

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين

(منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة وغزة ٢٠٠٠-٢٠١٥

نجد نصر سرحان محمد

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

١٤٣٩ هـ / ٢٠١٨

واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين
(منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة وغزة ٢٠٠٠-٢٠١٥

إعداد الطالبة

نجد نصر سرحان محمد

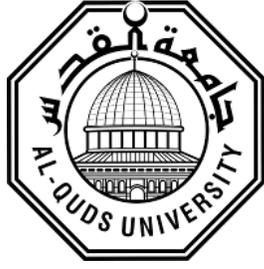
بكالوريوس إدارة أعمال - جامعة بيرزيت - فلسطين

إشراف الدكتور : عمر رحال

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات
وتنمية الموارد البشرية

جامعة القدس - أبو ديس

٢٠١٨/هـ١٤٣٩ م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

إجازة رسالة

واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين (منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة وغزة ٢٠٠٠-٢٠١٥

إسم الطالب: نجود نصر سرحان محمد

الرقم الجامعي: ٢١٥٢٠٠١٠

المشرف: الدكتور عمر الرحال

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ / / ٢٠١٨ من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم:

١. رئيس لجنة المناقشة د. عمر الرحال التوقيع:.....
٢. ممتحناً داخلياً د. عبد الوهاب الصباغ التوقيع:.....
٣. ممتحناً خارجياً د. عبير مصلح التوقيع:.....

القدس - فلسطين

١٤٣٩ هـ / ٢٠١٨ م

الإهداء

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب

إلى من كآت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير (والدي العزيز)

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب ويلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض (والدتي الحبيبة)

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي (إخوتي)

الباحثة : نجود نصر سرحان محمد

إقرار

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس/أبوديس/ معهد التنمية المستدامة، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:.....

اسم الطالبة: نجود نصر سرحان

التاريخ: / / ٢٠١٨

شكر وعرفان

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

قال رسول الله (صلي الله عليه وسلم): "من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه" (رواه أبو داوود)

فإنني أتوجه بالشكر والتقدير لأستاذي الدكتور/ عمر رحال الذي أشرف على هذا البحث حيث بفضل الله ثم بفضل جهده المتواصل، وتوجيهاته السديدة، ورحابة صدره أثناء فترة البحث له مني خالص التقدير، وجزاه الله خير الجزاء وأكرمه ورفع شأنه.

وأخيراً كثيرون الذين يستحقون الشكر والتقدير، فكل الشكر لمن قدم لي المساعدة وأبدى رأياً ساهم في هذا البحث، فجزأهم الله كل الخير ووقفهم وسدد خطاهم.

مصطلحات الدراسة

• مفهوم المسؤولية

و تعرف كذلك بأنها " هي إقرار المرء بما يصدر عنه من أفعال واستعداده لتحمل نتائج التزاماته وقراراته و اختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله وأمام ضميره وأمام المجتمع " (بارودي، ٢٠١٦)

• المجتمع

"مجموعة من الأفراد يشكلون شبكة علاقات فيما بينهم، يعيشون في موقع معين، يرتبطون بعلاقات ثقافية واجتماعية، حيث يكون لكل فرد من هؤلاء الأفراد "مجموعة من المصالح والاحتياجات". (تميمي، ٢٠١٦)

حيث يتفق الباحث مع التعريف السابق و يعتبره تعريف اجرائي في هذه الدراسة.

• المسؤولية المجتمعية

"التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم و مجتمعهم المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في أن واحد". (البنك الدولي، ٢٠٠٥)

عرفت المسؤولية المجتمعية على أنها فرضت على منظمات المجتمع المدني ضرورة الوفاء بتقديم بعض الخدمات الاجتماعية للمجتمع المدني الذي يتأثر بتلك الخدمات والأنشطة التي تقدمها منظمات الأعمال (الزيود وآخرون، ٢٠١١).

" الأفعال التي تقوم بها المؤسسة، لتتحمل مسؤولية آثار أنشطتها على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على: " السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيما بين الحكومات، و تكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة". (منظمة المعايير الدولية، ٢٠١٠)

تعريف الباحث

هي أنشطة و ممارسات تقوم بها المنظمة تخدم بها المجتمع بشكل عام او قد تكون موجهة لفئة معينة و هذه الافعال تعتبر تطوعية و خارجة عن نطاق عملها الاساسي ولا تقصد بها الربح بينما تقصد بها مشاركة المجتمع و خدمته من هذه الاعمال، و تعتبر واجب على المنظمة ممارسته. بحيث تكون هذه الانشطة و الممارسات قانونية و لا تتعارض مع العادات اليومية للمواطنين.

• المنظمة

تتكون من مجموعة أفراد لهم هدف معين، يستخدمون طريقاً أو أكثر للوصول إلى هدفهم. فمثلاً هناك مؤسسات إنسانية، مؤسسات بيئية، مؤسسات عمالية، وغيرها. والمنظمة شخصية معنوية لها كيائها المستقل عن الأفراد المكونين لها، وتدار بمجلس إدارة منتخب من قبل الأعضاء. وتنقسم المؤسسات إلى نوعين؛ حكومية وغير حكومية، بالنظر إلى الأعضاء المكونين لها (وهيئة، ٢٠١٣).

تعريف الباحث

مجموعة من الافراد تربطهم علاقة رسمية ويجتمعون لتحقيق اهداف اتفقوا عليها و غالبا ما يكون عندها نظام او قانون تربط و تحدد هذه العلاقات و كون للمنظمة هيكل تنظيمي يحدد صلاحيات و مسؤوليات كل موظف داخلها . وهناك العديد من المنظمات تختلف باختلاف سبب تكونها و اهدافها منها المنظمات الخاصة والحكومة و منظمات المجتمع المدني. وجميعها تؤخذ الشكل القانوني و يحكمها قانون او تشريع معين.

• حقوق الإنسان

"ضمانات قانونية عالمية لحماية الأفراد والجماعات من إجراءات الحكومات التي تمس الحريات الأساسية والكرامة الإنسانية. ويلزم قانون حقوق الإنسان الحكومات ببعض الأشياء و يمنعها من القيام بأشياء أخرى" (الأمم المتحدة، ٢٠٠٢)

يتفق الباحث مع التعريف السابق و يعتبره تعريف اجرائي للدراسة.

• المجتمع المدني

هو المجتمع الذي يمارس كل أنواع الأنشطة التطوعية، التي تصب في مصالح وقيم وأهداف مشتركة. وتشمل هذه الأنشطة المتنوعة الغاية التي ينخرط فيها المجتمع المدني كتقديم الخدمات، أو دعم التعليم المستقل، أو التأثير على السياسات العامة (منظمة هاريكار، ٢٠٠٧).

وعرف المجتمع المدني أيضاً على أنه عدداً كبير من "اللاعبين ذوي العلاقة والاختصاصات المختلفة الغير حكومية، وغير ربحية، وغير منتمية إلى أي حزب من الأحزاب أو المنظمات السياسية، ولا تستعمل العنف في أعمالها، يقوم المجتمع باختيارها من أجل تلبية احتياجاته وتحقيق الأهداف التي يطمح إليها بحيث يرى أن تلك المنظمات لديها تلك الخدمات التي تحقق للمجتمع أهدافه، بغض النظر عن طبيعتها "سياسية، ثقافية، اجتماعية، أو اقتصادية" (كوستانييني وآخرون، ٢٠١١)

تعريف الباحث

هم الاشخاص الذين يمارسون الاعمال التطوعية والخيرية في سبيل تحقيق اهداف ومصالح فئات معينة من المجتمع او للمجتمع بشكل عام و تكون على شكل جمعيات اهلية او منظمات اهلية و هي غير حكومية ولا خاصة ، ولا تهدف للربح، بل يكون نشاطها مستمد من احتياجات المجتمع حسب مجال كل منظمة.

• المواطنة

"مشاركة أو عقد بين المجتمع والدولة تتضمن عدداً من "الحقوق والواجبات" والتي تتشكل نتيجة شعور الفرد بانتمائه إلى مكان معين من البلد التي يعيش فيها بحيث يعيش فيها و"يحمل جنسيتها" ويشترك في اختيار الحاكم من خلال الانتخابات و"المشاركة المجتمعية"، ويلتزم بكافة التشريعات والقوانين التي تفرضها الدولة، بحيث يحصل على كافة حقوقه من الدولة ويلتزم بتنفيذ الواجبات التي تترتب عليه لبلد التي يعيش فيها وينتمي إليها" (كسبة، ٢٠١٣)

يتفق الباحث مع التعريف السابق و يعتبره تعريف اجرائي في هذه الدراسة

ملخص الدراسة

واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين (منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة الغربية وقطاع غزة "٢٠٠٠-٢٠١٥"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة المسؤولية المجتمعية في منظمات حقوق الإنسان العاملة في الأراضي الفلسطينية (الضفة الغربية، قطاع غزة) و تفرعت عن الهدف الرئيسي ثلاث أهداف فرعية تمثلت في التعرف على درجة تطبيق مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية و درجة ممارسة العاملين للمسؤولية المجتمعية و الهدف الأخر في درجة وعي العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية والتعرف على أهم معوقات لتطبيق المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر العاملين، و أخيراً إبراز الفروقات في إجابات الباحثين حول واقع المسؤولية المجتمعية وتطبيقها في منظمات المجتمع المدني والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المنصب الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة). وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، و تكون مجتمع البحث من العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان العاملة في الضفة الغربية و قطاع غزة، تم تحديد العينة بطريقة العينة القصدية حيث تم استهداف كل من منصب مدير أو رئيس وحدة فقط لهذه المؤسسات.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الدرجة الكلية لتطبيق المسؤولية المجتمعية حسب إجابات الباحثين كانت درجة عالية و ان محور ممارسة العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية كان أعلى درجة يليه محور درجة وعي القائمين و العاملين في منظمات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية و أخيراً محور واقع تطبيق المنظمة للمسؤولية المجتمعية، كما أثبتت نتائج الدراسة انه لا يوجد فروقات في إجابات الباحثين تعزى للمتغيرات المستقلة التالية (العمر، الجنس، المنصب الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) وأثبتت نتائج التحليل النوعي للمعوقات التي تواجه المؤسسات في ممارسة مبدأ المسؤولية المجتمعية هو التمويل أو عدم وجود بنود موازنة خاصة للمسؤولية المجتمعية بالإضافة إلى نقص البرامج التدريبية مما يؤدي إلى نقص في الموارد البشرية القادرة على ممارسة مبدأ المسؤولية المجتمعية.

من نتائج الدراسة نستنتج أن حالة التطوع التي امتاز فيها الفلسطينين طوال السنوات السابقة أصبحت في حالة متردية نسبيا و أصبح التطوع مربوط بالتمويل (التطوع مدفوع الأجر) و هذا يضعف ممارسة المسؤولية المجتمعية و خصوصا في مؤسسات حقوق الإنسان، و أن ممارسة المسؤولية المجتمعية تؤخذ الصفة الشخصية أو المبادرات الفردية أكثر منها سياسة عامة للمؤسسات.

اقترحت الدراسة بإقرار عدد من الإجراءات و السياسات التي من شأنها ترسيخ مبدأ المسؤولية المجتمعية في مؤسسات حقوق الإنسان و أن تكون هذه السياسات والإجراءات داخلية مثل استحداث دائرة و منسق خاص لممارسة هذا المبدأ الهام ، كما تقترح أيضا إعداد دليل عام يعنى و يهتم بالمسؤولية المجتمعية ليكون البوصلة لعمل مؤسسات حقوق الإنسان لممارسة المسؤولية المجتمعية.

Abstract

The reality of the social responsibility of civil society organizations from the view of workers (human rights organizations as model) in the West Bank and the Gaza Strip "2000-2015"

Prepared by : Nujood Sarhan

Under the supervision: Dr. Omar Rahhal

The aim of this study is identifying the reality of the practice of social responsibility in human rights organizations that work in the Palestinian lands (West Bank, Gaza Strip) and the main objective have three sub-goals, namely, the degree to which human rights institutions applied to social responsibility, the degree of social responsibility exercised by employees, and the other objective of the awareness of persons that work in human rights institutions of social responsibility and identify the most important obstacles to the implementation of social responsibility from the point of view of employees, and finally to highlight the differences in the answers of respondents on the reality of social responsibility and its application in civil society organizations, which are attributed to the demographic variables (age, gender, job position, qualification, years of service).

The study was depend the descriptive approach. The questionnaire was used as a main tool for collecting data. The research community is composed of workers in human rights organizations operating in the West Bank and Gaza Strip, the sample was determined by the method of the intentional sample, where only the position of director or head of unit was targeted for these institutions.

The results of this study showed that the overall degree of application of social responsibility according to respondents 'responses was high and focus axis in practice of workers in human rights institutions on social responsibility was highest, followed by the level of awareness of human rights organizations' and finally, the results of the study showed that

there are no differences in respondents' answers due to the following independent variables (age, sex, job position, academic qualification, years of service) ,the results of the qualitative analysis of the obstacles faced by institutions in the exercise of the principle of social responsibility have proved that funding or lack of special budget items for social responsibility in addition to lack of training programs leads to a shortage of human resources capable of exercising the principle of social responsibility.

The results of the study indicate that the state of volunteerism enjoyed by Palestinians over the past years has become relatively poor and volunteering has become dependent on funding. This weakens the practice of social responsibility and quotas in human rights institutions. Or individual initiatives rather than corporate policy.

The results of the study indicate that the state of volunteerism in which Palestinians have been characterized over the past years has become relatively poor and volunteering has become dependent on funding. This weakens the practice of social responsibility, especially in human rights institutions. Or individual initiatives rather than corporate policy.

The study suggested adopting a number of measures and policies that would consolidate the principle of social responsibility in human rights institutions. Such policies and procedures should be internal, such as the creation of a special department and coordinator for the exercise of this important principle.

We also suggest prepare of a general guide dealing with social responsibility to be the compass of the work of human rights institutions to exercise social responsibility.

الفصل الأول

1. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تؤدي مؤسسات المجتمع المدني دورها البارز في تنمية المجتمع ، وينتج هذا عن حاجة المجتمعات لها، حيث زاد الاهتمام بمنظمات المجتمع المدني بدرجة ملحوظة وهذا تزامناً مع التقدم التكنولوجي والتحول الاقتصادي والاجتماعي والسياسي التي شهدها ويشهدها العالم حيث زاد الاهتمام بمفاهيم "حقوق الإنسان" والتي تهدف بدورها إلى مساهمة الفرد وإضافة بصمة في تنمية وتطوير مجتمعه و تعد منظمات حقوق الانسان من اهم منظمات المجتمع المدني لاي دولة حيث تعمل هذه المنظمات على حفظ التجاوزات و تحصيل الحقوق و توثيق الانتهكات من الجهات المختلفة و تراز اهمية في وضعنا الفلسطيني كونا لا زلنا نعاني من الاحتلال الاسرائيلي الذي ظلما حاول كل يوم سلب حقوق الفلسطيني بطرقه المختلفة بالاضافة الى عدم وجود دولة كاملة قادرة على تلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني.

مع تفاقم المشاكل الاجتماعية في مختلف دول العالم وخاصة النامية منها في عصرنا هذا(عصر المنظمات الكبيرة) الناشئة عن اندماج الشركات وعصر العولمة الذي حول العالم إلى قرية صغيرة في ضوء وسائل الاتصال الحديثة. ولكي لا تتبعثر الجهود وتضيع المسؤوليات وتحدث خسائر في الموارد فلا بد من تضامن الجميع في كل مجتمع لمجابهة هذه التحديات. وهذا الأمر يتطلب تطوير النظرة ومن ثم

الدور الذي تلعبه المنظمات على اختلاف انواعها في النشاط الاقتصادي من جهة والنشاط الاجتماعي من جهة ثانية، باعتبار أن لها حقوق وعليها التزامات تجاه المجتمع .

ف نجد أن المجتمع المدني لقي اهتماماً من قبل "المجتمع الدولي" حيث أضحي المجتمع المدني لا تقتصر أعماله على النطاق المجتمعي فقط إنما أعم وأشمل تزامناً مع التقدم والتنمية المتسارعة مع العجلة التكنولوجية والمعلوماتية. حيث تعمل مؤسسات المجتمع المدني على إشراك الناس والأفراد في جميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية وتعمل على تنظيمهم في جماعات ذات قوة للتأثير في السياسات العامة والحصول على حق الدخول للموارد العامة لذا نجد أن مؤسسات المجتمع المدني تساعد على تحقيق إدارة أكثر ترشيدا للحكم من خلال علاقاتها بين الفرد والحكومة .

وتعتبر المسؤولية المجتمعية من المواضيع المهمة والحديثة في مجتمعنا العربي التي يتوجب على منظمات المجتمع المحلي أن توليها اهتماماً كبيراً وبشكل خاص بعد أن ظهر هناك العديد من مؤسسات الأعمال بمختلف الخدمات والمواد التي تقدمها للمجتمع المدني. وأصبح للتطور والبناء واجب جديد اتجاه المجتمع المدني مهمة المسؤولية المجتمعية وذلك من خلال قيامها بتحقيق الأهداف المجتمعية المرجوة لذلك .

وعند الحديث عن المسؤولية المجتمعية نجد أنها موجودة منذ القدم حيث لوحظ بدايات ظهورها في بروز الجماعات والاتحادات العمالية في النصف الثاني من القرن الثامن عشر" حيث كان هدف تلك النقابات هو المطالبة بحقوق العمال وتحقيقها بكل ما يتعلق بشروط العمل السليمة للعمال بالإضافة إلى الحقوق المالية لهم حيث كان لها أثر كبير على قطاعات الأعمال وازداد هذا التأثير أكثر وأكثر في العهد الحديث حيث لعبت هذه النقابات دوراً كبيراً في ظهور المسؤولية المجتمعية حيث أنها ظهرت نتيجة الضغوطات التي مارستها النقابات العمالية على أرباب العمل لإحقاق حق العمال فكان لتاريخ المسؤولية المجتمعية تاريخ عريق ومديد .

إذاً بناء على هذا سيتم من خلال هذه الرسالة التعرف على واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية لمؤسسات المجتمع المدني (منظمات حقوق الانسان نموذجاً) باعتبارها جهة رئيسية في ربط أفراد المجتمع مع بعضهم لبعض بشكل خاص ومع الحكومة والبيئة بشكل عام ، ثم يلي ذلك تحديد مدى ودرجة وعي

العاملين في هذه المنظمات للمسؤولية المجتمعية و مدى ممارستهم لها في اعمالهم ثم الخروج في النهاية بجملة من التوصيات من خلال دراسة استطلاعية على المنظمات في المجتمع الفلسطيني.

1.2 مشكلة الدراسة

لا تزال ممارسة منظمات المجتمع المدني للمسؤولية المجتمعية محط اهتمام و جدال للعديد من الباحثين والمهتمين و ذلك نتيجة تطور دور هذه المنظمات و تأثيرها على المجتمع بشكل عام و تغير شكل مسؤوليتها تجاه العاملين والمواطنين و أصبح له الدور الهام المكمل لدور الدولة خصوصا لعدم قدرة الحكومات على القيام بكافة الواجبات تجاه المواطنين و أصبح المجتمع المدني حلقة الوصل أو الوسيط ما بين المجتمع و الدولة و يعبر عن حاجات المجتمع و حقوقه و يعتبر الرديف المهم للسلطة في اي دولة نظرا لاهمية الاهداف الذي يسعى الى تحقيقها و تظهر هنا على وجه الخصوص منظمات حقوق الانسان . وكون المفهوم حديث نسبيا في وطننا العربي و فلسطين خاصة و نظرا لخصوصية السياق الفلسطيني السياسي و الاقتصادي و الاجتماعي و للوصول إلى وصف دقيق عن واقع المسؤولية المجتمعية و درجة ممارستها و الوعي فيها من قبل العاملين في منظمات حقوق الإنسان العاملة في الأراضي الفلسطينية يمكن صياغة المشكلة بسؤال المحوري التالي :

ما هو واقع تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني "مؤسسات حقوق الإنسان نموذجا " في الضفة و غزة من وجهة نظر العاملين من عام ٢٠٠٠ - ٢٠١٥ ؟

1.3 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال ما يلي :

الأهمية العلمية :

١ تدرية الأبحاث والدراسات التي تناولت منظمات المجتمع المدني وأخص بالذكر منظمات حقوق الإنسان كإحدى أهم المنظمات الفلسطينية، لذا تتبّع أهمية الدراسة من حيث مساهمته في سدّ النقص الواضح في المعرفة والأبحاث حول موضوع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق

الانسان في الواقع الفلسطيني والعربي كون هذا المفهوم حديث نسبيا وما زال هنالك جدل واضح حول تعريفه وآليات تطبيقه على مستوى العالم.

٢ - يمكن ان تكون هذه الدراسة مرجعا تنطلق منه الدراسات اللاحقة في هذا المجال لما يمكن ان يتوصل له من نتائج و توصيات يمكن ان تؤخذ بعين الاعتبار.

الاهمية العملية (التطبيقية):

١- السعي للاسهام بما تنتهي إليه الدراسة من نتائج في عدة نواحي تطبيقية تهم صناع القرار و العاملين في منظمات حقوق الانسان لتعزيز تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية في عملهم. كما انه يمكن توظيف نتائج هذه الدراسة و توصياتها في صالح المجتمع.

٢- تزداد اهميته التطبيقية من أهمية متغيراته و حدوده البشرية ، فاحد متغيراته وهو المجتمع المدني حيث لعبت منظمات هذا المجتمع دورا حيويا وهاما و قبل قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية في الحياة العامة للمجتمع الفلسطيني سواء على صعيد اقتصادي أو سياسي أو قانوني حيث كانت تعمل كبديل للدولة نظرا لتغييبها ووجودها تحت ظل الاحتلال وحتى بعدم تأسيس السلطة الفلسطينية أصبح دور منظمات المجتمع المدني أوسع وأشمل حالها حال باقي الدول و تبرز الاهمية ايضا كون اقتصر حدود الدراسة على منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق الانسان.

٣- تتبع اهمية البحث من حدوده البشرية المتمثلة في العاملين في حقوق الانسان في فلسطين نظرا لحساسية دورهم و هدفهم الوظيفي في المحافظة و تحصيل حقوق الانسان و الدفاع عنها سواء من جرائم الكيان الاسرائيلي او حتى من السلطة المركزية في فلسطين و كون هدفهم يأخذ الطابع الانساني الغير ربحي ،

1.4 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الهدف العام لها بالتعرف على واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية في منظمات المجتمع المدني لحقوق الإنسان في فلسطين من وجهة نظر العاملين فيها، و الذي ينبثق عنه الاهداف الفرعية التالية:

- معرفة مدى وعي العاملين في منظمات المجتمع المدني لحقوق الإنسان بالمسؤولية المجتمعية.
- تحديد درجة ممارسة العاملين في منظمات المجتمع المدني لحقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية.
- إبراز الفروقات في إجابات المبحوثين حول واقع المسؤولية المجتمعية وتطبيقها في منظمات المجتمع المدني والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المنصب الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

- التعرف على أبرز المعوقات التي تحول دون ممارسة مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية الاجتماعية أثناء عملها

1.5 أسئلة الدراسة

لوصف خصائص الظاهرة واسبابها وللتعرف على مضمون المشكلة للوصول إلى نتائج فقد تم تجزئة المشكلة البحثية إلى مجموعة من الاسئلة التي تساعد على تحديد منهجية الدراسة حيث تعتبر الاجابات على هذه الاسئلة بمثابة النتائج المطلوبة لحل جزء من هذه المشكلة البحثية وتتلخص هذه الاسئلة البحثية فيما السؤل الرئيسي التالي :

- ما هو واقع تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية لمؤسسات حقوق الإنسان؟
و يتفرع عنه الاسئلة التالية:
- هل لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني معرفة و وعي بالمسؤولية المجتمعية ؟
- ما هي درجة ممارسة العاملين في منظمات حقوق الإنسان لمفهوم المسؤولية المجتمعية ؟
- هل هناك فروقات في إجابات المبحوثين حول واقع المسؤولية المجتمعية وتطبيقها في مؤسسات المجتمع المدني لحقوق الإنسان والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية(العمر، الجنس، المنصب الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).
- ما أهم المعوقات و الصعوبات التي تواجهه المؤسسة في ممارستها للمسؤولية المجتمعية ؟

1.6 فرضيات الدراسة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في إيجابيات المبحوثين حول واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات حقوق الإنسان تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، منصب الوظيفي).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في إيجابيات المبحوثين حول الوعي والمعرفة بالمسؤولية المجتمعية لمنظمات حقوق الإنسان تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، منصب الوظيفي).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في درجة ممارسة العاملين للمسؤولية المجتمعية في لمنظمات حقوق الإنسان تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، منصب الوظيفي).

1.7 نموذج الدراسة (المتغيرات)

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة
<ul style="list-style-type: none">• المتغيرات الديموغرافية<ul style="list-style-type: none">- الجنس- المؤهل العلمي- سنوات الخدمة- المنصب الوظيفي	<ul style="list-style-type: none">• واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية.• مدى وعي ومعرفة العاملين بالمسؤولية المجتمعية.• درجة ممارسة المسؤولية المجتمعية.

1.8 حدود الدراسة

- الحدود البشرية : العاملين في منظمات حقوق الإنسان وسوف يتم توزيع في ٣٠ مؤسسة لحقوق الإنسان ومؤسسات تعمل ضمن برنامج حقوق الإنسان.
- الحدود المكانية: فلسطين (الضفة الغربية وقطاع غزة)
- الحدود الزمانية: من سنة ٢٠٠٠ حتى ٢٠١٥.
- الحدود الموضوعية: المسؤولية المجتمعية لمؤسسات حقوق الإنسان في الضفة الغربية و قطاع غزة.

1.9 هيكلية الدراسة

تشتمل الدراسة على خمسة فصول وهي مقسمة كما يلي:

الفصل الأول: يعرض خلفية الدراسة وتشمل مقدمة الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهميتها، وأهدافها وأسئلتها، وفرضيات الدراسة، وحدود، ومحددات الدراسة، وتفصيل هيكلية الدراسة .

الفصل الثاني: يتضمن محتويات الإطار النظري والذي يشمل ثلاثة أبواب (المجتمع المدني) و (المسؤولية المجتمعية) و (حقوق الإنسان ومنظماته)، والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: يتطرق إلى منهج الدراسة، وأدواته، والمجتمع الذي أجريت عليه الدراسة، وعينة الدراسة وخصائصها.

الفصل الرابع: سوف يعرض إجراءات التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، ويبين أيضا التحليل الإحصائي لخصائص العينة سوف يعرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من المبحوثين، ثم عرض تلك النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، والتحقق من صحة الفرضيات.

الفصل الخامس: سوف يتضمن ملخص مناقشة نتائج الأسئلة، والفرضيات، والاستنتاجات، والتوصيات التي بنيت على نتائج الدراسة.

2. الفصل الثاني (الإطار النظري) و الدراسات السابقة

2.1 الاطار النظري

2.1.1 المقدمة

أضحت مؤسسات المجتمع المدني حجر الزاوية الذي تعتمد عليه المجتمعات في تنميتها وازدهارها في وقتنا الحاضر، وانطلاقاً من ذلك فإن مؤسسات المجتمع المدني كلما قامت بأعمال أهلية زادت أهميتها بالنسبة للمجتمع المدني، مما يعتبرها الكثير من الناس بأنها بمثابة اليد اليمنى في مساعد الدولة في تأمين الحاجات الأساسية لأفراد المجتمع المدني، مما ساهم ذلك وسرع في تحويل المجتمع المدني إلى "مجتمع ديمقراطي"، وهي في تزايد الاهتمام بها باستمرار مع مرور الزمن وتنمية المجتمع وتطوره حيث أحدثت العديد من "التحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسة التي يشهدها العالم" (كسبة، ٢٠١٣).

لذلك يرى الباحث إن مؤسسات المجتمع المدني تسعى إلى القيام بدور أساسي في تثقيف الشعوب وعلاج المشاكل التي تواجهها ومن الممكن أن مؤسسات المجتمع المدني تنفرد بدور خاص في عملية التنمية الشاملة في كافة المجالات، حيث تعد من أكثر المؤسسات الاجتماعية أهمية وتأثيراً في توجيه الأفراد والجماعات، حيث تعتبر مؤسسات المجتمع المدني حلقة الوصل ما بين المجتمع والدولة تقوم في كثير من الأحيان بدور المجتمع المحلي و تعبر عن حاله و احتياجاته هذا من جانب و الجانب الآخر تعتبر دور مكمل للدولة في تقديم الاحتياجات للمجتمع كون الدولة لا تستطيع تلبية احتياجات المجتمع في كافة

المجالات و تعتبر مؤسسات المجتمع المدني صاحبة قدرة على التشبيك وجلب التمويل لسد احتياجات المجتمع في كافة المجالات.

2.1.2 ماهية مؤسسات المجتمع المدني

قبل البحث في دور المجتمع المدني لابد من تعريف ماهية أو المقصود بتعبير المجتمع المدني ، حيث نعلم بأن هذا التعبير يأخذ معاني متعددة. إلا أنه يمكن القول بأن المجتمع المدني يمكن التفكير فيه كأحد العناصر الأساسية للحكمانية المعاصرة وهي مؤسسات لا توجد من فراغ وتضم كافة أشكال التصرفات السياسية التي يبادر بها المواطن، من المواطن المحلي الذي يتجه إلى الحكومة أو الرسميين فيها لإصلاح أمر بسيط إلى مستوى تنظيم عدد كبير من المواطنين ، إلى المؤسسات الكبيرة للمجتمع الحديث شاملا الأحزاب السياسية ، جمعيات رجال الأعمال،جماعات التركيز على القضايا بالإضافة إلى مجموعة من المؤسسات التي تعمل في التأثير في عملية رسم السياسات بطريقة أو بأخرى. ويشكل المجتمع المدني الرأس مال الاجتماعي حيث يعمل الناس مع بعضهم البعض لتحقيق غايات مشتركة وعامة ، حيث أن هذه المؤسسات تكمل دور الحكومة في تحقيق التنمية المستدامة ، حيث يمكن لها أن تعبئ الفراغ الذي تتركه الحكومة، مثلما يمكنها أن تدعو و تراقب الإصلاحات الداعية إلى إدامة التنمية في المجتمع . (كايد، ٢٠٠٣)

2.1.3 التطور التاريخي لفكرة المجتمع المدني

برز عدد من الصعوبات أمام المفكرين والباحثين والدارسين وخاصة في "القرن السابع والثامن عشر" وهو الطريقة التي يمكن من خلالها صياغة معنى جديد للمجتمع المدني بأسلوب ينجح في فصل السياسة عن الدين بحيث تصبح المبادئ السياسية غير متعلقة أو مرتبطة بالدين، وإنما تصل وترتبط مباشرة بأفراد المجتمع حيث كان قديماً يصيغون السياسة انطلاقاً من نظرية "الحق الإلهي" ولكن بعد أن تمكنوا من صياغة مفهوم جديد للمجتمع المدني غير قائم على مبادئ دينية تخلوا عن النظرية الأولى ليعتمدوا على نظرية أفضل .

• "غرامشي" " ما نستطيع أن نفعله حتى هذه اللحظة، هو تثبيت مستويين فوقيين أساسيين، الأول يمكن أن يدعى المجتمع المدني، الذي هو مجموع التنظيمات التي تسمى (خاصة) والثاني هو المجتمع السياسي أو الدولة. هذان المستويان ينطويان من جهة أولى على وظيفة الهيمنة حيث إن الطبقة المسيطرة تمارس سيطرتها على المجتمع، ومن جهة ثانية تمارس الهيمنة المباشرة أو دور الحكم من خلال الدولة." (USAID & ICNL, 2013).

• ويضيف غرامشي في مكان آخر قائلاً: " ينبغي الانتباه إلى أن في مفهوم الدولة العام عناصر ينبغي ردها إلى المجتمع المدني، إذ تعني الدولة: المجتمع السياسي + المجتمع المدني، أي الهيمنة المدركة بالعنف ". ويضيف " لا ينبغي أن يفهم بكلمة دولة جهاز الحكم فحسب، بل جهاز الهيمنة الخاص أو المجتمع المدني ". الدولة حسب رأي غرامشي هي المجتمع السياسي (سلطة الدولة) زائداً المجتمع المدني (الحقل الإيديولوجي أو الأجهزة الإعلامية والتربوية للدولة البرجوازية الحديثة). (USAID & ICNL, 2013).

• "توماس هوبز" كان فكر هوبز مخالفاً لما وضعته الدولة وما نص عليه وشرعه قانون الدولة حول "نظريات الأصل الإلهي للمجتمع" وتوصل إلى أن سيادة الدولة يترتب عليها أن تستمد مبادئها من المجتمع بعيداً عن الدين والآلهة، حيث واجه رأيه المخالف هذا معارضة من قبل الدولة، فهو يرى أن المجتمع المدني هو أساس الدولة ومنه تستمد الدولة وتتعرف على احتياجاته السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها، "فهوبز" يقول "إن كل نشاك هو نوع من انواع الحركة، فالفكر نشاط، والفكر حركة، والحركة في الأساس هي مستمدة من حركة جسم مادي فقط لا غير" وهذا السبب الذي جعله يؤكد على مبدأه حول عدم ربط المجتمع المدني والحياة السياسية والإنسانية مؤكداً على مخالفته بشكل قطعي استخدام الدين والآلهة كمرجع أو مصدر للسلطة. (USAID & ICNL, 2013).

• "جون لوك" كان رأي لوك مخالفاً لرأي هوبز حيث يرى لوك بأن المجتمع المدني هو ذلك المجتمع الذي قام بتشكيل مؤسسات ومنظمات أخرى بعيداً عن السلطة لحماية حقوقه والدفاع عنها بحيث التزموا بتطبيق قوانين هذه المؤسسات، حيث انهم يستمرون في الالتزام بقوانين السلطة التي تنشأها الدولة وتحترمها طالما تقوم الدولة بالوفاء بوعودها والاتفاق الذي تم بين الجانبين وفي حال لم تستطع السلطة حماية الحقوق المدنية انفصل المجتمع عنها وقام بتشكيل سلطة جديدة ناشئة من المجتمع المدني نفسه

برضاهم وباختيارهم تقوم بتلبية احتياجات المجتمع المدني متجنبين الالتزام بقوانين السلطة المختصة بالدولة، ورأي لوك مشابه لوضع المجتمع المدني الفلسطيني الذي نشأت فيه مؤسسات ومنظمات تدافع عن حقوق الإنسان نتيجة الاحتلال الإسرائيلي الذي لم تستطع السلطة الفلسطينية والسلطات والمحاكم الدولية الوقوف في وجهه وردعه عن قتل أبناء المجتمع الفلسطيني فوجد المجتمع المدني الفلسطيني نفسه يدافع عن حقوقه بيده الحق في الهوية والمواطنة والانتماء والتملك فقاموا بشكل تلقائي وغير مباشر بتشكيل منظمات مجتمع مدني أساسها ومبدأها الدفاع عن الحقوق المدنية ولا تهدف إلى تحقيق الأرباح فهدفها إنساني ووطني بالمقام الأول. (USAID & ICNL, 2013).

• أما المفكران "مونسكيو وألكسي دي توكفيل" فقد كانت لهما نظرة مختلفة فهما يقولان بأنه وجود المجتمع المدني ليساعد الدولة في التعرف على احتياجات المجتمع ومشاكله التي قد تواجهه ومحاولة حلها بعيداً عن تدخلات الدولة أو السلطة ومن جانب آخر ضرورة ومدى أهمية جود مؤسسات المجتمع المدني من أجل "تقوية الثورة الديمقراطية مميّزاً في ذلك بين الدولة والمجتمع" (USAID & ICNL, 2013).

• أما "جان جاك روسو" فقد كان أساس أفكاره وفلسفته حول المجتمع المدني هي "العدالة الاجتماعية" فلا يوجد فرق بين غني وفقير والموازنة ما بين "النسبية وبين الحرية والمساواة" فقد رفض روسو وجود ثلاث سلطات للدولة بل دعا إلى ضرورة وجود "سيادة شعبية مطلقة" أي أن يكون الرأي العام الشعبي في كافة النواحي والجوانب "السياسية المهمة" بحيث تسود "سلطة الشعب المطلقة" ويلغى وجود اسم سلطة للدولة. (USAID & ICNL, 2013).

• "سبينزوا" يرى أن المجتمع المثالي هو المجتمع الطبيعي وهو الذي تكون فيه الدولة هي صاحبة السلطة والسيادة وعلى المجتمع أن يرضخ لها ويطبق قوانينها حتى وإن قامت السلطة باستغلال الصلاحيات الممنوحة لها من قبل الدولة ويجب على المجتمع أن يلتزم بها وأن المجتمع تقتصر احتياجاته نحو مفهوم "الحرية لا العبودية حول العقل والشهوة معاً فقط" بحيث يقوم المجتمع باختيار هذه السلطة بإرادته دون أية ضغوطات من أحد. (USAID & ICNL, 2013).

• وأخيراً "آدم سميث" يرى سميث أن المجتمع المدني قائم على أساس المصالح المتبادلة لتلبية احتياجاته فهو مجبر على التعامل مع الأفراد الآخرين حتى يتمكن من نيل مراده وتلبية احتياجاته التي يسعى إلى تحقيقها فهو عالم المصالح الذي يتم فيه تقديم المصلحة الشخصية على المصلحة العامة انطلاقاً من مبدأ أن تحقيق وتلبية الاحتياجات الشخصية تؤدي في النهاية إلى تحقيق المصلحة العامة (USAID & ICNL, 2013).

فَهناك العديد من الآراء حول سبب ظهور المجتمع المدني فمنهم من قال بأنه ظهر نتيجة عوامل اقتصادية، وذلك زمن انتعاش "الرأسمالية" التي قامت وبشكل "تلقائي" بتقسيم المجتمعات الغربية"، ومنهم من قال أنه كانت بداية بروز فكرة المجتمع المدني كمصطلح زمن "الحضارة الرومانية"، ثم مر في مرحلة من الركود لفترة طويلة من الزمن ليبرز مرة أخرى وينتفش تزامناً مع "الثورة الصناعية غرب أوروبا" وفي أوائل عهد الثمانينات "في أوروبا الشرقية من خلال حركة التضامن البولندية" حيث كانت عبارة عن ردة فعل البولندي على الظلم والاضطهاد الذي كانت تمارسه عليه "الحكومة البولندية" حيث تعبر ردة الفعل هذه ردة فعل ولكن بشكل سلمي.

ورأي ثالث كانت نظرتة وتحليله لفكرة المجتمع من الجانب النظري حيث كان رأيهم أنه إذا ظهرت فكرة المجتمع المدني وانتعشت من جديد ليس المقصود فيه أن يكون نفس المعنى المقصود به، وذلك لأنه انتعش في زمان وعهد جديدين يتميزان بالتطورات التكنولوجية والثقافية والمجتمعية لذلك يجب أن يكون مفهوم المجتمع المدني يتناسب ويصاغ بطريقة ليتناسب مع العقد أو العصر الذي يظهر فيه، وإلا لن يتمكن من النجاح والاستمرار وإكسابه لأفراد المجتمع. ويعتبر "الكواكبي" من الأشخاص الذين قاموا بالمعارضة على مفهوم وفكرة المجتمع المدني حيث قال بأن الدولة والجهات الحكومية المسؤولة لا يمكن أن تتخلى عن عاداتها السيئة واستبدالها وظلمها للمجتمع إلا إذا ظهرت جهة مسؤولة أخرى أو ذات اختصاص تقوم بفرض عقوبات. وتمنع ذلك حينها فقط تتراجع الحكومات عن أعمالها الاستبدادية ضد المجتمع المدني (منظمة هاري كار، ٢٠٠٧).

يجد الباحث أن من خلال جميع ما كتب وذكر أن مؤسسات المجتمع المدني لا تقل أهمية عن باقي المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص حيث هناك العديد منها تهتم بقضايا مختلفة تشمل جميع الفئات المجتمعية مثل المرأة والشباب والأطفال والأسير و غيره وهذا يدل على وجود بصمة عالية ودور فعال داخل المجتمع وبين الأفراد .

2.1.4 أهمية و دور المجتمع المدني

المجتمع المدني يشكل الرأس مال الاجتماعي للمجتمع، ولعل الاهتمام بالمشاركة مع المجتمع المدني نبع من اهتمام القطاع الحكومي والخاص . أن أي إستراتيجية لبناء القدرة الذاتية لا بد وأن تضم معايير قوية تستهدف تقوية التطوعية. وهذا يعني بأن أي مجتمع لا يوجد به تقاليد تطوعية قوية، ربما يأخذ العديد من السنوات لبناء الظروف اللازمة لديموقراطية قوية وثابتة. حيث أن أهمية المجتمع المدني تتفاوت في قدرتها على تشكيل الثقة والتعاون بين الأفراد والجماعات والتي تعمل على خلق المجتمعات المدنية والتي تتسم بالإيجابية في سلوكيات أفرادها وجماعاتها لذلك نجد أن هناك العديد من الصفات والمميزات والتي تجعل من المجتمع قوة حقيقية في تكوين رأس المال الاجتماعي (كايد، ٢٠٠٣)

حسب رأي الباحث أن أفراد المجتمع عندما يشعرون بالأمن والأمان فهذا سوف ينعكس إيجابيا على الترابط والتمسك ببعضهم بشكل جماعي بالإضافة إلى عميلة الاتصال والتواصل بشكل كافي بينهم حيث أن المؤسسات الحكومية هي من يقع على عاتقها هذا الدور في إتاحة توصيل المعلومات بشكل سريع ومريح و العمل على خلق الثقة بينهم والاحترام والأمانة فهذا سوف يعمق التماسك والتمكين بين الافراد والقدرة على خلق جيل حضاري مبني على المشاركة واتخاذ القرارات المناسبة بالاضافة الى خلق حضارة جديدة من خلال تواصلهم مع العالم الخارجي وعكس هذه الحضارات داخليا حيث إن مثل هذه العولمة قادرة على تغيير البلاد وتوجيهها نحو مستقبل ناجح.

دور مؤسسات المجتمع المدني

إن دور مؤسسات المجتمع المدني لا يقل شأنًا عن دور القطاع الحكومي أو دور القطاع الخاص وذلك في مساهمته في تحقيق التنمية الشمولية للمجتمع وإدامة تلك التنمية لرفع مستوى معيشة الأفراد من خلال تقديم الخدمات العديدة لأفراد المجتمع في مواقعهم المختلفة سواء في المدينة أو القرية .

نجد كذلك ان منظمات المجتمع المدني دوره قريب من وجود الشعب وهذا الأمر الذي يفرض عليها العمل "كمنظمات" من أجل صياغة السياسات العامة و ممارسة الضغط من أجل إجراء تعديلات تحقق مصالح الأغلبية و تدعم الديمقراطية. (شيخ علي، ٢٠١٠)

وبشكل آخر ، نجد أن مؤسسات المجتمع المدني تلعب دورا هاما في تزويد الخدمات والوظائف التي لا يستطيع السوق تقديمها ، مثل ترويج المؤسسات الدينية للقيم والأخلاق أو المعلومات حول العناية بالبيئة من خلال حماية البيئة (أدولف ، فرانك ، ٢٠٠٩)

ولا ننسى أن مؤسسات المجتمع المدني لها تأثير قوي وبشكل خاص في التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية عندما تعمل بالتعاون مع قطاع الحكومة والقطاع الخاص، من خلال تبني السياسات الاقتصادية التي تسعى إلى حماية البيئة مثلا . بالإضافة إلى اتحادات العمال والنقابات المهنية والجمعيات الصناعية ومنظمات حقوق الإنسان التي تستهم بتقديم العديد من الخدمات الاجتماعية والإنسانية وبذلك تصبح هذه المؤسسات المنتمية للمجتمع المدني قادرة على تهيئة البيئة المناسبة لازدهار المجتمع وتمثيل دورها الرئيسي في تمثيل مصلحة الجماعة ونفعها ومنفعة الأفراد ،ومن الأدوار المهمة لمؤسسات المجتمع المدني ، نجد أنها تتمثل في خلق التقاليد لتبادل المنافع والثقة المتبادلة والتي تزود المجتمع بالقاعدة الحضارية والثقافية التي تبنى عليها المؤسسات الديمقراطية. فمشاركة المواطن في الجماعات تولد المنفعة التبادلية وحل المعضلات بالعمل المشترك وتوسيع الكيانات الاجتماعية ، والتي تساهم بشكل مباشر و غير مباشر في الترابط والانسجام الاجتماعي .

وفي الخلاصة نجد أن وجود مجتمع مدني نشيط وغني من حيث المؤسسة ورأس المال الاجتماعي يكون مؤهلا بشكل أفضل لفض النزاعات دون اللجوء إلى العنف والعمل على خلق جو من الملائمة بين أفراد المجتمع ومؤسساته والقيام بجميع أداوه على أكمل وجه .(كايد، ٢٠٠٣)

2.1.5 مواصفات المجتمع المدني

من وجهة نظر الباحث فإن المجتمع المدني يجب أن يكون خالي من المشاكل ومن الأساليب العنيفة وأن ترتقي إلى معالم الإنسانية ، لها كيان مستقل ويكن من أهم أهدافها السامية تقديم المساعدة للآخرين والضعفاء قبل الأقوياء، والعمل بروح الفريق بتعاون وأهم صفة من صفات المجتمع المدني أن تكون العلاقات بين الموظفين والقائمين على المؤسسات بطريقة أفقية.

أهدافها من وجهة نظر الكتاب فهي تسعى إلى تحقيق النظام والانضباط في المجتمع من خلال الرقابة على سلطة الحكومة و ضبط سلوك الأفراد و الجماعات، وتحقيق الديمقراطية و غرس القيم و المبادئ في نفوس الأفراد بالإضافة إلى تحقيق الواجب الملقى على عاتقها و حماية حقوق الإنسان و الدفاع عنها ، خلق روح الفريق والتعاون بين الفئات المختلفة و السماح للناس بالتعبير عن آرائهم و العمل على مساعدة المواطنين للعمل على تحقيق تنمية مجتمعية شاملة .(شرقاوي، ٢٠١٣)

2.1.6 خصائص منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق الإنسان:

هناك خصائص عامة لا بد أن تتمتع بها منظمات المجتمع المدني بصورة عامة، كما أن هناك خصائص إضافية يستوجب ضمان وجودها لدى المنظمات العاملة في مجال حقوق الإنسان بشكل خاص.

ومن أبرز الخصائص العامة لمنظمات المجتمع المدني ما يلي :

- البناء المؤسسي الذي يضمن التحقيق الأمثل لأهداف المنظمة.
- الاستقلالية كشرط أساسي لتمكين المنظمة من تحقيق أهدافها، ويقصد بالاستقلالية استقلال هيئاتها المالية والتنفيذية عن الإدارة الرسمية للدولة.
- المرونة والقدرة على التكيف مع التطورات في المجتمع أو البيئة التي تعمل بها.
- العمل التطوعي الذي يساعد على استغلال الدعم والموارد المالية بالشكل الأمثل.

- عدم السعي إلى جني الأرباح المالية وتوزيعها على المنتسبين إليها أو القائمين عليها.
- التجانس بين العاملين في هذه المنظمات من حيث التوافق على الأهداف، ولا يعني ذلك عدم الاختلاف أو التعددية.
- المصداقية، حيث تستمد هذه المنظمات شرعيتها من ثقة الناس بها وبدورها.
- الشفافية، من حيث وضوح ومشروعية أهداف المنظمة ومصادر تمويلها وطبيعة تنظيمها.(كردي، ٢٠١٧،

2.1.7 معوقات عمل منظمات المجتمع المدني

من وجهة نظر الباحث : إن منظمات المجتمع المدني تواجه بالطبع مشاكل ومعوقات في تأدية وظيفتها ودورها والذي ينصب في خدمة المجتمع وتنميته وفي سعيها للنهوض مساندة في ذلك القطاع الحكومي العام والقطاع الخاص ، إلا أن الدولة تنظر إليها على أنها ليست شريكة ، نجد انه يتعرض للكثير من المعوقات والتحديات حيث أنها تتمثل في عدم إدراك الأفراد لمفهوم المجتمع المدني وحقيقته ودوره بالإضافة الى قلة التمويل المادي الذي من الممكن أن يؤثر على ثبات المؤسسة و طريق سيرها.

2.1.8 مبادئ المجتمع المدني

- يقوم المجتمع المدني على عدة مبادئ تتضح فيما يلي:
- المساواة في القيمة الإنسانية والحقوق القانونية و الواجبات .
 - حماية الجماعات الضعيفة و الأقليات و محاربة التمييز .
 - الحرية والاستقلال الفردي بحيث لا يتعارض مع القانون والدستور . (شرقاوي،٢٠١٣)

2.1.9 واقع مؤسسات المجتمع المدني الفلسطيني

يرى الباحث أن المجتمع المدني الفلسطيني يتسم بالخصوصية، مقارنة مع غيره من المجتمعات الأخرى، حيث أن المجتمع المدني الفلسطيني واجه عدة مراحل بدأت منذ وجود الاحتلال وغياب الدولة الفلسطينية وغياب الاستقلال حيث كان لهذا المجتمع دور ويتضح من خلال وجود بعض من المنظمات الدينية والجمعيات النسوية والشبابية ، وجمعيات إسلامية مسيحية فلسطينية كانت تتدد وتعارض المشروع الصهيوني الذي يتمثل في وعد بلفور، لذلك يمكن ربط المجتمع المدني الفلسطيني بعدة مراحل بداية من قبل وجود الاحتلال ومن في 1948 ثم مروراً بالنكبة الفلسطينية والتي كانت بين 1948-1965 ثم من انطلاق الثورة في 1965 حتى قيام الحكم الذاتي ثم قدوم السلطة في 1994 حتى يومنا هذا ، لذلك إن المجتمع المدني كان له بصمته في جميع المراحل التي مرت على الشعب الفلسطيني حيث كان هدفها السامي وصولاً للتنمية البشرية ساعية لتحقيق الاستقلال الفلسطيني.

يرى "برهان غليون" في دراسة لـ "كسبة، ٢٠٠٧" أن المجتمع المدني الفلسطيني يختلف عن المجتمع المدني في باقي الدول الأخرى من حيث تنمية ومواكبة التطور "في مسار الحداثة الفكرية والسياسية والاقتصادية والثقافية"؛ وذلك نتيجة الأوضاع السياسية السيئة التي يعيشها منذ سنوات حيث يقبع الشعب الفلسطيني تحت سطوة واستبداد "الاحتلال الإسرائيلي" الذي يحاول دائماً على طمس كل تطور يحاول المجتمع المدني مواكبته من أجل الإبقاء على المجتمع متخلفاً عن ركب الدول الأخرى وضعيفاً حتى يتمكن الاحتلال الإسرائيلي من بسط سيطرته عليه رغم المقاومة الموجودة في الشارع الفلسطيني، فالشعب الفلسطيني أو يمكننا القول الضفة الغربية على حد سواء كونها مجتمع الدراسة الحالية، لا يستطيع الاعتماد على اقتصاده في إشباع احتياجات المجتمع المدني ومؤسساته فيلجأ إلى قبول الدعم الخارجي، أما المعوق الداخلي في عدم قدرتها على مواكبة التطور والتنمية الفكرية هول أن فلسطين ليست دولة بكل ما يحمل هذا الاسم من معنى وإنما محتلة وإنشاء "السلطة الوطنية الفلسطينية واستلامها زمام الأمور في الضفة كان نتاج مجموعة من الاتفاقيات و"التسويات الإقليمية والدولية"، مقارنة بمؤسسات المجتمع المدني في الدول الأجنبية أو العربية الأخرى التي تعتبر في كثير من الأحيان حجر الأساس في تقديم الدعم بكافة أشكاله للمجتمع المدني للمحافظة عليه على قيد الحياة، ولكنها في حقيقة الأمر تكون تساهم في منع إقامة الدولة الفلسطينية (كسبة، ٢٠٠٧).

وعلى الرغم من ذلك فإنه لوحظ هناك تحركات نشطة لمؤسسات المجتمع المدني في فلسطين في القرن العشرين حيث يتبين أنه تسعى هذه المؤسسات جاهدة إلى توعية المجتمع بقضايا مختلفة تعنى بعرض أثر السياسات التي تتبعها الحكومة في مختلف البلدان العربية على مؤسسات المجتمع بطريقة أو بأخرى (عبد الوهاب، ٢٠١٣).

سمات المجتمع المدني الفلسطيني:

يمكن لأي منظمة من مؤسسات المجتمع المدني قياس المستوى الذي حققته من تنمية نفسها وتطورها من خلال ما يأتي (هاريكار، ٢٠٠٧):

- أن تكون المنظمة قادرة على مواعاة برامجها وفقاً للظروف التي تواجهها زمنياً، ووظيفياً، إلى جانب مواكبة الركب في التطور من جيل إلى آخر لأن الزمن يتغير ويتطور تكنولوجياً وثقافياً، لذلك يجب على مؤسسات المجتمع المحلي مواكبة ذلك لتتمكن من "التكيف" ومن خلال ما سبق فيمكننا قياس الشروط السابقة على مؤسسات المجتمع المدني الفلسطيني فنلاحظ أنه هناك عدد من المؤسسات لا تستمر في عملها لعدم تمكنها من التكيف مع الظروف والأوضاع المتغيرة باستمرار في المجتمع الفلسطيني فيتم بعد فترة قصيرة إغلاقها من قبل أصحابها، ونلاحظ أيضاً بأن بعض مؤسسات المجتمع المدني الفلسطيني لم تنجح في تقديم خدماتها وفقاً لما هو مطلوب وضمن الشروط الموضوعية أي أنها لم تستطع خدمة المجتمع المدني فبدأت بالتراجع حتى أغلقت من قبل أصحابها.

- يجب على مؤسسات المجتمع المدني أن تكون لديها الشخصية الاعتبارية المستقلة ليست تابعة لأي منظمة من المؤسسات الأخرى وذلك لأنها إذا كانت تابعة لإحدى المؤسسات الأخرى سوف تتحكم المنظمة المسيطرة بأعمال المؤسسة المسيطر عليها ولن تستطيع اتخاذ أي إجراء أو أي عملية تطويرية إلا بعد أن تأخذ برأي المنظمة المسيطرة وتأخذ موافقتها على ذلك وقد تقوم الأخيرة بعدم الموافقة والتحكم بمسار تطور المنظمة المسيطر عليها.

- تعاني بعض المؤسسات من كثرة تشعب الهيكل التنظيمي فيها وتكون نشطة في المناطق التي تستهدفها بخدماتها حيث تحاول جاهدة توسيع نطاق عملها باستمرار، نلاحظ عكس ذلك في مؤسسات المجتمع المدني الفلسطيني حيث تتميز بصغر هيكلها التنظيمي وهيئاتها التنظيمية إلى جانب اقتصار

عملها على مناطق محددة فقط؛ وقد يكون السبب في ذلك إلى كثرة الحواجز والمعابر العسكرية الإسرائيلية على كافة مناطق الضفة الغربية مما يحد من نطاق توسع المؤسسات وخدماتها في آن واحد. (هاريكار، ٢٠٠٧)

• يجب على مؤسسات المجتمع المدني أن تخلص من المشاكل الشخصية على الأقل فليس هناك منظمة لا توجد بها مشاكل ولكن يجب المحافظة على إبقاء تلك المشاكل غير شخصية وإن وجدت يجب أن لا يتم علاجها بالضرب أو اعتداء الموظفين على بعضهم البعض لأنه تعتبر المنظمة في هذه الظروف والمواقف غير حضارية، في المقابل يجب حل كافة المشاكل بأسلوب حضاري بعيداً عن العنف.

و يرى الباحث أن اغلب منظمات المجتمع المدني و التي تأسست بعد نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية تابعة لتنظيمات فلسطينية و كانت تخدم أهداف هذه التنظيم و هذا يخل بمفهوم و ماهية و وظيفة المجتمع المدني بحيث يكون لها أجنداث خاصة و وظائف خاصة تخدم فئات معينة للوصول أهداف تخدم مصالحها الضيقة، و على الجانب الأخر اعتمد جزء من منظمات المجتمع المدني على التمويل الخارجي و أن هذا التمويل غالباً ما يكون له أجندة خاصة قد تحرف المنظمة عن السبب التي وجدت من اجله و لم تستطيع هذه المنظمات من إيجاد مصدر مستقل لتمويلها مما أصبحت رهينة في سياسات التمويل الأجنبي والنقطة الأخيرة في هذا المجال ان لم يراعى في هذا التمويل و أهدافه و أجنذته السياق الفلسطيني الخاص و لم تؤخذ التقاليد و العادات اليومية للمواطنين بعين الاعتبار عند تنفيذ البرامج او المشاريع و هنا تكون المشكلة بان تأتي التنمية او التطوير من أعلى الى أسفل بل يجب تصحيح مسارها و تكون من أسفل إلى اعلي من حاجات المواطنين و أن يكونوا شركاء حقيقيون في التنمية و تحديد الأولويات و الاحتياجات.

يجمع الكتاب أن هناك خصوصية للحالة الفلسطينية ، فعند معالجتهم لمفهوم " المجتمع المدني " قد يدركون بأنه لا خلاف بينهم حول وجود هذه الخصوصية، إلا أنهم يختلفون في كيفية رؤيتهم لانعكاسها على تطوره، فاتفقهم على وجودها لا يعني بأنهم يتفقون حول كيفية انعكاسها على تطوره و نموه، فهناك من يجعل من هذه الخصوصية سبباً لتطور " المجتمع المدني الفلسطيني " وانه نما وتطور لأنه كان

المزود الرئيسي للقيادة و الخدمات الاجتماعية لأمه محرومة من دولتها وحكومتها الخاصة. (سعيد، ٢٠٠٥).

ويوجد من يعتقد بأنها سببا في ان تلعب مؤسسات المجتمع المدني دورا يوازي سلطة الاحتلال . حيث يعتقد أحمد مجدلاوي بأن التنظيمات السياسية ، والمؤسسات الأهلية الفلسطينية لعبت دورا رئيسيا في مواجهة الاحتلال بالإضافة إلى مساهمتها في بلورة الهوية الوطنية للشعب الفلسطيني وكذلك تقديم الخدمات الاجتماعية وفرض نفسه موازيا للاحتلال حيث تفرعت خدمات عمل المؤسسات حتى تشمل جميع فئات الشعب الفلسطيني للخروج بنزعه وطنية شعبية خارج نطاق الاحتلال (مجدلاوي، ٢٠٠٣).

كما أن هناك من يعتقد أن خصوصية الشعب الفلسطيني بغياب دولة تزيد من تعقيد استخدام المجتمع المدني في الحالة الفلسطينية، و من هؤلاء جميل هلال فهو يناقش أن: استخدام مفهوم " المجتمع المدني" يزداد تعقيدا في الحال الفلسطيني بحكم غياب الدولة الوطنية، وحدثة السلطة الفلسطينية والمرحلة الانتقالية التي تمر فيها والشروط المفروضة عليها . لذا فإن أي تحديد لمكونات " المجتمع المدني " الفلسطيني ، يجد نفسه مجبرا على تجاهل حقيقة غياب الدولة. ويزداد الارتباك عندما تشمل المنظمات الإرثية في هذا المجتمع (هلال ، ١٩٩٨)

يتبين لنا مما سبق أن الكتاب اختلفوا في كيفية رؤيتهم لخصوصية الحالة الفلسطينية في انعكاسها على " المجتمع المدني الفلسطيني" بين من اعتبر أن غياب الدولة لم يمنع من وجود " مجتمع مدني فلسطيني" وبين من يعتبر أن غياب الدولة سبب نمو "المجتمع المدني الفلسطيني"

الجدل حول حقيقة وجود " المجتمع المدني الفلسطيني" وعلاقته بغياب الدولة

نوضح هنا أن الخصوصية التي تحدثنا عنها سابقا والتي تتمثل في غياب الدولة الفلسطينية بالإضافة إلى وجود الاحتلال، ومن ثم تشكل سلطة فلسطينية حيث تشتت الشعب، مع وجود حرية التنظيم وممارسة التنظيمات المختلفة لنشاطها رغم وجود سلطة احتلال، وهذا أثار تساؤل عن حقيقة وجود "مجتمع مدني فلسطيني" وارتباطه بالنقاش حول مقومات " المجتمع المدني" بالنسبة للحالة الفلسطينية وهنا نقصد

بالمقومات للمجتمع المدني هنا ، أي مقومات وجوده أو الشروط التي يعتبرها الكتاب موجودة حتى نعتبره مجتمع مدني بالفعل وما لذي يجب أن يكون من ضمنه وما لذي لا يجب أن يكون .

حيث أن هناك بعض الكتاب يشترطون وجود دولة سيادية لقيام مجتمع مدني فلسطيني ، والبعض الآخر من الكتاب لا يشترطون ذلك حيث أن القسم الثاني شكلو المجتمع المدني الى ثلاثة أفرع :

الفرع الأول : حيث يعتقد أن " المجتمع المدني الفلسطيني " تشكل قبل النكبة الفلسطينية عام ١٩٤٨ في ظل الانتداب البريطاني وقبل قيام دولة إسرائيل .

الفرع الثاني : يعتقد أن "المجتمع الفلسطيني" تشكل بعد عام ١٩٧٦ .

الفرع الثالث : يعتقد أن المجتمع المدني الفلسطيني تشكل بعد قيام السلطة الفلسطينية أي بعد عام ١٩٩٤ . (بشارة، ١٩٩٧)

وهناك من يشاطر بشارة الرأي في أن خصوصية الحالة الفلسطينية بغياب دولة فلسطينيا سببا لعدك وجود مجتمع مدني فلسطيني، بالإضافة إلى الدكتور علي الجرباوي حيث أنه شد على أيديهم حيث اعتقد بأنه لا بد من وجود دولة كشرط أساسي لتبلور المجتمع المدني، ويعتقد بهذا الرأي لاعتقاده بأن المجتمع المدني ينبغي أن يكون ستارا يقي الفرد من إمكانية اختراق وهيمنة الدولة على المساحة الخاصة بحقوقه و حرياته، لهذا لزم من وجهة نظره اشتراط وجود الدولة (جرباوي، ١٩٩٥)

2.1.10 منظمات حقوق الإنسان

يجع تاريخ حركة حقوق الإنسان إلى أوائل ومنتصف السبعينات ، حين نشأت عدة منظمات لحقوق الإنسان في فلسطين وتونس والمغرب و مصر . في فلسطين حيث نشأت في إطار النضال ضد الاحتلال الإسرائيلي وتوالت بعد ذلك ظهور منظمات حقوق الإنسان حتى شملت تقريبا كل الدول العربية حيث ان احدث الدراسات قدرت عددها ب (٥٠) منظمة ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار إن بعض هذه المنظمات اندثر ومات ، وشمل بعد ذلك بعض المنظمات المؤسسة للحركة في منتصف السبعينات . (نعيم، ٢٠٠٧)

هناك العديد من مؤسسات المجتمع المدني والتي تعنى بالاهتمام والمسؤولية من جميع مؤسسات القطاع العام والخاص من ضمنها ومؤسسات حقوق الإنسان والتي نحن بصدد الحديث عنها وعن المسؤولية المجتمعية التي تقدم لها: (ادواردز، ٢٠١٥)

حيث يطالب جميع أفراد المجتمع الفلسطيني بضمان العيش والكرامة والحفاظ على حقوقهم و خصا في ظل وجود الاحتلال الإسرائيلي حيث نجد أن هذه الحقوق التي يطالب بها الشعب الفلسطيني تقع ضمن إطار الدستور والقانون حيث يقوموا بالاهتمام بحقوق الناس وذلك عن طريق وسيط وذلك لإرساء الحياة الكريمة للإنسان .

المقصود بالحديث عن حقوق الإنسان، هي تلك الحقوق التي ينبغي كفالتها للإنسان الفرد في مواجهة سلطات المؤسسات الاجتماعية التقليدية، وعلى رأسها الدولة. وهو خروج عن المألوف في ظل المنظومة القيمية القديمة؛ حيث كان قادة تلك المؤسسات باعتبارهم ممثلي السلطة هم المسئولون أولاً وأخيراً عن تحديد كل ما يتعلق بالفرد في هذا المجال. ويتعاضد الحديث حالياً عن دور الجمعيات الأهلية والمنظمات غير الحكومية، بما يعنيه ذلك من تأكيد لدور الأفراد والمبادرات الفردية، وتزايد التسليم بأن هناك ثمة انتهاك لحقوق الإنسان و إلا لما كان هناك مبرر أصلاً لدعاوى التدخل لحماية وتعزيز تلك الحقوق، والطرح الدولي لقضايا حقوق الإنسان يبرر كسر قاعدة استقرت طويلاً، وهي قاعدة عدم مشروعية التدخل في الشؤون الداخلية للدول، لتحل محلها قاعدة حق التدخل في شؤون الدول إذا ما انتهك هؤلاء الآخرون "حقوق الإنسان".

إن مفاهيم حقوق الإنسان والتعرف عليها ومدى تعزيز ووعي المواطن بها واحترامها وصيانتها هو خطوة هامة نحو إرساء أسس الديمقراطية ومجتمع المواطنة والتي هي أصلاً ثقافة حقوق الإنسان و حرياته الأساسية. (شعث وآخرون، ٢٠١١)

2.1.11 الجهود الدولية و الإقليمية في مجال حقوق الإنسان

• ميثاق الأمم المتحدة

كانت مهمة المؤتمر الذي انعقد في أكتوبر 1944 بدمبارتن اكس إنشاء مشروع لمنظمة دولية لكي تخلف عصبة الأمم، في هذا المشروع احتلت حقوق الإنسان مكانة ليست كبيرة وإنما محدودة ، فهناك خطوات حاسمة أكملت في ابريل 1995 في المؤتمر، في المؤتمر التأسيسي في سان فرانسيسكو عندما وضع ممثلي الدول الكبرى الأربعة بعض التعديلات على المشروع الذي تمت دراسته في المؤتمر، وكان هذا المشروع هو تقرير يتعلق بحقوق الإنسان وقد قرر المؤتمر :

- إن الميثاق يجب أن يدرس بوضوح وبطريقة فعالة مسألة حقوق الإنسان.
- يجب أن يتضمن الميثاق الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية .
- يجب إنشاء لجنة لحقوق الإنسان بوصفها لجنة عليا تابعه للأمم المتحدة .

وتعرض الميثاق في سبعة أماكن لحقوق الإنسان وذلك إذا أخذنا بعين الاعتبار الديباجة وكذلك المواد المتعلقة بالوصايا. وأخيرا ان ميثاق الأمم المتحدة هو معاهدة جماعية توافقت فيها ارادة أعضاء المجتمع الدولي ، وذلك من أجل تحديد قواعد القانون الدولي التي تحكم العلاقات بين الدول، وتقر السلام والعدل، وتدفع الرقي الاجتماعي للشعوب قدما، فالميثاق من قبيل المعاهدات الشارعة التي تفرض على الأطراف المتعاقدة الالتزام بهذه القواعد وتحتم سيادتها على قانون الوطني بما في ذلك الدستور الداخلي. (صباريني، ١٩٩٧)

• الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

صدر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في 10 ديسمبر 1948، وكان صدره بشكل توصية من الجمعية العامة للأمم المتحدة دون أن يتضمن اتفاقية جماعية، توقعها الدول المنظمة وتصدق عليها وتطبقها، وصدرت التوصية مع امتناع كل من روسيا السوفيتية وروسيا البيضاء وأوكرانيا وتشيكوسلوفاكيا وبولندا وجنوب أفريقيا ويوغسلافيا والسعودية.

وتتألف بنود هذا الإعلان من ثلاثين مادة حيث أكدت المادة الأولى على الحرية والمساواة للجميع منذ الولادة، يولد جميع الناس أحرارا متساويين في الكرامة وفي الحقوق، كما أكد الإعلان الحقوق التالية ،

الحق في الحياة والحرية وسلامة الشخص ومنع الرق و القضاء على التعذيب والإرهاب والحق باللجوء إلى القضاء، وطبق مبدأ المتهم بريء حتى تثبت إدانته وحق التنقل، وحق العمل والتعليم والأمن الاجتماعي (سعيد وآخرون، 2016)

• منظمة الدول الأمريكية

إن ميثاق الدول الأمريكية الموقع خلال المؤتمر الأمريكي التاسع الذي عقد في بوجوتا (كولمبيا) خلال الفترة من 30 إلى 2 مايو سنة 1948 يحتوي على عدة بنود تتعلق بالحقوق الأساسية للإنسان. وقد ورد في ديباجة الميثاق على أن المهمة التاريخية للدول الأمريكية أن تقدم للإنسان أرضاً يعيش عليها بكل حرية وكذلك تنمية شخصيته الإنسانية من أجل التوصل إلى تحقيق جميع أمانيه.

ثم إن هذا المؤتمر الأمريكي التاسع قد أصدر الإعلان الأمريكي لحقوق الإنسان وواجباته وقد وردت في هذه الوثيقة جميع الحقوق بالتفصيل وشملت المواد من 29 إلى 38 الواجبات التي كانت في الواقع حقوقاً إضافية بدلاً من أن تكون واجبات في حد ذاتها. (صباريني، 1997)

• الاتفاقية الأوروبية لحماية حقوق الإنسان

وافق المجلس الأوروبي المنعقد في روما على إصدار هذه الاتفاقية الإقليمية بخصوص حماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية في الرابع من نوفمبر عام 1950، ثم إن الدول الأطراف في هذه الاتفاقية ملزمة بضمان الحقوق والحريات لكافة الأشخاص الخاضعين لاختصاصها سواء كانوا من مواطنيها، أو من مواطني الدول الأعضاء أو غير الأعضاء، علماً بأنها ضمنت الحقوق الأساسية المدنية والسياسية اللازمة في مجتمع ديمقراطي، ولكنها لم تعطي كافة الحقوق التي يتمناها الإنسان والتي يراها في مجتمع مثالي، ويتضمن القسم الأول من الاتفاقية الحقوق والحريات التالية: الحق في الحياة، تحريم التعذيب، تحريم الرق والعبودية، الحق في السلامة الجسدية، والحق في محاكمة عادلة، وقد أضاف البروتوكول الأول الملحق بالاتفاقية إلى هذه الحقوق من ضمنها: الحق في الملكية والحق الوالدين في التأمين والتعليم الأولاد والحق في انتخابات حرة. (هشام، 2010).

• منظمة الوحدة الأفريقية

اجتمع رؤساء الدول الأفريقية في أديس أبابا في نهاية شهر مايو 1963 وقد صدر عن المؤتمر بياناً مشتركاً أعلن فيه إنشاء منظمة الوحدة الأفريقية .

ومن الجدير بالذكر إن جميع المؤتمرات التي عقدتها منظمة الوحدة الأفريقية أو شاركت فيها منذ إنشائها وحتى الآن تعرضت إلى الفصل العنصري، وأدانتته بشدة ، كما أن التوصيات والقرارات الصادرة عن المؤتمرات الأفريقية أكدت حق الشعوب في تقرير مصيرها وأهم ما قامت به منظمة الوحدة الأفريقية في هذا المجال، الإعداد للمؤتمر العالمي لمناهضة الفصل العنصري الذي انعقد في لاغوس (نيجيريا) الذي نظّمته الأمم المتحدة بالتعاون مع منظمة الوحدة الأفريقية ، وحكومة نيجيريا في نهاية أغسطس 1977 حيث صدر عن المؤتمر إعلان لمناهضة الفصل العنصري والذي يؤكد على مقت العالم أجمع للفصل العنصري والعنصرية بجميع أشكالها ومظاهرها وتصميم المجتمع الدولي على ضمان القضاء عليها و تأكيد دعمه وتضامنه مع شعوب جنوب أفريقيا المضطهدة ومع حركات تحريرها الوطني.(درسي، ٢٠١٥)

• ميثاق الإنسان العربي

عقد في بيروت عام 1968 أول ندوة لحقوق الإنسان ، كمان أن مجلس الجامعة العربية كان قد اتخذ في دورته العادية الخمسين قراره رقم 2443 بتاريخ 3/9/1968 بإنشاء لجنة عربية دائمة لحقوق الإنسان ، وبالفعل أنشأت هذه اللجنة وعقدت عدة اجتماعات وأسفرت عن إصدار عدة توصيات عرضت على مجلس الجامعات العربية ، وجميع التوصيات تعالج انتهاكات إسرائيل لحقوق الإنسان وما تقوم به من أعمال ضد السكان العرب المناطق المحتلة منتهكة بذلك المواثيق الدولية التي تتعلق بالحقوق الأساسية للإنسان. وقد أقرت اللجنة عدة مواد من الميثاق ، واستأنفت أعمالها في نوفمبر 1982 وأقرت ما تبقى من مواد وسيعرض الميثاق على مجلس وزراء الخارجية العرب لإقراره ، وقد تم إقراره في فترة لاحقة .(صباريني، ١٩٩٧)

2.1.12 تصنيفات حقوق الإنسان

يمكن تصنيف حقوق الإنسان وترتيبها بأشكال شتى، ويشيع أن توزع الحقوق الإنسانية في ثلاثة مجموعات :

- حقوق السلامة الشخصية
 - الحريات المدنية
 - الحقوق الاجتماعية والاقتصادية.
- أو تقسيم مواد الإعلان العالمي غير المسلسلة يمكن ردها إلى أربع فئات:
- الفئة الأولى وتتناول الحقوق الفردية والشخصية.
 - الفئة الثانية وتتناول علاقات الفرد بالمجموع أو بالدولة.
 - الفئة الثالثة وتشمل الحريات العامة والحقوق الأساسية.
 - الفئة الرابعة وتشمل الحقوق الاقتصادية والاجتماعية. (طعيمات، 2000)

2.1.13 مهام وصلاحيات منظمات حقوق الإنسان

تقرر مبادئ باريس السلطات والصلاحيات التي تستطيع منظمات حقوق الإنسان ممارستها، وكذلك المهام التي من المفترض أن تقوم بها:

- يجب أن تتمتع المنظمة بسلطة توفير الاستشارة للمؤسسات والأجهزة المختلفة ، أو بناء على مبادرة منها ، آراء وتوصيات وتشمل على المسائل التالية : مراجعة مشاريع القوانين والأنظمة الإدارية ، التقدم باقتراحات لتحسين وضع حقوق الإنسان أو إيقاف بعض الانتكاهات مثل تعديل قانون أو تشريع سائد ، إعداد التقارير المتعلقة بحقوق الإنسان على المستوى الوطني وتقديم المقترحات التي من شأنها وقف الانتهاكات .
- تتمتع مؤسسات حقوق الإنسان بسلطة تعزيز وضمان توافق التشريعات الوطنية و الممارسات الحكومية والاتفاقيات والالتزامات الدولية لذا يجب أن تقوم المؤسسة بمساعدة الحكومة وتشجيعها على الانضمام إلى هذه الأدوات و تطبيقها. وتلقي الشكاوي المتعلقة بانتهاك حقوق الفرد والتحقق فيها. (تقرير الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان ، ٢٠٠٤).

المصادر الرئيسية لحقوق الإنسان

إن الوقوف على ماهية النظرية الإسلامية لحقوق الإنسان ربما يمكن الإشارة إليه من خلال تركيز النظر

على جوانب ثلاثة حظيت باهتمام الشريعة والتي من ضمنها :

• الجانب الذي يتعلق بالنظر إلى الإنسان بصفته فردا تعترف له بمجموعة من الحقوق والحريات التي لا غنى عنها، والتي يتعين الإقرار له بها في هذه الصفة .

• الجانب الذي يتعلق في نظرة الشريعة إلى ما ينبغي أن يتمتع به من حيث علاقته بالدولة أو الجماعة السياسية التي يعيش في كنفها .

• الجانب الذي يتعلق بالحماية الخاصة التي كفلها الإسلام للأفراد والجماعات. (حقوق

الإنسان، ٢٠٠٣)

حقوق الإنسان والحرية الفردية:

وهي الاعتراف للإنسان بالحد الأدنى بجميع ما يتعلق بحقوقه وحرياته الأساسية بالإضافة إلى تمتع هذا الإنسان بمكانة خاصة يتقدم بها على الكثير من خلقه .

ومن ضمن الحقوق الأساسية التي قررها الإسلام للإنسان والتي تشير إلى صفته فردا على وجه

الخصوص:

• الحق في الحياة

يستمد هذا الحق في نظر الإسلام من حيث أساسه ومصدره من حقيقة أن حياة الإنسان، إنما هي هبة

من الخالق . لذلك فإن الاعتداء على هذا الحق يجب أن يواجه بعقوبة مشددة للغاية ، حيث أنه ليس من

حق أحد وفقا لهواه - ولا من حق الإنسان نفسه- حيث وضع حد لهذه الحياة أو الإضرار بها أو تهديد

سلامتها. ومن مظاهر حماية الإسلام للحق في الحياة ، تحريم القتل العمد للنفس، وقد ارتقى الإسلام

بالحق في الحياة إلى الحد الذي اعتبر أن الاعتداء عليه يرقى إلى مرتبة الاعتداء على كافة الناس

. وكذلك حرم الإسلام قتل النفس بالنفس . (سعيد وآخرون، ٢٠١٦)

- حق الإنسان في حماية شرفه واعتباره، وفي حرته الشخصية كفل الإسلام هذا الحق للإنسان من خلال تقرير نظام رادع للعقوبات لكل من تسول له نفسه الاعتداء على الغير من خلال : الزنا ، هناك العرض والقذف ... حيث نهى الإسلام عن الأخلاق الذميمة التي تسيء إلى الإنسان وتنتال من كرامته وسمعته .(صباريني، ٢٠٠٣)
- الحق في الحرية الدينية إن أبرز مظاهر الحماية التي كفلها الإسلام لهذا الحق ، في نواح عدة، منها ما يلي على وجه الخصوص : فمن ناحية، هناك المبدأ العام الحاكم الذي يقضي بعدم جواز إرغام أي إنسان على ترك دينه - ابتداء - واعتناق الإسلام .ومن ناحية أخرى هناك المبدأ الذي يشدد على وجوب التحلي بالحكمة والتزام الموضوعية عند دعوة غير المسلمين لاعتناق الإسلام.
- الحق في حرية التعبير والرأي :يحتل هذا الحق مكانة مهمة في الإسلام، حيث شدد الإسلام على وجوب أن للإنسان الحرية في إبداء رأيه في التعبير عن موقفه. (المنظمة العربية لحقوق الإنسان في الوطن العربي، ٢٠٠١)
- حق الملكية : حيث انه من المعلوم أن حفظ المال الذي هو أساس الحق في الملكية يعتبر احد المقاصد الخمسة للشريعة، وهي : الدين والنفس والعرض و العقل و المال . لذا فقد اهتم الدين بالملكية بوصفه من بين القيم التي يبني عليها التنظيم الإسلامي للمجتمع .
- الحق في الضمان الاجتماعي .أكدت الشريعة الإسلامية أن للإنسان الحق في الضمان الاجتماعي بوصفه واحدا من حقوق الإنسان الأساسية، تحريرا له من عبودية الحاجة ، واستئصالا لليؤس والفقر بين الناس . (شلالا، ٢٠١٤)

دور الفرد في تعزيز وحماية حقوق الإنسان

إن الكثيرين من المؤمنين بمبادئ حقوق الإنسان يتمسكون بها للحفاظ على ذاتهم وتهذيبها، وتمسك الفرد بحقوقه تأثيرا مباشرا في انتزاع حق ويعيد إلى المجتمع حقوقا حرم منها، ولكن للأسف لا يعي أهمية هذا العمل من حماية للحقوق إلا عندما تتعرض حقوقه للانتهاك ، وأحيانا لا يعطي البعض أنشطة تعزيز حقوق الإنسان أي انتباه أو جهد بعد أن يحصل على حقوقه بعد تدخل مباشر من مؤسسات حقوق

الإنسان. ومنطلقات حقوق الإنسان تستوعب دور العمل الفردي والجماعي في تعزيز احترام الحقوق الفردية بل وتشجعها ، ولكنها لا تستخدم طريقة المدرسة العدمية التي تطالب الفرد بأن يقوم بتقديم توضيحات من أجل أهداف الجماعة التي ينتمي إليها، بل أهداف ضبابية لا يستطيع الإنسان العادي أن يستوعب ماهيتها ومدى ارتباطها بحاجاته الأساسية ، أهداف مثل الوحدة الوطنية ، الأمن القومي ، الاقتصاد القومي ، والأخلاق وغيرها ، والتي تستغل في كثير من الأوقات لتبرير انتهاكات حقوق الإنسان.(رحال، ٢٠٠٠)

ولكن أسوأ مافي ذلك الشعور بأن التوضيحات لم تغير من الواقع شيئاً ، وإنما قد يكون هذا الواقع ازيد سوءاً، وهذا ما حدث بشكل أو آخر في دول المنظومة الاشتراكية سابقاً، فالحقوق المعترف بها دولياً تتحدث عن حقوق الأفراد المباشرة مثل عدم التدخل في خصوصيات الفرد أو شؤون أسرته أو بيته أو مراسلاته وعدم تعرضه لأي حملات غير قانونية تمس شرفه أو سمعته أو بيته أو مراسلاته ، وإتاحة الفرصة للأفراد في تقلد الوظائف العامة في بلده، والحق في الراحة .

وهنا لا ندعي أن الوحدة الوطنية ليست مهمة للمجتمع أو أن الأخلاق غير مهمة ، بل على العكس، تم استخدام هذه المفاهيم بشكل ضبابي لتبرير قمع واضطهاد المواطنين وهذا غير مقبول، فكيف لنا أن نفهم مصادرة الحق في التعبير تحت مبرر الوحدة الوطنية، أو منع توجيه انتقاد إلى سياسة الحكومة تحت مبرر الأمن القومي. وتتحول مبادئ حقوق الإنسان بالتدريج إلى ثقافة شعبية ، وهذا ما دعت إليه معظم مواثيق حقوق الإنسان. (رحال، ٢٠٠٠)

2.1.14 واقع حقوق الإنسان في الأرض الفلسطينية

يتجسد رأي الباحث هنا في أن جميع الأوضاع التي مرت بها فلسطين من انقسام سياسي بين الضفة الغربية وقطاع غزة و تشتت الأحزاب وتعددتها وعدم ترابط الشعب الفلسطيني وتجزئته بالإضافة إلى الحصار الإسرائيلي والتبعية أو وجود فلسطين تحت مظلة إسرائيل هذه من أهم الأسباب التي أدت إلى عدم حصول الفرد على حقوقه وعدم شعوره بالأمان.

كان هناك جهود حثيثة لإقرار الحقوق الأساسية للإنسان منذ مئات بل آلاف السنين. ومن هذه الجهود إعلان وثيقة الماجنا كارتا أو العهد الأعظم عام 1215 م، التي منحت حقوقاً للأفراد. وأخضعت ملك

إنجلترا لحكم القانون. وأضحت الماجنا كارتا نموذجاً احتذت به كافة الوثائق التي صدرت لاحقاً مثل سان الحقوق الأمريكي الذي صدر عام 1791 م. وقد اقترح بيان الحقوق فكرة إقرار الحقوق العالمية غير أنه استثنى، عملياً، الرقيق ومجموعات أخرى من التمتع بها. فبيان الحقوق لم يكن في حقيقته عالمياً إذ قصر عن التعبير عن حقوق الإنسان كما نفهمها الآن. ومع إطلالة القرن العشرين الميلادي بدأت الشعوب في إنشاء منظمات دولية متعددة، فتكونت في عام 1919 م منظمة العمل الدولية التي ظلت تسعى لإقرار الحقوق الأساسية في جميع أنحاء العالم. (صباريني، 1997)

تبلورت مفاهيم حقوق الإنسان الحديثة في أعقاب الحرب العالمية الثانية (1939-1945م). فبعد أن وضعت الحرب أوزارها، كونت الدول المستقلة منظمة الأمم المتحدة. وأصدرت هذه المنظمة ميثاقها الذي أصبح واحداً من أولى وثائق حقوق الإنسان العالمية. وقد نص ميثاق الأمم المتحدة على تعزيز احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية للناس جميعاً دون تمييز بسبب الجنس أو اللغة أو الدين، ولا تفرق بين الرجال والنساء.

ولما خلا الميثاق من قائمة تتناول بالتفصيل حقوق الإنسان. فقد أصدرت الأمم المتحدة الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في 10 ديسمبر 1984 م، الذي تضمن المبادئ الرئيسية للحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والحريات الفردية.

إن تعليم حقوق الإنسان حق إنساني غايته الأساسية خلق مواطن مسئول وملتزم وقادر على دمج القيم التي يتعلمها في حياته اليومية. وعلى رغم أن تعليم حقوق الإنسان جزء أساسي من العملية التعليمية تماماً كتعليم القراءة والكتابة، فهو كذلك قضية مجتمعية يجب أن يشارك فيها الأفراد والمنظمات الغير حكومية والحكومات

لا يمكن نشر ثقافة حقوق الإنسان إلا بتوافر الإرادة السياسية وتعاون المؤسسات الحكومية ومنظمات حقوق الإنسان الوطنية والدولية. وهذا يتطلب إبداء حسن النية من الجميع. إلا إن ذلك لا يعني الصمت عن انتهاكات حقوق الإنسان أو تبعية منظمات حقوق الإنسان وخصوصاً الوطنية منها للحكومة. فالعمل الذي تقوم به منظمات حقوق الإنسان كالدعوة للتغيير الاجتماعي وانتقاد السياسات الحكومية المتعارضة مع حقوق الإنسان يعتبر من ضرورات نشر ثقافة حقوق الإنسان. ومن الضروري التنسيق المستمر بين

منظمات المجتمع المدني؛ ففضايا حقوق الإنسان متشعبة ومتراصة، وهي لا تخص منظمات حقوق الإنسان وحدها. (عبدالباقي، ٢٠٠٨)

2.1.15 منظمات حقوق الإنسان في الأراضي الفلسطينية

إن بناء مؤسسات حقوق الإنسان على مستوى الدولة هو ما سيضمن حماية هذه الحقوق و تطويرها بشكل مستمر على المدى الطويل. وان خلق أو تطوير نظام حماية وطني يعكس المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان في كل دولة يجب إن يكون هدف حتى يعزز عمل المؤسسات. إن احترام حقوق الإنسان يختلف من دولة إلى أخرى فهذا الاحترام يعتمد على الحماية التي توفرها سيادة القانون وقضاء مستقل وآليات فعالة لتطبيق القانون وكذلك صحافة مسؤولة ومجتمع مدني ناشط . يمكن أن نتوصل إلى أن المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان هي منظمة مستقلة مشكلة من قبل الحكومة بناء على تشريع خاص بهذه المنظمة لتعزز حقوق الإنسان وتعمل على تطويرها للمستوى الوطني.(تقرير الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، ٢٠٠٤).

هي منظمات غير حكومية وغير هادفة للربح، وهي تعارض الاحتلال الإسرائيلي وتعمل على إنهائه لأنه سبب في انتهاك حقوق الإنسان. تتناضل هذه المنظمات من أجل حقوق الإنسان في الأراضي المحتلة، وحق العرب في مناهضة التعذيب على أيدي السلطات الإسرائيلية، وحقهم في الرعاية الصحية وهذا الحق هو الحق الأساسي الذي تشتق منه الحقوق الأخرى، وحقهم في المساواة بين العرب واليهود في الأراضي المحتلة وتحسين أوضاع ومكانة المواطنين العرب الفلسطينيين في إسرائيل، وتحقيق العدالة وغيرها من الحقوق. ولكن تلك القوى والمنظمات محدودة التأثير في المجتمع الإسرائيلي.(رشيدي، ٢٠٠٣)

من وجهة نظر الباحث هناك مجموعة من منظمات حقوق الإنسان الفلسطينية سواء في الضفة الغربية أو في قطاع غزة والتي تعمل بشكل مباشر فيها ولكن بالإضافة لها كانت لنا جولة في مؤسسات عدة تعمل ضمن برنامج لهذه الحقوق الإنسانية سواء كانت على صعيد الفئة الشبابية ، المرأة و الطفل والأسير

وغيره ، وتطرقنا إلى مؤسسة عريقة في العمل لحقوق الإنسان وتمت بصلة مباشرة بها وهي (الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان والذي يسمى بديوان المظالم).

• **منظمة الحق** مؤسسة الحق هي منظمة فلسطينية مستقلة غير حكومية لحقوق الإنسان ومقرها في رام الله بالضفة الغربية. أنشئت في 1997 لحماية وتعزيز حقوق الإنسان وسيادة القانون في الأراضي الفلسطينية المحتلة (الأراضي الفلسطينية المحتلة)، تتعاون مؤسسة الحق أيضا مع منظمات المجتمع المدني الفلسطينية والمؤسسات الحكومية من أجل ضمان انعكاس المعايير الدولية لحقوق الإنسان في القانون والسياسات كما تقوم "الحق" وبالتعاون مع منظمات المجتمع المدني الفلسطيني، ومنظمات الدولة ذات العلاقة، بالعمل على إدماج معايير حقوق الإنسان الدولية في القوانين والتشريعات والسياسات الفلسطينية. ولدى "الحق" مكتبة قانونية متخصصة توفر الخدمة للباحثين وللجمهور المهتم في مجال القانون الدولي وحقوق الإنسان (مؤسسة الحق <http://www.alhaq.org/arabic>).

• **مؤسسة الميزان لحقوق الإنسان / غزة**

مؤسسة غير حكومية فلسطينية، تتخذ من مخيم جباليا مقراً رئيساً لها، وتكرس جل عملها ونشاطاتها لضمان حماية واحترام وتعزيز حقوق الإنسان ولاسيما الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للسكان الفلسطينيين. حيث يسعى مركز الميزان لحقوق الإنسان إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها دعم كل الجهود الهادفة إلى إعمال قواعد القانون الدولي في كل ما يتعلق بالأراضي الفلسطينية وتمكين الشعب الفلسطيني من ممارسة حقوقه المشروعة، لاسيما حقه في تقرير مصيره وإقامة دولته، وحماية واحترام وتعزيز معايير حقوق الإنسان المقبولة دولياً، لاسيما الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، والعمل على تبني قوانين فلسطينية تنسجم وتلك المعايير. ثالثاً: تعزيز البناء الديمقراطي وفصل السلطات، وتوطيد مبدأ سيادة القانون، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتعزيز العمل الأهلي في المجتمع الفلسطيني.(مؤسسة الميزان لحقوق الإنسان <http://www.mezan.org>)

• **مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية "شمس"**

هو مؤسسة أهلية مستقلة غير حكومية وغير ربحية، تأسس مركز "شمس" عام 2003، في مدينة رام الله من قبل مجموعة من الأكاديميين والتربويين والمحامين ونشطاء حقوق الإنسان، مقره الرئيسي مدينة رام

الله. يسعى مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية "شمس" في فلسطين، إلى تعزيز ثقافة حقوق الإنسان والتسامح والحوار ومفاهيم الديمقراطية وسيادة القانون، ومن هنا يعمل المركز جاهداً على إنشاء برامج وعقد أنشطة، بهدف تعميق الوعي، وتقوية الشعور بالمسؤولية الجماعية، وإلى إثراء ونشر المعرفة العلمية المتخصصة حول حقوق الإنسان، الديمقراطية، المجتمع المدني، العمل التطوعي، المواطنة، المساواة، المحاسبة، سيادة القانون، البيئة، الشباب، المرأة، التسامح، التنمية، الحوار. ويرى المركز أن نشر وتعميم حقوق الإنسان والديمقراطية تستند على الترابط بين الحقوق المختلفة، واعتمادها المتبادل على بعضها البعض، وعدم قابليتها للتجزئة، وأن حقوق المرأة هي جزء أساسي من حقوق الإنسان. وأن نشر وتعميم ثقافة حقوق الإنسان والديمقراطية يشكل حقاً من حقوق الإنسان. يؤمن المركز بمبدأ المساواة وعدم التمييز على أساس العرق أو الدين أو اللون أو الجنس بين أفراد المجتمع في الحقوق والواجبات، مع إيمانه بمبدأ التمييز الإيجابي للفئات المهمشة. (مركز إعلام لحقوق الإنسان للديمقراطية شمس <http://www.shams-pal.org>)

• الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان (ديوان المظالم)

أنشئت الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان (الهيئة) بقرار/ مرسوم صادر عن الرئيس الراحل ياسر عرفات رحمه الله، بتاريخ 30/09/1993. وقد نشر قرار الإنشاء لاحقاً في الوقائع الفلسطينية (الجريدة الرسمية للسلطة الوطنية الفلسطينية)، تحت رقم (95) لعام 1995. بموجب القرار تحددت مهام ومسؤوليات الهيئة على النحو التالي: "متابعة وضمان توافر متطلبات صيانة حقوق الإنسان في مختلف القوانين والتشريعات والأنظمة الفلسطينية، وفي عمل مختلف الدوائر والأجهزة والمؤسسات في دولة فلسطين ومنظمة التحرير الفلسطينية". وترك القرار للهيئة مهمة وضع نظامها الأساسي بما يضمن استقلالها وفعاليتها. وقد بدأت الهيئة تمارس نشاطاتها في بداية عام 1994، وكان مفوضها العام الأول الدكتورة حنان عشاوي، صاحبة الفكرة والمحرك الأول لتأسيسها. الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان هي الهيئة الوطنية الفلسطينية التي تعنى بحقوق المواطن الفلسطيني، وهي تتمتع بالعضوية الكاملة في اللجنة التنسيقية الدولية للهيئات الوطنية لحقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة. (ICC) وترك المرسوم للهيئة مهمة وضع نظامها الأساسي بما يضمن استقلاليتها وفعاليتها، وقد بدأت الهيئة تمارس نشاطاتها في بداية عام 1994، وكان مفوضها العام الأول الدكتورة حنان عشاوي، صاحبة الفكرة والمحرك الأول لتأسيسها. فيما بعد، نصت المادة (31) من القانون الأساسي الفلسطيني، الذي أقره المجلس التشريعي عام 1997، وصدر ونشر في الوقائع الفلسطينية عام 2002، على أن: "تنشأ بقانون هيئة مستقلة لحقوق الإنسان، ويحدد القانون تشكيلها ومهامها واختصاصها، وتقدم تقاريرها لكل من رئيس السلطة الوطنية، والمجلس

التشريعي الفلسطيني". وبالرغم من عدم إقرار وإصدار القانون المذكور حتى اللحظة، لكن الهيئة تعمل، وبشكل واضح، استناداً إلى المرسوم المذكور أعلاه لحين إقرار قانون الهيئة. علاوة على ذلك تقوم الهيئة بصفتها، الهيئة الوطنية لحقوق الإنسان وديوانٍ للمظالم، بمتابعة وضمان توافر متطلبات صيانة حقوق الإنسان في مختلف القوانين والتشريعات الفلسطينية.(الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديوان المظالم" [/http://www.ichr.ps](http://www.ichr.ps))

• مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان

الضمير مؤسسة أهلية فلسطينية مستقلة غير ربحية تعنى بحقوق الإنسان، أسسها في مدينة القدس المحتلة أواخر عام 1991 مجموعة من النشطاء والمهتمين بحقوق الإنسان لدعم ونصرة الأسرى، ومناهضة التعذيب عن طريق المراقبة والمتابعة القانونية والحملات التضامنية. يحيط بالضمير عدد من الأنصار والمتطوعين الذين يطلق عليهم (الضامير)، وهم الأشخاص الذين يؤمنون بأهداف المؤسسة ويشاركون في نشاطاتها ويعملون على دعمها مادياً ومعنوياً. الضمير عضو في شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، مجلس منظمات حقوق الإنسان، الشبكة العالمية لمناهضة التعذيب، الائتلاف من أجل الدفاع عن الحقوق والحريات، الائتلاف الإقليمي لإلغاء عقوبة الإعدام، الائتلاف الدولي لمناهضة سياسة العزل، وغيرها من ائتلافات محلية وإقليمية ودولية. تؤمن مؤسسة الضمير بعالمية حقوق الإنسان التي تستند إلى أولوية احترام الكرامة والإنسانية وعدم تجزئتها استناداً إلى الأعراف والمواثيق المقررة دولياً. كما وتؤمن الضمير بأهمية بناء مجتمع فلسطيني ديمقراطي حر، يسوده العدل والمساواة وسيادة القانون واحترام حقوق الإنسان في إطار حقه في تقرير المصير.(مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان

<http://www.addameer.org/ar>)

• المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان

مركز حقوق إنسان فلسطيني مستقل (مسجل كشركة مساهمة خصوصية غير ربحية) مقره مدينة غزة، يعمل على حماية حقوق الإنسان، وتعزيز سيادة القانون والمبادئ الديمقراطية في الأراضي الفلسطينية المحتلة. ويتمتع المركز بصفة استشارية خاصة لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة، عضو لجنة الحقوقيين الدولية - جنيف، عضو الفيدرالية الدولية لحقوق الإنسان -

باريس، عضو الشبكة الأوروبية المتوسطية لحقوق الإنسان - كوبنهاجن، عضو مجموعة المساعدة القانونية الدولية (أيلاك - ستوكهولم)، عضو التحالف الدولي لمناهضة عقوبة الإعدام، عضو المنظمة العربية لحقوق الإنسان - القاهرة. . حائز على جائزة الجمهورية الفرنسية لحقوق الإنسان لعام 1996 (فرنسا)، وجائزة برونو كرايسكي للإنجازات المتميزة في ميدان حقوق الإنسان للعام 2002 (النمسا)، جائزة منظمة الخدمات الدولية لرابطة الأمم المتحدة (UNAIS) للعام 2003 - بريطانيا، وجائزة الأندلس لحقوق الإنسان لعام 2009 . تأسس المركز عام 1995 من قبل مجموعة من المحامين و ناشطي حقوق الإنسان الفلسطينيين، ويتمحور عمل المركز في متابعة وتوثيق انتهاكات حقوق الإنسان والتحقيق فيها، وتقديم الاستشارة والمساعدة القانونية للأفراد والجماعات، وإعداد الأبحاث والدراسات المتعلقة بسيادة القانون وأوضاع حقوق الإنسان للفلسطينيين في قطاع غزة.(المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان

[/https://pchrgaza.org/ar](https://pchrgaza.org/ar)

بالإضافة الى مجموعة من المؤسسات التي تعمل ضمن برامج لحقوق الإنسان من ضمنها :

- المركز الفلسطيني لاستقلال المحاماة و القضاة "مساواة" /رام الله
- مركز بديل لحقوق الإنسان / بيت لحم
- المركز الفلسطيني لقضايا السلام والديموقراطية/ رام الله
- مركز المرأة للإرشاد القانوني و الاجتماعي/رام الله
- مركز الديمقراطية وحقوق العاملين/ غزة
- مركز رام الله لدراسات حقوق الإنسان/ رام الله
- طاقم شؤون المرأة / الضفة / غزة
- مركز علاج و تأهيل ضحايا التعذيب / رام الله
- المركز الفلسطيني للتنمية والحريات الإعلامية(مدى)/ رام الله
- مركز الدفاع عن الحريات و الحقوق المدنية (حريات)/ رام الله وفروعها
- جمعية المرأة العاملة /رام الله
- جمعية المرأة الريفية للتنمية /رام الله و فروعها
- الحركة العالمية للدفاع عن الأطفال/ فروعها
- جمعية عايشه لحماية الطفل والمرأة (غزة)

- مركز هدف لحقوق الإنسان (غزة)
- مركز شؤون المرأة / غزة
- مؤسسة الرؤيا الشبابية الفلسطينية / رام الله
- نادي الأسير الفلسطيني / رام الله وفروعه
- الائتلاف الأهلي للدفاع عن القدس / القدس
- مركز غزة للحقوق والقانون / غزة
- الجمعية الوطنية للديمقراطية والقانون / غزة
- جمعية مركز برج اللقلق المجتمعي / القدس
- اتحاد الشباب الفلسطيني / رام الله وفروعه
- مؤسسة مانديلا لحقوق الإنسان / رام الله وفروعه
- الهيئة الاستشارية الفلسطينية / جنين

2.1.16 مفهوم المسؤولية المجتمعية :

تعتبر المسؤولية المجتمعية لمؤسسات الأعمال من الأنشطة حديثة النشأة أو العهد عليها لذلك لم تكن من ضمن أولوياتها واهتماماتها حيث كان هدفها الأول والأخير زيادة ربحها للمحافظة على استمراريتها وتطورها وتنميتها حيث تهدف المسؤولية المجتمعية على أن يترتب على مؤسسات الأعمال واجبات تجاه المجتمع المدني بحيث لم يعد كافياً اقتصار أعمال تلك المؤسسات على الاستفادة من المستلزمات المتوفرة في المجتمع بما تستفيد منه للوصول إلى الأهداف الاقتصادية الموضوعية بل تمتد تلك الواجبات لتتطال احتياجات المجتمع وانطلاقاً مما تقدم فإنه على مؤسسات الأعمال أن تقوم بواجباتها تجاه أفراد المجتمع المدني بعض النظر عن دوره سواء كان "عاملاً، أو مستهلك، مورد، مجتمعاً، أو بيئة" حيث يؤثر ذلك على سير عمل الشركة ويساهم في حصولها على النتائج المرجوة والأهداف الموضوعية من قبلها (تميمي، ٢٠١٦).

ومنذ فترة ليست بعيدة بدأ يتبلور مفهوم المسؤولية المجتمعية إزاء القضايا الإنسانية، وأبرزها مكافحة الفقر، والحد من البطالة، وتفعيل دور ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التنمية ودمجهم في المجتمع والبيئة على وجه الخصوص. وهذا المفهوم كان -غائباً- في حقبة ماضية أو مغيباً لأسباب متعددة ومتشعبة، أهمها إلقاء هذه المسؤولية على الدولة، باعتبارها المسؤول الوحيد عن تأمين كافة احتياجات المواطنين في حينه. وتعرف المسؤولية المجتمعية في إطارها الواسع على أنها أي نشاط تقدمه المؤسسات الحكومية أو الأهلية لخدمة المجتمع. فقد بني مفهوم المسؤولية المجتمعية على نظرية أخلاقية تركز على أن لكل كيان في المجتمع دوراً يجب أن يقدم لخدمة هذا المجتمع، والكيان قد يكون جهة حكومية أو غير حكومية، ربحية أو غير ربحية، وحتى أفراد المجتمع أنفسهم من خلال مواطنته الصالحة. (فارس، 2016)

رغم أن المسؤولية المجتمعية تمس المؤسسات الاقتصادية أكثر مما تمس المؤسسات العامة، باعتبار المسؤولية المجتمعية في هذا الإطار ترتبط بالاستثمار الأخلاقي والمساهمة في التنمية التي تخدم المجتمع والبيئة مع تحقيق العوائد المجدية على الاستثمار، إلا أن النظرة إلى مؤسسات التعليم خاصة غير الربحية منها ارتبطت بالمسؤولية المجتمعية بكل جوانبها ومكوناتها. وفي ظل التغيرات والمتغيرات العالمية والعربية، وفي فلسطين الخاصة لعدم وجود الدولة بإمكاناتها للقيام بواجباتها ومسؤولياتها تجاه مواطنيها كافة، لا بد من قيام المؤسسات بكافة أشكالها تعليمية كانت أم اقتصادية أم صحية، بأدوار في مجال المسؤولية المجتمعية، ليس من منظور الصدقة والإحسان إنما من منطلق التعليم والتأهيل المجتمعي على مبدأ "لا تطعمه سمكه، إنما علمه الصيد"، وتوفير آليات فاعلة في مجال التصدي للتحديات القائمة، ومحاولة إيجاد حلول للمشكلات التي تقف حائلاً في وجه النمو الاقتصادي ورفاه المجتمع على المدى الطويل. (شاهين، ٢٠٠٩)

إن مناقشة الدور الاجتماعي للمنظمة وطبيعة البيئة التي تعمل فيها من المواضيع التي أثارت جدلاً كبيراً في الأوساط العلمية والأكاديمية وكذلك بالنسبة لرجال الأعمال حيث أن تطور المجتمعات وظهور الحاجات المتجددة فيها تتطلب القيام بالأعمال في إطار منظمات مختلفة لتحقيق هذا التطور من خلال تلبية تلك الحاجات المتجددة. من جهة أخرى، فإن تطور الأعمال مرتبط بشكل كبير بقدرة هذه المجتمعات على توفير المتطلبات الأساسية التي ساهمت بظهور المبادرات الفردية والجماعية وعلى بناء الأعمال في هذه المجتمعات. (حوري وآخرون، ٢٠١٤)

ان الظاهرة المعروفة تحت عنوان المسؤولية المجتمعية هي ليست نتاجا للقضايا المعاصرة والمعروفة لدينا بشكل دقيق، أو أنها ترتبط بالجوانب الذاتية للموضوع فقط، إذ أن علاقتها ترتبط بالمتغيرات الأساسية الحاصلة في المجتمع وبشكل موضوعي، وبالتالي فإنها ليست بظاهرة جديدة، او حالة سطحية تمثل الاستجابة للضغوط الاجتماعية الطارئة، والتي يمكن تهدئتها او معالجتها من خلال القيام بأنشطة العلاقات العامة وان هناك فرق بين أن تكون المسؤولية المجتمعية نتيجة لتعديلات اجتماعية بسيطة، او تكون نتيجة لتغيرات حياتية جذرية، يمكن أن تنسب إلى الثورة الصناعية التي شهدنها أوروبا أساسا، أكثر من أن تنسب إلى الحركات الإصلاحية التي سادت أرجاء العالم فيما بعد. (بكري، ٢٠٠١)

وفي هذا القسم من الدراسة سوف يتم الحديث حول المسؤولية المجتمعية بكافة جوانبها من حيث المفهوم، والخصائص، والأهداف، وشروط المسؤولية المجتمعية ومحدداتها ومعوقاتهما، وواقع المسؤولية المجتمعية في مؤسسات المجتمع المدني ودورها في عملية التنمية، والنظريات المعاصرة وأثرها على المسؤولية المجتمعية.

كتب الدكتور عمر رحال عدة تعاريف للمسؤولية المجتمعية منها:

- هي التزام أصحاب المؤسسات بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال تحسين أوضاع الموظفين و عائلاتهم و المجتمع المحيط اجتماعيا، وصحيا، وعلميا.
- هي الأنشطة التي تمارسها المؤسسات في سبيل خدمة المجتمع.(رحال، ٢٠١١)

وهناك تعريف آخر جامع لكافة تعريفات المسؤولية المجتمعية على أنه "الالتزام أخلاقي والتصرف المسئول أو مجموعة القرارات والأفعال أو عقد بين منظمات المجتمع المدني والمجتمع تجاه مجموعة من الأطراف وهم المجتمع المدني بحيث تتميز تلك الالتزامات والتصرفات والخدمات بالكفاءة والأخذ بعين الاعتبار القوانين والتشريعات والمحافظة على إبقاء حضور العدالة والأمانة في تعامل منظمات حقوق الإنسان مع المجتمع المدني، ويتخلل ذلك بعض الأعمال التطوعية التي تقع على كاهل تلك المنظمات" (وهيبة، ٢٠١١).

" الأعمال التي تقوم بها المؤسسة لتتحمل آثار أنشطتها السلبية في المجتمع والبيئة ، حيث تكون هذه الأفعال متناغمة مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة وتكون مؤسسة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق، والجهات العاملة فيما بين الحكومات ، وتكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة".
(منظمة المعايير الدولية، ٢٠١٠)

وقد عرفها البنك الدولي على أنها: " التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المدني والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد. (الأسرج، ٢٠١١).

ويرى الكاتب بيديان (Bedeian 1993) أنه من الأفضل تعريف المسؤولية المجتمعية من خلال الإجابة على السؤال الآتي : (ما العمل الذي يعد عملاً مسؤولاً مجتمعياً؟) ويقترح لذلك ثلاث معايير :

- أن تتبع المعيار الأساس الآتي : أن يكون لدى المنظمة فناعة بأن لا تسبب المنظمة أي ضرر للمجتمع (وهذا يضمن قيام المنظمة بسلوك مسؤول مجتمعياً وقانونياً .
- تخضع المنظمات للمساءلة عن أي تأثير سلبي يلحق بالمجتمع نتيجة أعمالها ، وعليها أن تقلل من النتائج السلبية لأعمالها الى أدنى درجة ممكنة .
- يجب على المنظمات من خلال أعمالها أن تعزز رفاهية المجتمع على المدى البعيد، وهذا استحقاق المنظمات مقابل مشاركتها في منافع المجتمع ، وعليها أن تدرك أن استمرار بقائها مرهون بوجود مجتمع سليم .

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها: " الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل " (الأسرج، ٢٠١١)

إن شمولية محتوى المسؤولية المجتمعية جعلت الباحث (كارول، 1991) يشير إلى جوهرها بأربعة جوانب رئيسية هي: الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والخير وقد توظف هذه الأبعاد بشكل هرمي (ذياب وآخرون، ٢٠١٥).

ويرى الباحث مما سبق أن تعريفات المسؤولية المجتمعية متباينة ومختلفة وهذا بسبب اكتساب الموضوع أهمية متزايدة، بالإضافة إلى أن مفهوم المسؤولية المجتمعية هو معقد وليس بسيطاً بسبب التداخلات الحضارية والثقافية والدينية وغير ذلك. و برغم هذه الاختلافات في التعبير إلا أن مضمونها واحد هو الخير العام للمجتمع المحلي و الاهتمام بالمصلحة العامة عند تأدية وظيفتها بحيث تكون نتج أعمال اي منظمة تعود بالنفع على الجميع و خصوصاً المجتمع المحلي و ان لا تكون أعمال هذه المنظمات تضر باي شكل من الاشكال بالمجتمع و تعدى و تطور هذا المفهوم اي المسؤولية المجتمعية الى المساهمة في التنمية بجميع اشكالها سواء الاقتصادية او الاجتماعية و المحافظة على البيئة.

من التعاريف السابقة نجد ان المسؤولية المجتمعية بمفهومها الواسع هي مسؤولية اخلاقية نابعة من العريضة العفوية لحب الخير و التطوع لصالح المجتمع حيث يعتبرها الكثير انها تطوعية و ليس الزامية في بعض الجوانب منها.

الخصائص المشتركة لتعريفات المسؤولية المجتمعية

على الرغم من اختلاف تعريفات المسؤولية المجتمعية إلا أنها تجمع على وجود خصائص مشتركة كالتالي :

- الإقرار بطوعية مبدأ المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (عدا الإلزامية)
- تكامل السياسات المجتمعية والبيئية والاقتصادية في الأعمال الإدارية للمؤسسة
- تقبل المؤسسات المسؤولية المجتمعية ، كونها واحدة من الأنشطة الأساسية الراسخة في نشاطات المؤسسة " الإدارية و الإستراتيجية "
- عملية تشاركيه تقوم بها المؤسسات " لتعظم القدرة التشاركية"
- المسؤولية المجتمعية ، مفهوم وممارسة تقوم بها وتعيها كل المؤسسات بغض النظر عن طبيعة عملها. (زيادات، ٢٠٠٩)

2.1.17 التطور التاريخي للمسؤولية المجتمعية:

إن المتتبع لمسار المسؤولية المجتمعية ومفهومها يتبين له بوضوح التطورات الحاصلة على المسؤولية المجتمعية وإعادة تشكيلها لتضفي عليها صيغة جديدة حيث خرجت المسؤولية المجتمعية من قوقعها الملتفة حول مجتمع ضيق إلى مجال أوسع وأعم وأشمل لذلك يمكننا تتبع مراحل نمو المسؤولية المجتمعية لمؤسسات الأعمال عن طريق ملاحظة ما حدث عندما حلت الآلة مكان العمال في المصانع ونشوب "الثورة الصناعية والإدارة العملية" لتحدث لعض التحولات ومن ثم تلا ذلك تطور وتنمية مجالات المصانع إلى "الانتاج وتضخم حجم المنشآت" ومن ثم جاءت الاشتراكية لتنبث في عقول أفراد المجتمع ومؤسسات المجتمع المدني أفكارها وتأثر بهم بشكل كبير وقدم الحريين العالمية الأولى والثانية أدى إلى معاناة مؤسسات الأعمال من الركود والسبات الاقتصادي "وانتشار النظرية الكينزية" حيث ظهرت بشكل ملحوظ بعد الحرب العالمية الثانية، وزاد إقحام الدولة نفسها في "الحياة الاقتصادية مما أدى ذلك إلى تركيز الاقتصاد وتوسع القطاع العام، حيث لم تستطع النقابات لمختلف قطاعات الأعمال تحمل تدخل الدولة في كافة الأمور الاقتصادية مما دفع ذلك إلى خلق توترات بين "الإدارة والنقابات"، ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد فقد كان للمجتمع المدني دوراً أيضاً في ذلك وهو "الرأي العام" فلم يكن الحل سوى أن يتم صياغة قوانين "ومدونات أخلاقية" وظهر عصر المعلومات والتكنولوجيا (مطيري، ٢٠١٢).

وكان التركيز على المسؤولية المجتمعية في الماضي يوجه بشكل أساسي نحو الأعمال التجارية حيث أن هذا المصطلح "المسؤولية المجتمعية للشركات" لا يزال شائعا بشكل كبير أكثر من مصطلح "المسؤولية المجتمعية" فالطبيعة العالمية لبعض القضايا الخاصة بالبيئة والصحة و الاعتراف بالمسؤولية العالمية تتنازل موضوعات أعمق، حيث أنه في العقود الماضية تسببت العولمة في ازدياد دور وتأثر تأثير أنواع مختلفة من المنشآت والتي تشمل القطاع الخاص والجهات الحكومية وكذلك الغير حكومية وعلى المجتمعات و على البيئة. (منظمة المعايير الدولية، ٢٠١٠)

إن الهدف من سرد كافة الأحداث السابقة هو الوصول إلى أن المسؤولية المجتمعية لمؤسسات الأعمال لم تظهر بشكل مفاجئ ودفعة واحدة بل ظهرت شيئاً فشيئاً وتدرجياً، حيث تم تقديم واجبات كل دولة من

الدول تجاه المسؤولية المجتمعية وفقاً لما يتناسب مع طبيعة تلك الدولة لأنه تختلف طبيعة المسؤولية المجتمعية من دولة إلى أخرى وهي متطورة ومتجددة باستمرار مع تطور الحياة المجتمعية. (مطيري، ٢٠١٢).

2.3.7 مراحل تطور للمسؤولية المجتمعية

المرحلة	الفترة الزمنية	مجالات تطور المفهوم
الأولى	1945-1960	الدعوة لتحقيق بعض التوازن بين تحقيق الربح وبين إيلاء مزيد من الاهتمام بالأهداف الاجتماعية للعاملين والزبائن ومصلحة العامة.
الثانية	1960-1970	ظهور حركات داعمة ومناذية بفكرة المسؤولية الاجتماعية، أصبحت الأرضية أكثر استعداداً لتقبل الفكرة، تشكل المرحلة مرحلة الوعي بالمفهوم.
الثالثة	1970-1980	ظهرت بعض تطبيقات المسؤولية الاجتماعية فطرحت المسؤولية مع موضوعات مثل الاستجابة والأداء و قبلت كثير من الشركات بالمسؤولية الاجتماعية ولكن نتيجة ذلك استجابتها للضغوط الخارجية ولتطلبات البيئة المحيطة .
الرابعة	1980-1990	بدأت البحوث التطبيقية تأخذ مدى واسع حيث تميزت هذه المرحلة بتناول الجوانب الأخلاقية .
الخامسة	1990-2000	بدأت المسؤولية الاجتماعية تأخذ منحى عالمياً
السادسة	2000-2010	استمرار المفهوم بسعيه للتأكد على الجوانب الأخلاقية
السابعة	منذ 2010 حتى الآن	بداية الوصول للعالمية والانتقال من نسخة CSR 1.0 إلى نسخة 2.0 الجديدة

(مستريحي، ٢٠١٧)

هرم للمسؤولية المجتمعية كما اقترحه CARROLL 1991



المسؤولية المجتمعية ما بين غياب وواقع

لا يحظى مفهوم المسؤولية المجتمعية فلسطينياً بالانتشار لأنه غير معروف بشكل واسع النطاق، نتيجة غياب الوعي الحقيقي تجاهه بالرغم من وجود عدد كبير من البنوك تقدم التبرعات المادية لتغطية بعض الحوائج ، بعضها تبرعات فردية ومؤسسية تهدف لحل بعض المشاكل الصحية أو الاجتماعية أو التعليمية، لكنها لا تدخل في إطار المسؤولية المجتمعية ، ولا تقتصر المسؤولية المجتمعية على ما تقدمه البنوك من حصة أرباحها لمن يحتاجها فقط، بل تشمل السلوك البنوك الخاص في المجتمع وسلوك المسؤولية تجاه الأفراد والعلاقات الداخلية داخل المؤسسة ، وتتعامل معظم مؤسسات مع مفهوم المسؤولية المجتمعية كمساعدات إنسانية ، فلم تتناول المفهوم الأشمل والأعم والأكثر تأثيراً في تنمية المجتمع، ونرى أن هناك تقصير من جانب القطاع الخاص الفلسطيني وشركاته من حيث الكم والنوع في مقدار ما تقدمه من دعم ومساندة في إطار مسؤوليتها المجتمعية داخل المجتمع الفلسطيني، ولم تصل لمرحلة تنفيذ برامج محددة في قطاعات محددة تبنيها (زغب، ٢٠١١)

أسباب ظهور المسؤولية المجتمعية

كل شيء في هذه الحياة يأتي لسبب أو نتيجة سبب أدى إلى ظهوره فلا يوجد شيء يأتي عبثاً أو من العدم لذلك كان هناك عدداً من الأسباب التي أدت إلى ظهور المسؤولية المجتمعية وهي كالاتي:

- زيادة التطور في المجتمع المدني وتنميتها مع "توسع مؤسسات الأعمال وتعقد علاقاتها".
- زيادة مساهمة مؤسسات المجتمع المدني في إحداث التغييرات على طبيعة الحياة والارتقاء بها.
- يترتب على مؤسسات الأعمال تثبيت ودعم زرع القيم الإنسانية والمجتمعية لدى أفراد المجتمع المدني.

- تعنى مؤسسات الأعمال بمدى تقبل المجتمع المدني لأهدافها وطرق عملها.
- ارتفاع نسبة وعي المجتمع المدني وزيادة معرفته لنفسه وللمجتمع الذي يرتبط به.
- انتشار مساقات جديدة حديثة العهد في الجامعات والمعاهد "ومراكز البحوث تعنى بتدريس مساقات تتعلق بعلاقة الأعمال بالمجتمع (تميمي، ٢٠١٦).

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية المجتمعية جاء نتيجة العديد

من التحديات

- **العولمة:** وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية (Multinational Companies (MNCs) ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، و أصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية (الأسرج، ٢٠١١)
- **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.
- **الكوارث والفضائح الأخلاقية :** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة، كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل ألا سكا والتي تسببت فيها شركة (Exxon Valdez) النفطية، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي (IBM & Banco Nacion) في الأرجنتين، وفضيحة رشوة (Lockheed) في عام ١٩٧٠ في أمريكا، الأمر الذي دعا السلطات الأمريكية إلى سن قانون ينظم التعامل مع قضايا الرشوة.
- **التطورات التكنولوجية المتسارعة :** والتي صاحبها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين و تنمية مهارات متخذي القرار. خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى

اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة اكبر من راس المال المادي.

وبالتالي نجد انه مع تغير بيئة العمل العالمية، فان متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا. إذ أصبح لزاماً على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها، وان تسعى نحو بناء علاقات إستراتيجية أكثر عمقاً مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين،حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق. حيث إن بناء هذه العلاقات من شأنه أن يعمل على تكوين أساس لإستراتيجية جديدة تركز على أفراد المجتمع، وبالتالي تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في عصرنا الراهن.(الاسرج، ٢٠١١)

دوافع المسؤولية المجتمعية

من حيث الجوهر، يكمن الأساس الذي تتبلور عليه المسؤولية المجتمعية في بناء وتطوير الأعمال المستدامة،وهي بطبيعة الحال تتطلب اقتصاديات وأسواق و مجتمعات صحية. لذا نستطيع القول بأن الدوافع تكمن في :

- **تعزيز المصلحة الذاتية:** تعزيز الأخلاق وإيجاد مجتمع متماسك واقتصاد عالمي مستدام حيث ان المجتمعات المحلية قادرة على العمل معا بشكل جيد.
- **الاستثمار الاجتماعي:** المساهمة في البنية التحتية المادية و رأس المال الاجتماعي باعتبار أصبح جزءاً ضروريا من ممارسة العمال التجارية.
- **الشفافية والثقة :** انخفاض مستويات الثقة في الشركات من وجهة نظر العامة.
- **ارتفاع توقعات الجمهور من الشركات:** على الصعيد المالي من المتوقع أن تفعل الشركات أكثر من مجرد توفير فرص عمل والمساهمة في الاقتصاد من خلال الضرائب والعمالة.(فندق،٢٠١٢)

2.1.18 أهداف المسؤولية المجتمعية

يعتبر الالتزام بالمسؤولية المجتمعية من أهم المرتكزات التي تعمل على تحقيق الأهداف أو البرامج الموضوعية ومن هذه الأهداف ما يأتي :

- مساعدة منظمات حقوق الإنسان على تحديد دورها وتنظيم أنشطتها، وفق أسلوب يتكيف مع المتغيرات الثقافية والمجتمعية.
- توفير برامج وأسس عملية قابلة للقياس: بهدف توضيح العلاقة بين المسؤولية المجتمعية لمنظمة ما مع بقية المنظمات الأخرى ذات الأهداف المتشابهة.
- التأكيد على ضرورة ان تكون الخدمات المقدمة من قبل منظمات حقوق الإنسان ذات جودة عالية ومتقنة لا يشوبها أية أخطاء وإدخال التعديلات والإضافات ومواكبة كل جديد على أعمالها.
- غرس الشفافية والمصداقية في الأعمال التي يتم تقديمها للمجتمع المدني والإيفاء بالعهود والوعود التي قد تقطعها على نفسها أمام المجتمع المدني من أجل كسب الثقة المتبادل بين الطرفين. (عواد وآخرون، ٢٠١٣).
- القيام بتقديم حلول ومقترحات لعلاج المشاكل التي تواجه المجتمع المدني لبيان دورها الإيجابي تجاه المجتمع المدني من أجل تحقيق احتياجاته.
- احترام كافة الاتفاقيات والمواثيق الدولية وعلى وجه الخصوص اتفاقيات حقوق الإنسان والحفاظ على البيئة.
- "توسيع دائرة الاهتمام بالتنوع الخاصة بالمسؤولية المجتمعية لقضايا تمس عصب الحياة في المجتمع، حسب توجهات وقائية تمنع من حصول الضرر، وأخرى بنائية تعزز الإيجابيات، وثالثة علاجية تتدخل في وضع حلول للمشكلات المجتمعية" ودون تحقيق ما سبق فإنه سوف تخسر ثقة المجتمع المدني وبالتالي تترزع درجة تأثيرها في المجتمع.
- "القوانين والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كافة التفاصيل المرتبطة في المجتمع، ولكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانوناً اجتماعياً
- تساهم المسؤولية المجتمعية في تجميل صورة منظمات حقوق الإنسان أمام المجتمع المدني وتنميتها (وهيبة، ٢٠١١).

2.1.19 خصائص المسؤولية المجتمعية

هناك عدد من خصائص المسؤولية المجتمعية وهي كالآتي:

- المسؤولية المجتمعية غير إلزامية للمؤسسات.
- إشراك منظمات المجتمع المدني الجوانب الاقتصادية والمجتمعية والبيئية في أعمالها تجاه المسؤولية المجتمعية مع غياب الجانب التعاقد أو الاتفاق مع أي مؤسسة أخرى للقيام بواجبها تجاه المسؤولية المجتمعية.
- تكيف منظمات المجتمع المدني على وجود المسؤولية المجتمعية في برامجها ومخططاتها واستراتيجياتها بحيث لا يكون الهدف من تلك الأنشطة المقدمة هو الربح.
- المسؤولية المجتمعية عبارة عن عملية تشاركية تنفذها منظمات المجتمع المدني تطوعاً لزيادة "القدرة التشاركية في التنمية" المجتمعية.
- "المسؤولية المجتمعية عبارة عن مفهوم وممارسة تقوم بها وتعيها جميع منظمات المجتمع المدني وتوليها اهتمامها مهما كان نوع الخدمات التي تقدمها للمجتمع (عواد وآخرون، ٢٠١٣)

2.1.20 أهمية المسؤولية المجتمعية

تعد قيمة المسؤولية المجتمعية من أهم القيم التي يجب أن تحرص جميع المؤسسات ويجب أن يسلكها الأفراد طوال حياته ويعتبر الاختلال في هذه القيم من أخطر ما يهدد حياة الأفراد والمجتمع ، ويعمل على نشر الأنانية والسلبية بين أرادها زهي قيمة لا تعمل منفردة أو بمعزل عن القيم الأخرى، بل ترتبط بقيم إيجابية أخرى مثل العطاء والتضحية والتعاون مع أفراد المجتمع (حميدة ،١٩٩٦).

ويمكن إيجاز الأهمية للمسؤولية المجتمعية في النقاط التالية:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة .
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية .
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع .
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التنقيف بالوعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات .
- تساهم في تعزيز صور المنظمة في المجتمع، وبالتالي مردودات إيجابية لها وللعاملين. (راضي وللوح ، ٢٠١٦)

دور الاتصال بالمسؤولية المجتمعية

- رفع مستوى الوعي داخل وخارج المنظمة بجميع ما يتعلق بها من إستراتيجية وأهداف وخطط وأداء وتحديات وكل هذا فيما يخص المسؤولية المجتمعية.
- المساعدة في خلق حوارات مع جميع الأطراف المعنية .
- معالجة جميع المتطلبات القانونية .
- تحفيز الأداء وتعزيز العمل والانفتاح والتكامل فيما يخص ثقة الأطراف في المنظمة (منظمة المعايير الدولية، ٢٠١٠)

2.1.21 العوامل المؤثرة في المسؤولية المجتمعية

من وجهة نظر الباحث هناك عدة عوامل تؤثر في أداء المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، و تختلف هذه العوامل باختلاف طبيعة عمل المؤسسة أو المنظمة و إدارتها والأهداف التي تسعى الى تحقيقها ومن أبرز هذه العوامل المشتركة بين هذه المؤسسات التي تؤثر وتتأثر بها من ضمنها سمعة المؤسسة العامة في المجتمع والخاصة بين الموظفين وكذلك تجنب الأنانية و حب الذات و محاولة الاحتفاظ بأفراد المجتمع و بموظفين المؤسسة، فرض العلاقات الطيبة بين باقي مؤسسات المجتمع المدني من جهة و بين القطاعين العام والخاص من جهة أخرى.

ولكن باختصار إن المسؤولية المجتمعية لها عيانان : إحداهما موجهة داخل المؤسسة واحتياجات أفرادها ونواتج عملياتها، والأخرى خارج المؤسسة من حيث شراكتها في إحداث تنمية مجتمعية مستدامة، والمحافظة على ممارسة سلوك أخلاقي في بيئة عملها، ولا يمكن أن يتكامل عملها دون ذلك، كما أن أنه لا توجد مؤسسة سواء كانت خاصة أم عامة أم مؤسسة مجتمع مدني معفية من مسؤوليتها المجتمعية . (شاهين، ٢٠٠٩).

2.1.22 مبادئ المسؤولية المجتمعية

تقوم المسؤولية المجتمعية على عدة مبادئ مهمة من ضمنها :

المبدأ الأول : حماية البيئة من الأخطار المحدقة بها، وبخاصة التلوث .

المبدأ الثاني : القيم والأخلاق حيث لهما علاقة مباشرة من حيث طبيعة الأنشطة التي ينبغي أن تهتم بالبعد الأخلاقي.

المبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة ويتم ذلك بإظهار المعلومات الصادقة والبيانات الدقيقة العامة والخاصة وجمهور المستثمرين وذلك لتحقيق المصالح المتبادلة مما يضمن أمن المجتمع .

المبدأ الرابع : الأداء المالي والنتائج وذلك بإيجاد أفضل مستويات الرفاهية الممكنة والمبنية على التنافس الشريف والقائم على حسن الأداء وبالوقت نفسه يحفظ للمؤسسة تطورها وتقدمها وسعيها نحو الأفضل.

المبدأ الخامس : تقوية السلطات وتعزيزها ويتحقق ذلك بالشراكة المتوازنة بين جميع القطاعات لتحقيق المصالح المتبادلة مما يضمن أمن المجتمع واستقراره .

المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل : وربطه بإدارة الموارد البشرية وتطوير الكوادر حسب الاحتياجات المعاصرة ومنها يتمكن الموظفون من القيام بأعمالهم على أكمل وجه، ويشمل الرضا الوظيفي و السلامة المهنية و توفير جميع متطلبات ومستلزماته مثل الهدوء والإضاءة والتهوية والراحة.

المبدأ السابع : العلاقات التعاونية المبنية على العدالة والأمانة مع شركاء العمل والمهمات والأنشطة والفئة المستهدفة من ثمره الجهود المبذولة .

المبدأ الثامن : المنتجات ذات الجودة والخدمات العالية المستوى بحيث تستجيب لاحتياجات المجتمع المختلفة مستثمرة بذلك كل عناصر الكفاءة التي يمكن توظيفها مما يخلق لديها خصائص قادرة على التنافس الإيجابي مع مختلف الجهات المنتجة والموردة سواء معنويا أو ماديا.

المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي : من خلال تجسير التواصل الوثيق بين المجتمع ومؤسساته المختلفة حيث تتميز عمليتا التواصل والاتصال بالحساسية المسؤولة مجتمعيا تجاه ثقافة هذا المجتمع واحتياجاته، الذي يسعى إلى توفير الحد الأقصى من الامتيازات لمواطنيه (منظمة المعايير الدولية، ٢٠١٠)

2.1.23 أبعاد المسؤولية المجتمعية

هناك ثلاث أبعاد رئيسية للمسؤولية المجتمعية ،هي: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي .

• البعد الاقتصادي للمسؤولية المجتمعية

يتمثل هذا البعد بحوكمة المؤسسات من خلال العلاقات بين إدارة المؤسسة ومجلس إدارتها ومساهميها والجهات الأخرى التي لها اهتمام بالمؤسسة، كما أنها تبين الآليات التي توضح من خلالها أهداف المؤسسة والوسائل اللازمة لتحقيق تلك الأهداف ومراقبة تحقيقها، وبالتالي فإن الحوكمة المؤسسية هي التي توفر لكل من المجلس والإدارة التنفيذية الحوافز المناسبة للوصول إلى الأهداف التي تصب في مصلحة المؤسسة وتسهل إيجاد عملية مراقبة فاعلة مما يساعد على استغلال مواردها بكفاءة ، ويسهم في خلق البيئة التي تكون فيها مبادئ المسائلة والشفافية و السلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأطراف المعنية وسيادة القانون .

وسوف نستعرض تفاصيل الأبعاد الاقتصادية

• **حوكمة المؤسسات :** وتتضمن عدم تركز السلطة في أيدي واحدة أو مجموعة واحدة داخل المؤسسة وهذا يتطلب وجود ضوابط وموازن داخل المؤسسة بحيث يجب أن يكون هناك فصل بين السلطات بمختلف أجهزتها والموازنة فيها مع وجود خطوط واضحة للمسائلة وتنوع أنظمة الحوكمة لذا فإن الحوكمة المؤسسية تسهم فيما يلي : (شاهين وآخرون، 2015)

- إيجاد بيئة تتسم بالشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي .
- إنشاء نظام من الحوافز الاقتصادية والغير اقتصادية مرتبطة بالأداء في المسؤولية المجتمعية
- استخدام الموارد المالية والطبيعية والبشرية بكفاءة .
- تعزيز العدالة في تمثيل فئات بما في ذلك النساء في المناصب العليا.
- تحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة والأطراف المعنية بعملها .
- إنشاء عمليات اتصال ذات اتجاهين مع الأطراف المعنية ، والتي تأخذ بالحسبان مصالح الأطراف المعنية والمساعدة في تحديد مجالات الاتفاق والاختلاف، وفي التفاوض لحل النزاعات المحتملة .
- تشجيع المشاركة الفاعلة للعاملين الذكور والإناث في اتخاذ القرار في المؤسسة بشأن قضايا المسؤولية المجتمعية .

- التوازن في مستوى السلطة والمسؤولية وقدرة الأشخاص الذين يتخذون القرارات نيابة عن المؤسسة
- متابعة القرارات للتأكد من أنها تتبع الطريق الصحيح وتحديد المسؤولية عن نتائج أنشطتها سواء كانت ايجابية أو سلبية. (وفاء، 2018)

مثلما تحدثنا سابقا إن الباحث يتفق مع الكتاب حيث أن حوكمة المؤسسات يجب أن تتصف بالعدالة و الشفافية و المساواة والعدل بين جميع الأطراف .

• حماية مصالح المستهلكين

حسب وجهة نظر الباحث يجب أن تسعى في تقديم خدماتها بأمانة و تعمل جاهدة على حماية العملاء والزبائن أو المستهلكين وبالضرورة أن تتسم بالعدالة و أن تراعي الضمير في الحفاظ على صحة الأفراد .

• الاستثمار الأخلاقي :

هو الاستثمار الذي يهتم بالقيم الجوهرية للمؤسسة بحيث تؤثر هذه القيم في عملية القرار الاستثماري. وهناك أنواع عدة ومختلفة من الاستثمار الأخلاقي وتعد الأكثر شيوعا :

- **الانتقاء السلبي** : وهنا ينظر الاستثمار إلى جميع الفرص الاستثمارية، ويقوم بحظر المشاركة في بعض الاستثمارات.

- **الانتقاء الإيجابي** : وهذا ينظر إلى جميع الفرص الاستثمارية المتاحة ، لإيجاد فرص استثمارية مسؤولة مجتمعا وأخلاقيا .

- الالتزام المؤسسي : يهدف هذا النوع من الاستثمار إلى تغيير ممارسات المؤسسات التي يسهم بها هذا الاستثمار بإجراء الحوار، الاجتماعات لتحفيز هذه المؤسسات على الالتزام بالمسؤولية المجتمعية
- الاستثمار الأخلاقي المركب : هذا يدمج بين الأنواع الثلاث السابقة ولكنه غير شائع . (منظمة المعايير الدولية، 2010)

• البعد الاجتماعي للمسؤولية المجتمعية

تتمية العلاقات المتينة بين الموظفين حيث التركيز على خدمة المجتمع من جهة و تحقيق طموح الموظفين من جهة أخرى ومسك تنظيم المؤسسة بشكل مرن وأسلوب حضاري بعيدا عن الأجواء السلبية و الشاحنة، و خلق روح التنافس الإيجابي بين العاملين و السباق في خدمة المجتمع في نهاية المطاف .

كما ينبغي على هذه المؤسسات أن تؤمن بأن نوعية العمل تؤثر تأثيرا كبيرا في الإنتاجية والربحية مما يتوجب توفير معايير السلامة والصحة وفرص توفير التوظيف المتساوية واقتسام الوظائف وساعات العمل وتحسين البيئة وتقديم المساعدات للمجتمع المحلي . (شاهين وآخرون، 2013)

• البعد البيئي للمسؤولية المجتمعية

في هذا البعد تتسم المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر الباحث في عدم إيذاء البيئة المحيطة و المحافظة عليها سواء كان بطريقة مباشرة أو حتى عدم المساس بها بطريقة الأثر الخارجي السلبي والذي يمس للأفراد بطريقة غير مباشرة .

وفي هذا الصدد يوجه (Paul Hawken) رئيس قمة مؤتمر الأرض الذي عقد في مدينة ريودي جانيرو بالبرازيل عام 1992 نصائحه للمصنعين بقوله: "ترك العالم أفضل مما وجدته، خذ من البيئة ما تحتاج فقط، لا تحاول أن تؤذي الحياة أو البيئة، ستكفر عن ذنوبك إذا قمت بذلك" (غالبي و العامري، ٢٠٠٥)

2.1.24 أسس تطبيق المسؤولية المجتمعية

ليس جميع المؤسسات تقوم بواجبها تجاه المسؤولية المجتمعية على أكمل وجه ولكن كل واحدة من تلك المؤسسات تقوم بما يتناسب ويحقق لها أهدافها فقط وهذه المواقف كالتالي:

- تقوم بعض المؤسسات بعدم تطبيق المسؤولية المجتمعية بحيث ينصب تركيزها على الأكثر أولوية بالنسبة لها وهو زيادة الأرباح من خلال إيجاد مصدر عائد جديد لمنظمة الأعمال، غير مهتمة بالقيام بأي واجب من واجباتها المترتبة عليها تجاه المسؤولية المجتمعية انطلاقاً من كون هذا النوع من المسؤولية لا تعتبره من أولوياتها التي لها أي إسهامات في زيادة أرباحها إذاً بالنسبة لهذا النوع من الشركات فإن اهتمامها ينصب على كل مصدر يزيد من أرباحها فقط والمسؤولية المجتمعية لا تقع ضمن نطاق مصالحها ويطلق على هذا النوع من المواقف بالإستراتيجية الممانعة أو عدم التبني. التطوعية (سلامي ورفيقة).

- هناك نوع آخر من المؤسسات تقوم بواجبها تجاه المسؤولية المجتمعية بحيث تقوم بتقديم نشاط اجتماعي بسيط وفقاً لما تتطلبه القوانين والشروط القانونية التي يتم فرضها فقط لتحافظ على صورتها الجيدة في نظر المجتمع المدني وعجم سماع أو توجيه الانتقادات من قبلهم على المنظمة ولتحافظ أيضاً على ميزتها التنافسية واستمراريتها مع باقي المؤسسات المنافسة لها، وللدفاع عن نفسها من "ضغوط الناشطين في مجال البيئة وتسمى هذا النوع من المواقف بالإستراتيجية الدفاعية.

- هناك بعض مؤسسات الأعمال تتكيف مع طبيعة المجتمع الذي تعمل فيه ومتطلباته بحيث تكون فاعلة ولها دور حيوي في تقديم الدعم اللازم لكافة الجوانب المجتمعية إلى جانب التفاعل مع "الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع" ويطلق على هذا النوع من المواقف بإستراتيجية التكيف.

- ومن المواقف التي تتخذها بعض مؤسسات الأعمال في أن تكون هي المبادرة للقيام بتلك الأنشطة المجتمعية تلبية لاحتياجات المجتمع المجتمعية حيث تكون تلك المبادرات مدروسة بشكل دقيق وعلمي من قبل أصحاب المؤسسات أو المدراء بحيث تكون القرارات الخاصة بالمنظمة مناسبة للمواقف التي قد تواجهها في المجتمع المدني مراعية بذلك أن لا تتخالف تلك القرارات مع الآمال والمصالح التي يعلقها المجتمع المدني على تلك المؤسسات ويطلق عليها اسم الإستراتيجية المبادرة أو التطوعية(سلامي،ب ت).

2.1.25 نظريات المسؤولية المجتمعية

• "نظرية المساهم (النظرية النيوكلاسيكية)"

رائد هذه النظرية "الاقتصادي (Milton Friedman) وقد نصت هذه النظرية على أن مؤسسات الأعمال تسعى إلى زيادة أرباح الزبائن وخاصة "المساهمين" حيث تقتصر مهمة مؤسسات المجتمع المدني على استغلال الموارد المتاحة ومن ضمنها الفعاليات والأنشطة التي تهدف إلى زيادة الربح للمساهمين، إذاً هذه المؤسسات بناءً على النظرية النيوكلاسيكية فإن مبدأ عملها يقوم على أن زيادة الأرباح لا تخص مؤسسات الأعمال فحسب بل تعني أن يشمل الرفاه المجتمع المدني أيضاً بشكل عام، ومن هنا نلاحظ أن هذه النظرية تثبت بأن مؤسسات الأعمال لا تمتلك أي نوع من أنواع المسؤولية المجتمعية وإن كانت تلك المؤسسات هي سبب القضايا التي يعاني منها المجتمع المدني." (وهيبة، ٢٠١٣).

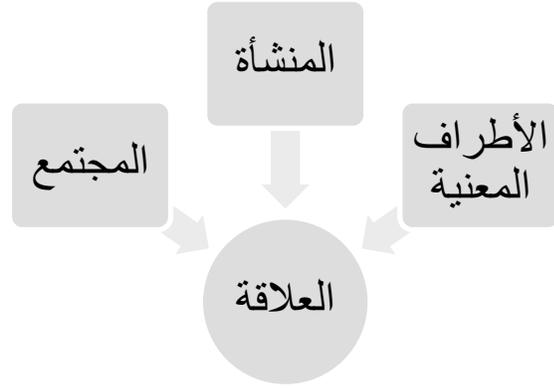
• "نظرية أصحاب المصلحة":

رائد هذه النظرية (Edward Freeman) قام إدوارد فري مان بتقسيم أصحاب المصلحة إلى قسمين الأول هم حجر الأساس للمؤسسة حيث ترتبط استمرارية مؤسسات الأعمال بدرجة رضاهم وهذه الفئة هم "حملة الأسهم، والمستخدمون، والمستهلكون، والموردون"، أما القسم الثاني من أصحاب المصلحة فهم يعتبرون مهمين للمنظمة ولكن بشكل ثانوي حيث لا يؤثر رضاهم أو عدم رضاهم على بقاء المنظمة ويمكننا إجمال أصحاب المصلحة "الثانويين" بما يأتي: "الحكومات المحلية، والأجنبية، الإعلام، الزبائن، السلطات المحلية، المجتمعات المحلية، المؤسسات غير الحكومية، الموردون، البيئة، العاملون، الجمعيات المهنية، الملاك، المحللين الماليين، الهيئات المالية" (وهيبة، ٢٠١٣).

إيجابيات نظرية أصحاب المصلحة للمسؤولية المجتمعية

قدمت نظرية أصحاب المصالح خدمة مهمة على تنمية المسؤولية المجتمعية ومفهومها إلى جانب اتفاقهم أصحاب المصالح الأساسيين والثانويين على أنه يجب أن تكون لدى مؤسسات الأعمال أهداف مهمة أخرى جديدة إلى جانب زيادة أرباحها ومن جانب آخر يجب على مؤسسات الأعمال أن تمنح الأولوية في تقديم الخدمة التي تقوم بتقديمها بناءً على التسلسل الوظيفي لديها و"شرعيتهم وحاجتهم المستعجلة ومتطلباتهم" (وهيبة، ٢٠١٣).

إدراك المسؤولية المجتمعية في المجتمع



تكون العلاقة بالمسؤولية المجتمعية مترابطة بين العناصر الثلاث السابقة في الشكل أعلاه، حيث أنه يجب إشراك جميع الأطراف المعنية بالمنشأة بجميع ما يتعلق بمفهوم المسؤولية المجتمعية ويختلف دور الأطراف حسب أهدافها ودورها ورسالتها ورؤيتها. (منظمة المعايير الدولية، ٢٠١٠)

2.1.26 معوقات ممارسة المسؤولية المجتمعية في منظمات المجتمع المدني

- إن العديد من منظمات المجتمع المدني هي منظمات شخصية تتركز مسؤوليتها مع فرد واحد.
- غياب التفاهم والتكيف المتبادل بين الأفراد العاملين في منظمات المجتمع المدني.
- بقاء الديمقراطية حبراً على ورق في العديد من منظمات المجتمع المدني على الرغم من أنها تكون على أول قائمة أهدافها.
- انتشار الفساد الإداري والمالي في بعض منظمات المجتمع المدني وهو غير مقتصر فقط على منظمات المجتمع المدني فحسب بل الفساد منتشر في كافة أنواع وأشكال مؤسسات المجتمع بشكل عام.
- استغلال منظمات المجتمع المدني للأمور السياسية حيث فقدت طابعها المؤسسي وسيادة الجانب السياسي عليها وأطلق عليها مسمى "تسييس منظمات المجتمع المدني" (شويكي، ٢٠٠٥).

المعوقات إلى تمتع المؤسسة من ممارستها للمسؤولية المجتمعية

• المعوقات الإدارية

- عدم احتواء بعض الشركات على إدارة العلاقات العامة.
- نقص الخبرة لدى الذين يشغلون إدارات وأقسام الشركات فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية و الأخلاقية
- ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، الذي هو ف الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع و البيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية
- إهمال الإدارات العليا في عملية اشترك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية؛ عدم وجود اتصالا فاعلا من قبل الإدارات مع الجمهور. " (وهيبة، ٢٠١٣).

• المعوقات القانونية

الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة؛ عدم وجود صيانة سياسية اجتماعية أخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي؛ عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في منظمات الأعمال، كالذي يتم تطبيقه في كبرى الشركات في العالم؛ وعدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية وعندما يقدمون على مخالفة يضعون في حسابهم إحدى الاحتمالات التالية: قد لا يكتشف أمر المخالف؛ وقد لا يتم إدانة المخالف؛ أما إذا اكتشف أمره أو دين فقد تغطي المكاسب المالية التي يحصل عليها ما يتحمله من خسائر؛ ولأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضه القوانين و الأنظمة بل تحتمه ضرورات المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عند المدراء.

• المعوقات المالية

هدف بعض الشركات هو تعظيم الأرباح فقط؛ والاعتقاد بأن إيلاء الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح الشركة وإضعافها في المنافسة الدولية؛ ونقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية؛ وصعوبة الجمع بين العمل المريح وعمل الشركة المتجاوبة اجتماعياً.

(عبد العزيز وآخرون، ٢٠١٢)

2.1.27 المسؤولية المجتمعية في المنظمات الفلسطينية

يعد تحديد والمشاركة مع الأطراف المعنية أمراً أساسياً في المسؤولية المجتمعية، وينبغي أن تقوم المنشأة بتحديد الأطراف بقراراتها وأنشطتها حيث يمكنها من خلال ذلك فهم تأثيراتها و تحديد كيفية تناولها. بينما يمكن للأطراف المعنية مساعدة المنشأة في تحديد مدى صلة مواضيع معينة في أنشطتها، إلا أن الأطراف المعنية لا تحل محل باقي المجتمع في تحديد المعايير و التوقعات الخاصة بالسلوك. حيث أنه من الممكن أن يكون موضوعاً بعينه ذا صلة بالمسؤولية المجتمعية بالمنشأة حتى لو لم يتم تحديده من قبل الأطراف التي تستشيرها. (منظمة المعايير الدولية، ٢٠١٠)

التزام المنظمات الفلسطينية بالمسؤولية المجتمعية

فلسطينياً هناك شبه إجماع على أن ممارسة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات دون المستوى المطلوب. لأنها في بداية التكوين المؤسسي، وتتراوح معظم مبادرات المسؤولية المجتمعية بين مبادرات فردية والتعبير عن النوايا الحسنة ، ولا تزال المؤسسات المتبنية لمفهوم المسؤولية المجتمعية قليل لأن غالبيتها تجهل تماماً هذا المفهوم نظراً لغياب الثقافة والوعي بمفهوم المسؤولية المجتمعية، لذلك تنحصر جهود هذه المؤسسات في أعمال خيرية غير تنموية دون ان تؤدي الى أي تغيير في المستوى المعيشي ،ان واقع ممارسة نشاطات المسؤولية المجتمعية فلسطينياً بحاجة الكثير من الجهود والعمل لتكون هذه الممارسات جزءاً راسخاً لنشاطات واعية وصحيحة لتدعيم اتجاهات ممارسة حقيقية للمسؤولية مجتمعية ، وبما أن ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الفلسطينية هي ثقافة حديثة و جديدة عليها كان لا بد من تطوير وتحديث السياسات والاستراتيجيات المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية بما يخص الحالة الفلسطينية ، وتشجيع

القطاع الخاص بتحفيز و تعزيز دوره في مجال المسؤولية المجتمعية، والعمل على إعداد برامج تهدف لتفعيل مشاركة القطاع الخاص، وتفعيل الشراكة الحقيقية بين القطاعات المختلفة في المجتمع لتبني البرامج الاجتماعية و التنمية الفلسطينية.(زغب، ٢٠١١)

المسؤولية المجتمعية في فلسطين غير محددة ولا تحظى بالانتشار

إن التزام شركات القطاع الخاص بمسؤوليتها المجتمعية أو عدمه تحددها المفاهيم المتفق عليها، و المعايير المتبعة دولياً لقياس مدى التزامها بالمسؤولية المجتمعية لأنها أصبحت جزءاً لا يتجزأ من عمل الشركات وآلية تقييمها، ويقاس أداء الشركة بمدى انتشار مفهوم المسؤولية المجتمعية والتزامها بالمعايير الدولية، وليس ببياناتها المالية فقط ، فلسطينياً لا يوجد مفهوم كامل ومتكامل للمسؤولية المجتمعية لدى الشركات نتيجة غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي تعزز هذا المفهوم، وتجتهد بعض الشركات يعتقد أنها تمارس مسؤوليتها المجتمعية من خلال بعض البرامج والإعانات والتبرعات ، وهي تمثل جزءاً من المسؤولية المجتمعية، فالمسؤولية المجتمعية لا تتحقق بفتح المدارس ورياض الأطفال، و تقديم الإعانات والحواشيب فقط ، بل ترتبط بأمر آخري مثل المحافظة على البيئة، وشفافيتها وممارستها للعدالة ، وتجنب التلاعب بالأسعار، وبجودة الخدمات والمنتج والأسهم (زغب، ٢٠١١)

وتسعى كثير من المنظمات وخاصة في المجتمعات الأجنبية والغربية منها على وجه الخصوص أن تتجنب مقاطعتها من قبل الزبائن، لذلك فهي شديدة الحرص على تجنب نفسها من مثل هذه المواقف الأمر الذي يدفعها لبذل المزيد في أنشطتها الاجتماعية، وبالمقابل نجد أن المستهلكين اليوم تواقين أكثر لمعرفة الشركات التي تبذل مساعي حثيثة فيما يخص المسؤولية الاجتماعية .(حوري وآخرون ، ٢٠١٤)

2.2 الدراسات السابقة:

2.2.1 عرض للدراسات السابقة

(الدراسات العربية)

1. دراسة عبد الغني" (2016-2015): تحليل واقع المسؤولية المجتمعية في المجتمع القطري في ضوء ركائز رؤية قطر الوطنية 2030م

جرت هذه الدراسة على المجتمع القطري وهدفت إلى معالجة واقع المسؤولية المجتمعية في المجتمع و تحديد المشاكل التي تعترض طريقه، وبالتأكيد يجب أن تتماشى مع ركائز رؤية قطر الوطنية لعام ٢٠٣٠م حيث أن من ضمن محاورها الرئيسية التنمية الاجتماعية بهدف تطوير عادل وآمن للمجتمع ومستند على الأخلاق و الرعاية و قادر على التعامل والتفاعل مع المجتمعات الأخرى.

وقامت بتحديد الآليات التي سوف تدير عليها في تحقيق ما تصبو إليه .حيث تناولت الدراسة تحليل واقع ممارسة المسؤولية المجتمعية في مؤسسات القطاع الحكومي و القطاع الخاص بالإضافة إلى المؤسسات الخيرية في المجتمع القطري في مدينة الدوحة و اتبعت المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع و تحسينه، و استخدمت الدراسة أداة المقابلة لجمع البيانات.

و من نتائج هذه الدراسة أن هناك الكثير من تعريفات المسؤولية المجتمعية للمؤسسات قد تختلف في التعبيرات لكن تتفق في المضمون، أن هنا فوائد عديدة نتيجة تبني مبدأ المسؤولية المجتمعية في المؤسسات كتنظيم السلع الصحية و المحافظة على البيئة، الاهتمام الواسع التي توليه المؤسسات القطرية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية بمختلف أبعادها، دلت نتائج التحليل بصورة شاملة إلى عدم وجود إستراتيجية واضحة و منتظمة للمسؤولية المجتمعية في بعض المؤسسات المبحوثة و إنما ممارسات لنشاطات اجتماعية في بعض جوانب أعمال المؤسسة.

2 .دراسة "ناصر الدين" (2013) : درجة تحمل الجامعات الأردنية للمسؤولية المجتمعية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي.

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء درجة تحمل الجامعات الأردنية الخاصة للمسؤولية المجتمعية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي ، و ذلك من خلال التعرف على البرامج المسؤولية المجتمعية التي تقدمها الجامعات الأردنية خاصة في المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي و اعتمدت على المقابلة الشخصية كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات وأظهرت النتائج أن درجة تطبيق الجامعات الأردنية الخاصة للمسؤولية المجتمعية كانت متوسطة من وجهة نظر قادة المجتمع المحلي، في حين كانت مرتفعة للبعد الاجتماعي، و متوسطة لكل البعدين البيئي والاقتصادي. وقد أوصت بإعادة هذه الدراسة مع إضافة متغيرات أخرى و تطبيقها مجموعة من الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة والمقارنة بينهما، كما أوصت بضرورة عمل المزيد من الدراسات حول المسؤولية المجتمعية في الوطن العربي من خلال تشكيل لجنة فنية من الخبراء تعنى بها الموضوع.

3. دراسة سعيد (2010) : الدور الاستراتيجي للمسؤولية المجتمعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

تهدف هذه الدراسة إلى بحث دور أبعاد إستراتيجية المسؤولية المجتمعية الشاملة في الإدارة الإستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة. و قد تم اختيار "الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية" مجالاً للبحث وفق منهج دراسة الحالة ، حيث جاء اختيار هذه المؤسسة لوجود ممارسات ونشاطات اجتماعية في المؤسسة قد تكون الحجر الأساسي لصياغة إستراتيجية المسؤولية المجتمعية الشاملة . و خرجت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تتعلق بمساندة النشاطات الاجتماعية المكونة للبعد الاجتماعي لإستراتيجية المسؤولية المجتمعية الشاملة من خلال الأداء الاجتماعي، إذ أظهرت النتائج مساندة الأداء الاجتماعي للأداء الاقتصادي في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة وإدامتها .

4. دراسة عوض(2014) : واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة و تصور مقترح لبرنامج يرتكز إلى خدمة الجماعة لتنميتها.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، و تحديد أثر كل من متغيرات البرنامج الأكاديمي، مكان السكن، السنة الدراسية على درجة المسؤولية المجتمعية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، و من ثم طرح تصور مقترح لبرنامج يرتكز إلى خدمة الجماعة لتنميتها، و قد أختار الباحثان عينة عشوائية تتكون من ٥٠٠ طالب وطالبو في الفروع التعليمية في شمال الضفة الغربية، و لتحقيق أغراض الدراسة تمثلت أداة البحث في الاستبيان حيث تقيس المسؤولية المجتمعية لدى

طلبة الجامعة و تتضمن أربع محاور حول المسؤولية الدينية والأخلاقية، و الوطنية ، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج حيث كانت درجة المسؤولية المجتمعية لدى طلاب الجامعة كانت عالية حيث كانت اعلي درجة في مجال المسؤولية المجتمعية ومن ثم الوطنية ومن ثم الدينية ثم الشخصية. و أوصت الدراسة بالاهتمام بتدريس مساقات حول المسؤولية المجتمعية ، و تنمية المهارات الاجتماعية للطلبة بأسلوب تنموي ، وقائي، وعلاجي.

5. دراسة عبد الجواد (2017) : المسؤولية المجتمعية التي يتبناها جهاز الأمن الوطني الفلسطيني و أثرها على الصورة النمطية للسلطة الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة حول التعرف إلى المسؤولية المجتمعية التي يتبناها جهاز الأمن الوطني الفلسطيني وأثرها على الصورة النمطية للسلطة الفلسطينية، حيث جاء السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي: ما أثر سلوك المسؤولية المجتمعية في ممارسات قوات الأمن الفلسطينية على الصورة النمطية للسلطة الفلسطينية في جهاز الأمن الوطني؟

وتكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين بين الذين تلقوا خدمات مادية ومعنوية من قبل قوات الأمن الوطني ما بين عام ٢٠١٢ - ٢٠١٥ م وعددهم (٢٨٠٠٠) من مختلف محافظات الوطن الشمالية، حيث قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية مؤلفة من (٤٣٠) من المستقيدين من برامج قوات الأمن الوطني المجتمعية في محافظات الضفة الغربية الشمالية ، حيث استُخدمت الإستبانة كأداة للدراسة ، كما استخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

من نتائج الدراسة إن ما قامت به السلطة الفلسطينية على مدار السنوات السابقة ممثلة بقوات الأمن الوطني في نطاق مسؤوليتها المجتمعية أثر بشكل إيجابي على نظرة المجتمع تجاه الدور التنموي لقوات الأمن الوطني . يعتبر أمن وسلامة الأفراد في المجتمع الفلسطيني هو الهم الأول لقوى الأمن الفلسطيني ؛ لذلك فإن قوات الأمن الوطني تقوم بتوفير كافة الإمكانيات اللازمة لهذا الأمر من جانب ، ومن جانب آخر تهيئة الظروف للاستمرار بتطبيق الإستراتيجية الأمنية المعززة لمفهوم التنمية الإنسانية المستدامة (الشاملة) في فلسطين.

من أهم توصيات الباحث: تعميق المجتمع المدني بجمعياته ومؤسساته وروابطه بالمؤسسة الأمنية لتوطيد عقد تكاملي من المسؤولية المشتركة اتجاه المجتمع تدفع لتطوير وتنمية سلوك وأدوات الأمن.

وتعميق الحوار مع كافة مؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات الأهلية والمنظمات غير الحكومية بما يساهم في إيجاد آلية مشتركة لتقديم كافة الخدمات للإنسان الفلسطيني بغض النظر عن مكان تواجده.

6. دراسة زغب (2012) : دور القطاع الخاص في تعزيز المسؤولية المجتمعية.

هدفت الدراسة إلى التعرف بمفهوم المسؤولية المجتمعية، ومناقشة تجارب بعض الرياديين في مجال المسؤولية المجتمعية، ومساءلة الناس للمنظمات الاقتصادية التي تجني أرباحاً من الاستثمار وأثبتت نتائج الدراسة انه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية المجتمعية، ولازال هناك غموض و عدم دراية كافية من الأفراد والمؤسسات والمجتمع المحلي بمفهوم المسؤولية المجتمعية، أن هناك فوائد كثيرة للمسؤولية المجتمعية سواء على البيئة أو المجتمع أو على العملاء، وأوصت الدراسة بضرورة توفير بنية تحتية لازمة لأداء مسؤولية المؤسسات للمسؤولية المجتمعية، و ضرورة وجود إدارات متخصصة لهذا المفهوم داخل المؤسسات، وضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية المجتمعية و إلى مبادئها الصحيحة و المجالات المرتبطة بها وأوصت كذلك بضرورة وجود إدارات متخصصة تعنى بالمسؤولية المجتمعية داخل الشركات الفلسطينية.

7. دراسة حلس (2016): بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية فلسطين (غزة)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم المسؤولية المجتمعية لمؤسسات القطاع الخاص والتعرف على أهم المبادئ التي تركز عليها وأسباب تناميها في المجتمع ومدى تبني مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني لها ومعرفة تأثيرها ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية. وتناولت أقسام الدراسة مفهوم المسؤولية المجتمعية والمبادئ التي تركز عليها، وتحليل ومناقشة تأثير المسؤولية المجتمعية لمؤسسات القطاع الخاص في فلسطين ودورها في التنمية الاقتصادية. ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك لوصف المفاهيم الواردة في الدراسة وصفاً علمياً دقيقاً، بهدف تحديد ملامحها وصفاتها الخاصة بها وتفسيرها من أجل التوصل إلى نتائج الدراسة والخروج بالتوصيات الملائمة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية المجتمعية لمؤسسات القطاع الخاص، أدى إلى عدم وجود مفهوم ناضج ومكامل للمسؤولية المجتمعية لدى مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين، بالإضافة إلى أن مساهمة القطاع الخاص الفلسطيني بالنسبة الأكبر في التشغيل إضافة إلى التبرعات والإعانات التي يقدمها للمجتمع غير كافية للحكم عليه بتحمل المسؤولية المجتمعية بشكل دقيق دون

مراعاة الاعتبارات المرتبطة بمفهوم المسؤولية المجتمعية وهي المحافظة على البيئة، وشفافيتها وممارستها للعدالة والحكم الصالح، وتجنب التلاعب بالأسعار، وجودة الخدمات، ومراعاة حقوق الإنسان.

8 . دراسة الخالدي (2015) : " أثر التزام المستشفيات بالمسؤولية المجتمعية في جودة الخدمات الصحية المدركة، دراسة تطبيقية على عينة من المرضى في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان/الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التزام المستشفيات بالمسؤولية المجتمعية في جودة الخدمة الصحية المدركة في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان، وقد اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تجميع البيانات من خلال المصادر الثانوية والأولية. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم توزيع (٥٠٠) استبانته على المرضى المتعاملين مع المستشفيات الخاصة بمدينة عمان، وتم استرجاع (٤٨٥) استبانته، وجد منها (٤٦٣) صالحة للتحليل الإحصائي، وقد تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي في وصف متغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثرا ايجابيا للمسؤولية المجتمعية في جودة الخدمة الصحية المدركة، كما توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية في جودة الخدمات الصحية المدركة، وأظهرت النتائج كذلك إن توجهات عينة الدراسة ايجابية بالنسبة لجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأبعاد المسؤولية المجتمعية لما لها من أهمية في جودة الخدمات الصحية، وإنشاء المستشفيات وحدات متخصصة لمواضيع المسؤولية المجتمعية.

9. دراسة شتاتحة، وزاوية ، بعنوان: المسؤولية المجتمعية لمؤسسات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة / الجزائر.

الهدف من خلال هذه الدراسة إلى التطرق لمفهوم واضح للمسؤولية المجتمعية و ربطها بتحقيق التنمية المستدامة. كما هدفت إلى توعية الإدارات خاصة في مؤسسات الأعمال تبني مزيد من المبادرات المجتمعية التي تساهم في تطوير وتحقيق التنمية المستدامة ومعالجة مشاكله الإنسانية والبيئية والاقتصادية من خلال دراسة بعض مؤشرات التي تعبر عن انعكاس روح المسؤولية المجتمعية على أداء

المؤسسات الاقتصادية في الجزائر. كما أثر التطرق إلى تطور المسؤولية المجتمعية في المؤسسات الجزائرية قبل و بعد الإصلاحات الاقتصادية و خاصة مع التوجه نحو نظام حر بما يعرف اقتصاد السوق و معرفة أهم المكتسبات في التنمية المستدامة من خلال هذا التوجه الجديد .الكلمات المفتاحية المسؤولية المجتمعية، مؤسسات الأعمال ، التنمية المستدامة، اقتصاد سوق العمل .

10. دراسة فلاق(2013) : "المسؤولية المجتمعية للشركات النفطية العربية شركتي (سوناطراك الجزائرية ، آرامكو السعودية نموذجا)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تبني الشركات النفطية العربية ممثلة بشركتي (سوناطراك الجزائرية وأرامكو السعودية نموذجا) لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتعرف على تأثيرات الاجتماعية لهاتين الشركتين على مجتمعاتها. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على تحليل الأرقام والبيانات من خلال تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركتين ، وتم التوصل إلى أن الشركتين تساهمان في تنمية مجتمعاتها المحلية عن طريق دعم الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية بدرجة متوسطة وأن هناك تباين واضح في الأداء الاجتماعي للشركتين ، وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة توعية إدارتا الشركتين بدورهما في تحمل مسؤوليتهما نحو مجتمعاتها، عن طريق توجيه استثماراتها نحو مشاريع ذات صبغة اجتماعية تساهم في توفير فرص عمل مما يساهم في الحد من البطالة و تنمي الجوانب الثقافية والاجتماعية والرياضية.

11. دراسة عجيلات(2013) : "المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الأردنية (شركة الاتصالات الأردنية دراسة حالة)".

تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على دور العلاقات العامة لشركات الاتصالات الأردنية في الأنشطة والممارسات التي تجسد مفهوم المسؤولية الاجتماعية . وتتمحور المشكلة حول مجموعة من الأسئلة . وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال وجهة نظر جمهور زبائن والشركة حيث جرى دراسة عينة عشوائية من زبائن الشركة بلغ عدد أفرادها (٤٣٢) فردا بين ذكور وإناث في محافظات أردنية (إربد، عمان، مادبا). واختبرت الدراسة مجموعة من الأسئلة الأصلية والفرعية إلى جانب اختبار خمس فرضيات حاولت تبيان العلاقة بين مستويات الرضا للزبائن وبين مجموعة من المتغيرات الديموغرافية

(النوع الاجتماعي، السن، مدة التعامل مع خدمات الشركات، المنطقة السكنية) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومجموعة من التوصيات .

12. دراسة عطا لله، والفليت (2015) : مدى التزام القطاع المصرفي بأداء مسؤوليته الاجتماعية، دراسة تطبيقية على المصرف الإسلامي / غزة / فلسطين

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بالمسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع الفلسطيني، بالإضافة إلى معرفة أوجه المسؤولية المجتمعية التي تقدمها المؤسسة المصرفية الفلسطينية. أجابت هذه الدراسة على سؤال ما مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بأدائها للمسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع الفلسطيني؟ تم تصميم استبيان لجمع البيانات و توزيعه على موظفي المؤسسة المصرفية الفلسطينية بطريقة المسح الشامل. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دور ملموس في تحملها للمسؤولية المجتمعية يتمثل في تقديمها الدعم للقطاع الخاص. بالإضافة الى توافق المسؤولية المجتمعية مع قيم وأهداف المجتمع الفلسطيني. قدمت هذه الدراسة عدة توصيات منها ضرورة أن تقوم المؤسسة المصرفية الفلسطينية بتتويج برامج مسؤوليتها المجتمعية.

13. دراسة القاروط (2004) :أثر المعوقات الذاتية والبيئية على دور و رؤية المنظمات الأهلية العاملة في حقوق الإنسان والديمقراطية في الضفة الغربية و القدس

هدفت الدراسة إلى البحث في المعوقات الذاتية والبيئية والتي تؤثر على دور و رؤية المنظمات الأهلية العاملة في مجال حقوق الإنسان في فلسطين، حيث استهدفت ٣٢ منظمة متخصصة، بالإضافة إلى استخدامها المنهج الوصفي بالإضافة إلى دراسة حالة كأداة للوصف و التحليل و اعتمد الباحث هنا على الاستبيان والمقابلات و الملاحظة بالإضافة إلى المصادر الثانوية والأولية من مراجع وأدبيات للبحث عن المعلومات التي تفيد في الدراسة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : أن هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه مثل هذا النوع من المنظمات من ضمنها معوقات ذاتية والتي تتمثل في تحسين الكفاءة الإدارية والفنية و تطوير

الكادر الوظيفي في المنظمة و ضعف عام في الإجراءات الداخلية مثل الانتخابات أو التقليل من تفرد بعض من الموظفين بمجمل الأعمال بالإضافة إلى تفرد المدير العام في المنظمة لمعظم الصلاحيات و غياب الأداء الديمقراطية حيث أن التواصل بين الأعضاء لا يرتقي لمستوى التشارك الفعلي تحمل المسؤولية وإنما حصرها بشخص المدير العام .ضعف تبني المنظمات لدليل الإجراءات و تدني اهتمامها بوجود نظام تقييم بالكادر البشري الوظيفي، كذلك تركيز المنظمة على التخطيط طويل الأجل و تدني الاهتمام بأنماط تخطيط أخرى ، النصفية و الشهرية.أما فيما يتعلق بمصادر التمويل أظهرت الدراسة أن هناك تدني في قدرة المنظمة على التمويل ذاتيا و اعتمادها بشكل كبير على الجهات المانحة، مما يوقعها تحت الابتزاز و هذا يحرفها عن مسارها في تحقيق أهدافها.كذلك تدني مفهوم الشراكة الكاملة مع الجهات المانحة، و ضعف مفهوم الشراكة الجزئية أي استمرار تحكم الممول بمجمل عملية المشروع، و حصر دورها أحيانا بالتنفيذ المباشر.بالإضافة الى غياب العمل الجماعي بروح الفريق .

وأيضاً أوضحت الدراسة بأن هناك معوقات بيئية منها عدم تشجيع السلطة الفلسطينية العمل القطاعي حيث لم تنجح في تشكيل مجلس منظمات حقوق الإنسان لاعتبارات ذاتية و أخرى موضوعية من أهمها تدخل السلطة لعملية إفسالها. كذلك وجود خلل في إطار العلاقة القانونية مع السلطة الفلسطينية حيث يتم استبعاد بعض من منظمات حقوق الإنسان و يتم تجاهل بعض القوانين التي أقرتها بالأصل. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها :وجود رؤية واضحة للمنظمة،و تعزيز البناء الديمقراطي للمنظمات الأهلية، وتطوير و تحسين الكفاءة الإدارية و الفنية، خاصة، في مجال الإدارة العامة و المالية، والمشاريع، والموارد البشرية .

(الدراسات الأجنبية)

1. Hye,Kim Ji,(2016), Corporate Social Responsibility and Human Rights in International Business", A thesis submitted to the University of Manchester for the degree of Master of Philosophy in the Faculty of Humanities.

الهدف من هذه الرسالة هو المراجعة المنهجية للأدبيات والمفاهيم السابقة حول العلاقة بين حقوق الإنسان والمسؤولية المجتمعية للشركات (CSR)، واقتراح اتجاهات الأبحاث المستقبلية في نطاق المكاتب الدولية .مع العلم بأن الأعمال الأدبية والبحثية حول حقوق الإنسان في (CSR) لا تزال في مراحلها المبكرة ، إلا

أن الأعمال الموجودة حالياً لم تتناول هذا الموضوع، وبالتالي يمكن اعتبار المسؤولية المجتمعية للشركات موضوعاً لم يتم البحث فيه في المكتب الدولي، حيث ظهرت دراسات عن حقوق الإنسان والمسؤولية المجتمعية للشركات (CSR) بشكل عام في الأدبيات الأكاديمية المناظرة لحقوق العمالة ومشاكل التوظيف المتعلقة بها منذ منتصف الثمانينات .

لقد تطورت هذه المناقشة من التمييز العنصري في مكان العمل إلى خلافات حول عمالة الأطفال واستغلالهم خلال التسعينيات. علاوة على ذلك ، إن المبادئ التوجيهية للأعمال التجارية و حقوق الإنسان التي وصل إليها مجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان أثارت الحاجة إلى مأسسة مبادئ لحقوق الإنسان في المسؤولية المجتمعية للشركات. وان التوسع في مناقشة موضوع المسؤولية المجتمعية لحقوق الإنسان في الشركات (CSR) قد أدى إلى ظهور سؤال، ألا وهو كيف يمكن تعزيز تصورات وفهم المسؤولية المجتمعية من أجل حماية حقوق الإنسان. لقد تم بذل العديد من الجهود البحثية العلمية لمعرفة ودراسة ماهية العوامل التي تدفع الشركات متعددة الجنسيات (MNEs) للمشاركة في عملية المسؤولية المجتمعية ، والتي تتعامل مع حقوق الإنسان. وبالرغم من ذلك فإن نسبة اهتمام الشركات بالمسؤولية المجتمعية لحقوق الإنسان كانت قليلة نسبياً، وبالتالي فإن الهدف من هذه الرسالة هو:

١. مراجعة الأدبيات المتواجدة حول العلاقة بين حقوق الإنسان والمسؤولية المجتمعية للشركات

٢. اقتراح توجهات البحث المستقبلية للباحثين في مجال حقوق الإنسان داخل نطاق المسؤولية المجتمعية و نرى من أهم التوصيات كانت تقديم مساهمات لأدبيات العمل الدولية ، فهي تنظر في ممارسات حقوق الإنسان بوجهات نظر من أعلى إلى أسفل وتغير مسارها .

2. Nyhuus, Tina,(2011), Do International Non Governmental Organizations have a Corporate Social Responsibility? Master thesis in Societal Safety.

أصبح من غير الممكن الدفاع عن الافتراض القائل بأن المنظمات الدولية الغير حكومية جهات فعالة بدون أي تأثير اجتماعي أو اقتصادي أو سياسي. مع تواجد ما يعادل ٢٧٠ مليون شخص متأثر بالكوارث الطبيعية في كل عام، والملايين المتأثرين بالحروب والنزاعات، ومع إيفاء المنظمات الدولية

الغير حكومية (NGOs) بتوفير حقوق المواطنين في ظل اختفاء دولة فعالة ،إن أنشطة المؤسسات الدولية الغير حكومية أصبحت تؤثر على الملايين من الأشخاص في كل عام.

في هذه الدراسة يقوم الباحث باستكشاف دور ومسؤولية المنظمات الدولية الغير حكومية عن طريق استخدام المبادئ والمفاهيم المتواجدة حالياً للمسؤولية المجتمعية للشركات ، ومن ثم توظيفها في سياق جديد ومختلف ، ألا وهو سياق فاعلية المنظمات الدولية غير الحكومية في الأزمات الإنسانية.

واستخدم الباحث أداة البحث عن طريق المقابلات والتي عقدت مع ممثلي المجلس النرويجي للاجئين (NRC)، منظمة مساعدات الشعب النرويجي (NPA) و (CR)، وجمعية إنقاذ الأطفال في النرويج (STC).

استنتج الباحث أن المواطنين لا يملكون سلطة فعالة إذا تسببت المنظمات غير الحكومية الدولية بالضرر. حيث انه إذا كانت الدولة لا تعمل و غير فعالة (والتي غالباً ما تكون هي التي تقدم المساعدة الإنسانية للمواطنين) ، فليس للمواطنين سوى وسائل قليلة لجعل المنظمات غير الحكومية الدولية مسؤولة عن أفعالها.

توصل الباحث إلى أن المنظمات غير الحكومية الدولية لديها مسؤولية اجتماعية، وعرضت هذه المسؤولية من خلال عدسات المسؤولية المجتمعية للشركات، حيث قمت بربط المفهومين معا . ومع ذلك، هناك حاجة إلى استكشاف مزيد من المعلومات عن كيفية إدراك المنظمات غير الحكومية الدولية لمسئوليتها الاجتماعية وكيفية ارتباطها بمفهوم التحول إلى بديل للدولة. وبما أن دور المنظمات غير الحكومية الدولية في المجتمع له دلالات كثيرة مثل السياسة والفقير والتنمية و "الغرب والباقي..." والاعتماد على المساعدات وحل النزاعات ، فإن مسؤوليتها تصبح معقدة وصعبة في بعض الأحيان.

3. Patring,Kristina,(2012)," Corporate social responsibility and human rights, Masters programme in Human Rights.

تناقش الرسالة إمكانية أو تفضيل تطبيق فكرة دوركن (عن الحالات الصعبة) على الحالات المتناقضة التي تكمن في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) ، وبين حقوق الإنسان في السويد. وتنتقد أيضا استخدام الضغط الاجتماعي المبهم بالإضافة أن ممارسة مثل هذه الضغوط يصعب مواكبة ومتابعة القرارات المتخذة ، ويثير التساؤلات حول إذا ما كان ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان يملكون

السبل للوصول إلى العلاج. و تشير أيضا إلى أن مبادئ دوركين العامة من احترام واهتمام متبادلين ، و أن هناك قاسم مشترك ذو أهمية قليلة بالنسبة للاحتياجات المبنية على آليات إدارة النزاع والترابط بين حقوق الإنسان المتعلق بال (CSR) ، ، وبين صكوك القانون الضعيفة.

وستخدم الباحث أداة الاستبيان والمقابلات للوصول إلى نتائج الدراسة و توصل إلى أن فشل برنامج حزب المؤتمر الوطني السوداني (SNCP) إلى حد كبير في تحقيق أهدافه ، و استيفاء التوقعات المبنية عليه كما ذكرت في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية (OECD) في عام ٢٠٠٠. وأن برنامج حزب المؤتمر الوطني السوداني غير معد ليستوفي ويحقق متطلبات القواعد والمبادئ الأساسية الإرشادية لكل من الأمم المتحدة و إصدار (٢٠١١) من منظمة التعاون والتنمية، ما لم تخلص الحكومة السويدية و الأطراف المعنية الأخرى في بذل جهودها لمحاولة تجديد المجلس الوطني الأعلى.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- ١ - استفاد الباحث في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية
- ٢ - بدأ بحثه من حيث انتهى الآخرون في البحوث السابقة
- ٣ - استفاد الباحث في إثراء معارفه وتراكمه العلمي من خلال قراءة الدراسات السابقة الذي انعكس إيجابا على تصميم الدراسة من حيث تحديد المشكلة والأهداف متغيرات الدراسة وفي صياغة أداة الدراسة (الاستبانة)
- ٤ - استفادة الباحث من المصادر والمراجع التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة

من خلال ما توفر للباحثة من دراسات، فإنه يمكن القول بأن نتائج الدراسات السابقة على وجه الإجمال تؤكد بأنه لم يتم التطرق إلى واقع المسؤولية المجتمعية لمؤسسات المجتمع المدني في فلسطين، إذ وجد أن اثرا ايجابيا للمسؤولية المجتمعية في جودة الخدمة الصحية المدركة، ووجود اثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية في جودة الخدمات الصحية المدركة، إلى جانب غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية المجتمعية لمؤسسات القطاع الخاص؛ وذلك نتيجة عدم وجود مفهوم ناضج ومتكامل للمسؤولية المجتمعية لدى مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين . فمساهمة القطاع الخاص الفلسطيني بالنسبة الأكبر في التشغيل إضافة إلى التبرعات والإعانات التي يقدمها

للمجتمع غير كافية للحكم عليه بتحمل المسؤولية المجتمعية بشكل دقيق دون مراعاة الاعتبارات المرتبطة بمفهوم المسؤولية المجتمعية، وهذا أعاق قدرة مؤسسات المجتمع المدني بالحكم على التزام البنوك بالمسؤولية المجتمعية وفق المتغيرات الديموغرافية وغالبية الدراسات تناولت دور المسؤولية المجتمعية لمؤسسات القطاع الخاص في فلسطين من حيث دورها في التنمية الاقتصادية في فلسطين، وأثرها على الميزة التنافسية، وعلى جودة الخدمة المقدمة. وجاءت الدراسة الحالية لتقف على واقع المسؤولية المجتمعية لمؤسسات المجتمع المدني في فلسطين، ومن جانب آخر لإضافة دراسة جديدة يمكن الرجوع إليها للتعرف على واقع المسؤولية المجتمعية لمؤسسات المجتمع المدني في فلسطين و مؤسسات حقوق الإنسان نموذجاً ؛ وذلك لعدم توفر دراسات سابقة حول هذا الموضوع، أو إذا وجدت فهي قليلة. وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تم ذكرها سابقاً في قسم الدراسات السابقة من الدراسة الحالية.

الخاتمة

تبين لنا من خلال ما تم عرضه حول المسؤولية المجتمعية في منظمات المجتمع المدني لحقوق الإنسان في "الضفة الغربية وغزة" مثلاً أنها مهمة ، وتعتبر من العناصر الأساسية في ثقافة منظمات المجتمع المدني والتي تمكنهم من التطور والتوسع حيث تستمد قوتها وأنظمتها وقوانينها منها ، ونلاحظ بأن رغم الأوضاع السيئة التي تمر بها دولة فلسطين والتي تؤثر على سير عمل منظمات حقوق الإنسان في مدى تطبيق المسؤولية المجتمعية ومدى فهمها لها حيث أنها وتحمل كل ما يترتب عليها من تحديات وعقبات بالإضافة أنها تراعي كافة احتياجات هذه المسؤولية وتعتبره من واجباتها الأخلاقية والذي من أجله وجدت وزرعت .

ونجد انه في الفترة الأخيرة انتشر مفهوم معنى المسؤولية المجتمعية، ولكن ليس من السهل على منظمات المجتمع المدني إهمال الدور التنموي وشعورها بواجباتها تجاه مجتمعها، يجب أن تتولى المسؤولية بحيث لا يقتصر واجبها فقط بالشعور بهذه المسؤولية فحسب وإنما تطبيقها للمسؤولية المجتمعية وتلبية جميع احتياجات المجتمع الفلسطيني .

لا شك أن واقع ممارسة المسؤولية المجتمعية في فلسطين يتطلب مزيداً من العمل والجهود لتكون هذه الممارسة جزءاً أصيلاً وممارسة واعية وصحيحة ولتدعيم اتجاهات ممارسة مسؤولية مجتمعية حقيقية في واقعنا الفلسطيني، وبما أن المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الفلسطينية ثقافة جديدة على المجتمع الفلسطيني لا بد من تطوير السياسات والاستراتيجيات المرتبطة بها وفقاً للنماذج العالمية وظروف مجتمعنا بتعزيز دوره في مجال المسؤولية المجتمعية، لأنه ما زال دون مستوى الطموحات رغم إمكانياته الكبيرة.

الفصل الثالث

3. منهجية الدراسة

3.1 منهج الدراسة

يتناول الباحث في هذا الفصل من الدراسة الإجراءات التي تتبعها لتوضيح لكافة الخطوات والمراحل التي تم اعدادها وتنفيذها من خلال اتباع خطوات البحث العلمي في سبيل تحقيق الدراسة لأهدافها الأساسية لذا سيتم عرض الخطوات المتبعة في الدراسة ابتداء من المنهج المستخدم ومصادر جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة وآلية اختيار عينتها والادوات المستخدمة في جمع البيانات وعملية تحكيمها والتأكد من صدقها واتساق محاورها والاختبارات الاحصائية المستخدمة فيها.

منهج الدراسة :

تعتبر منهجية الدراسة هي الوسيلة أو الطريقة التي تحقق الأهداف الرئيسية وتحدد اجراءاته منذ بدايته حتى نهايته وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل والتفسير في ضوء الادبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

من اجل تحقيق أهداف الدراسة والاجابة على اسئلته استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يحاول خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل البيانات وتفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة حيث ان هذا المنهج هو المناسب لموضوع وأهداف الدراسة حيث يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويعبر عنها كما وكيفا.

مصادر المعلومات

المصادر الثانوية: حيث عالج الباحث الاطار النظري عن طريق هذا المصدر المتمثل بالكتب والمراجع العربية والاجنبية ذات العلاقة والابحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث في مواقع الانترنت المختلفة، وازاد الباحث من خلال اللجوء إلى هذا المصدر من المعلومات أولاً للوقوف على اهم النظريات والفرضيات التي توصل لها العلماء بموضوع مفهوم المسؤولية المجتمعية، وثانيا للوقوف على

ما توصلت اليه الدراسات السابقة بهذا الخصوص والاستفادة منها في اثراء البحث ودراسة ما هو جديد فيما يتعلق بمفهوم المسؤولية المجتمعية و الية تطبيقها في المؤسسات سواء العامة او الخاصة.

المصادر الأولية: استخدم الباحث اداة الاستبيان ملحق رقم (١,٣) لجمع البيانات الأولية صممت خصيصا للدراسة من مجتمع البحث المتمثل بالعينة وشمل الاستبيان ثلاث محاور رئيسية و انبثق عنها ستة وثلاثون سؤال تعبر عن الثلاث محاور، اضافة الى السؤال المفتوح الذي تم معالجته عن طريق البحث النوعي، وتم استخدام معيار ليكرت الخماسي حيث كانت كالتالي وبالترتيب (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق ، غير موافق بشدة).

3.2 مجتمع الدراسة والعينة

اجريت الدراسة في حدودها المكانية في مؤسسات حقوق الانسان العاملة في كل الضفة الغربية و قطاع غزة و تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في هذه المؤسسات الذين يتبوؤون منصب مدير او منسق او مسؤول وحدة في هذه المؤسسات.حيث بلغ عدد مجتمع البحث ٨٣ مفردة و باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون بلغ حجم العينة ٦٨ مفردة من مفردات الدراسة كما هو موضح أدناه :

83	حجم المجتمع
68.39986271	إذاً حجم العينة =

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

معادلة
ستيفن
ثامبسون

N	حجم المجتمع
Z	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠,٩٥ وتساوي ١,٩٦
D	نسبة الخطأ وتساوي ٠,٠٥
P	نسبة توفر الخاصية والمحايدة = ٠,٥٠

صدق أداة الدراسة

وللتأكد من ذلك فقد تم عرض الاستبيان بصيغتها الأولى من خلال رسالة تحكيم ملحق رقم (٢,٣) على مجموعة من المحكمين أصحاب الاختصاص بلغ عددهم خمسة محكمين ملحق رقم (٣,٣) وذلك لقياس صدق أداة الدراسة من ناحية وضوح العبارات ومناسبتها ومدى قدرتها على قياس ما وجدت لقياسه وهل أن العبارات في الاستبيان مناسبة للمبحوثين بحيث يتم تعديل أو حذف أو إضافة عبارة بحيث يكون الاستبيان قادر على قياس الظاهرة ،وبعد أن جمعت آراء المحكمين على صلاحية العبارات وانتماءها وفي ضوء النتائج تم قبول العبارات التي اتفق المحكمين عليها وحذف الأخرى التي لم يرونها مناسبة وتم التعديل على بعض العبارات بتعديل الصيغ وتم إضافة بعض العبارات التي اعتبروها مهمة ان تكون موجودة ومن ثم تم الانتهاء من الاستبانة بشكلها النهائي للبدء بعملية التوزيع على المبحوثين

ثبات أداة الاستبانة

يقصد بها ان تعطي نفس النتائج في حالة تم تطبيقها مرة ثانية على نفس افراد العينة بعد فترة زمنية محددة وتحت ظروف مماثلة.

قام الباحث بالتأكد من ثبات الأداة بحساب معامل ثباتها من خلال معادلة (كرونباخ ألفا) حيث بلغت قيمة معامل الثبات على الدرجة الكلية وفق معادلة كرونباخ ألفا (0.935)، وهي قيمة عالية جدا ومقبولة.

جدول رقم (3.1): معامل كرونباخ ألفا ثبات الاستبانة للحكومة

المجالات	عدد المحاور	قيمة ألفا
المحور الأول : واقع تطبيق المنظمة للمسؤولية المجتمعية	14	0.858
المحور الثاني : ممارسة العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية	12	0.895
المحور الثالث: وعي القائمين و العاملين في منظمات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية	10	0.828
الدرجة الكلية	36	0.932

3.3 الاختبارات الإحصائية

لإنجاز الإطار العملي للدراسة قام الباحث باستخدام برنامج Statistical package for social sciences (SPSS).

- ١ - بداية تم تطبيق اختبار إلفا كرونباخ لقياس معاملات ثبات أداة الدراسة
- ٢ - تم استخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة ومعرفة الدرجة الكلية ودرجة كل محور وفقرة من فقرات المسؤولية المجتمعية
- ٣ - ومن أجل اختيار الفحص المناسب لفروقات المتوسطات تم تطبيق اختبار (kolomogorov Smirnov) لفحص التوزيع الطبيعي وفحص تجانس التباين فقد تم تطبيق اختبار (Levene's Test for Equality of Variances)
- ٤ - تم تطبيق اختبار Independent samples T-test لاستجابات أفراد العينة وإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في محاور الدراسة تبعا للمتغيرين المستقلين: الجنس (ذكر، أنثى) ومكان عمل المؤسسة (الضفة الغربية - قطاع غزة) المنصب الوظيفي (مدير ، منسق أو رئيس وحدة) التي حققت شرطين : التوزيع طبيعي وهي في نفس الوقت ذات تباين متجانس.
- ٥ - تم تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA (ONE WAY Analysis of Variance) لبيان الفروقات ذات الدلالة الإحصائية في محاور الدراسة تبعا للمتغيرات المستقلة (الخبرة العملية ، المستوى التعليمي ، العمر) في حال أنها حققت شرط تجانس التباينات.

4. الفصل الرابع

4.1 نتائج الدراسة

يحتوي هذا الفصل على عرض لنتائج الدراسة حول تحليل خصائص الاستبانة حول " واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين بها (منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة الغربية وقطاع غزة ٢٠٠٠-٢٠١٥ وبيان أثر كل من متغيرات العينة عليها. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة على الأداة، تم تحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها الباحث من الميدان.

لكي يتم تحديد مستوى استجابة المستجوبين تحليل خصائص حول " واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين بها (منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة الغربية وقطاع غزة ٢٠٠٠-٢٠١٥ وبيان أثر كل من متغيرات العينة عليها ومن خلال متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

تصحيح الأداة

لقد تم اعتماد التوزيع التالي لل فقرات في عملية تصحيح فقرات أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقاً للطريقة التالية:

موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
5	4	3	2	1

مفتاح التصحيح

جدول رقم (4.1): مفتاح التصحيح

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	1.0-1.8
منخفضة	1.81-2.61
متوسطة	2.62-3.42
عالية	3.43-4.23
عالية جداً	4.24-5.0

جدول رقم (4.2): خصائص عينة الدراسة

المؤشر	الفئات	التكرار	التوزيع النسبي
الجنس	ذكور	32	45.7%
	إناث	38	54.3%
العمر	18-29	11	15.7%
	30-39	31	44.3%
	40-49	16	22.9%
	50-59	10	14.3%
	٦٠ فما فوق	2	2.9%
	أقل من سنة	1	1.4%
الخبرة	سنة - ٥ سنوات	18	25.7%
	أكثر من ٥ سنوات - ١٠ سنوات	17	24.3%
	أكثر من عشر سنوات	34	48.6%
	توجيهي	1	1.4%
المؤهل العلمي	دبلوم	8	11.4%
	بكالوريوس	35	50.0%
	دراسات عليا	26	37.1%
	مدير/ة	26	37.1%
الوصف الوظيفي	رئيس/منسق/ة وحدة	44	62.9%
	ضفة غربية	49	70.0%
مكان عمل المؤسسة	غزة	21	30.0%

أشارت عينة الدراسة إلى أن 45.7% من المبحوثين هم ذكور بينما 54.3% هم من الإناث . بينما أشارت العينة إلى أن مكان العمل في الضفة الغربية يحتل المرتبة الأولى بنسبة 70.0%. أما بالنسبة للمؤهل العلمي فتحلت الدرجة العلمية بكالوريوس المرتبة الأولى بنسبة 50.0% بينما تحلت الدراسات العليا المرتبة الثانية بنسبة 37.1% ، فيما احتلت الفئة العمرية 30 - 39 سنة المرتبة الأولى بنسبة 44.3% و الفئة العمرية 40 - 49 المرتبة الثانية بنسبة 22.3%. أما بالنسبة لمؤشر الوصف الوظيفي فقد احتلت فئة رئيس/منسق/وحدة المرتبة الأولى بنسبة 62.9% مقابل 37.1% لفئة مدير/ة .

4.1.1 النتائج المتعلقة بالهدف و السؤال الأول :

الهدف: التعرف على واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية في منظمات المجتمع المدني لحقوق الإنسان في فلسطين.

السؤال: ما هو واقع تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية لمؤسسات حقوق الإنسان؟

جدول رقم (4.3) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحاور وقع تطبيق المسؤولية المجتمعية في منظمات حقوق الإنسان بالإضافة إلى الدرجة الكلية .

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المحور الأول : واقع تطبيق المنظمة للمسؤولية المجتمعية	3.89	.57
المحور الثاني: وعي القائمين و العاملين في منظمات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية	4.08	.56
المحور الثالث : ممارسة العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية	4.16	.62
الدرجة الكلية	4.03	.50

جدول رقم (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمحور واقع تطبيق المنظمات للمسؤولية المجتمعية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التقدير
11	4.49	0.68	89.7%	عالية جدا
12	4.19	0.86	83.7%	عالية
6	4.19	0.84	83.7%	عالية
10	4.17	1.01	83.4%	عالية
1	4.09	1.02	81.7%	عالية
5	4.04	0.92	80.9%	عالية
9	4.01	0.75	80.3%	عالية
7	3.93	0.89	78.6%	عالية
13	3.89	0.94	77.7%	عالية
4	3.79	1.03	75.7%	عالية
3	3.70	1.07	74.0%	عالية

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التقدير
المسؤولية المجتمعية				
2	3.69	1.00	73.7%	عالية
14	3.33	1.16	66.6%	متوسطة
8	2.91	1.15	58.3%	متوسطة
المجموع	3.89	0.57	77.7%	عالية

يتضح من الجدول (4.4) أعلاه أنَّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للمجال واقع تطبيق المنظمة للمسؤولية المجتمعية هي (3.89) وبانحراف معياري مقداره (0.57)، وبنسبة مئوية 77.7%، وهذا يدل على أنَّ درجة محور واقع تطبيق المنظمة للمسؤولية المجتمعية كانت بدرجة عالية، كما اتضح أنَّ الفقرة رقم (11) التي تنص على " تمارس المؤسسة أنشطتها وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والنزاهة. " جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.49). والفقرة رقم (12) التي تنص على " تقوم المؤسسة بتهيئة متطوعين باستمرار في المواقع المستهدفة " جاءت في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.19). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (8) التي تنص على " يوجد دائرة مختصة تعنى بموضوع المسؤولية المجتمعية " وبمتوسط حسابي (12.91) بدرجة متوسطة. تلتها الفقرة رقم (14) التي تنص على " يوجد في المؤسسة نظام شكاوي." وجاءت بمتوسط حسابي (3.33) بدرجة متوسطة.

و هذه النتيجة تتوافق مع دراسة (عوض 2013) "التي أثبتت أن الدرجة الكلية للمسؤولية المجتمعية درجة كبيرة"

يتبين من نتائج هذا المحور أن مؤسسات حقوق الإنسان تمارس أهم مبدأ من مبادئ المسؤولية المجتمعية وهو العمل بشفافية و نزاهة و له انعكاس جيد على عملها و سمعتها و على طريقة تقديم خدماتها إلى الفئة المستفيدة و هذا يعكس مؤشر ممتاز عن هذه المؤسسات، كما تثبت نتائج هذا المحور لمؤشرين مهمين جدا الأول عدم مؤسسة مبدأ المسؤولية المجتمعية داخل هذه المؤسسات و يعتقد الباحث أنها مبادرات فردية من بعض الأشخاص العاملين فيها مما يفقدها جزء كبير من أهداف وأهمية تطبيق ممارسة المسؤولية المجتمعية في مؤسسات حقوق الإنسان، وهذا يتوافق مع دراسة (عبد الغني، 2016) : التي دلت بعض نتائج التحليل بصورة شاملة إلى عدم وجود إستراتيجية واضحة و منتظمة للمسؤولية المجتمعية في بعض المؤسسات المبحوثة، و إنما ممارسات لنشاطات اجتماعية في بعض جوانب أعمال المؤسسة".

و مؤشر الآخر عدم التفرقة بين ما هو عمل تطوعي و مفهوم المسؤولية المجتمعية و يتعدى ذلك الخط بين ثقافة التطوع و ثقافة المسؤولية المجتمعية و أسسها و مبادئها التي تعتبر اعم و اشمل من ثقافة التطوع و يعتبر التطوع جزء من المسؤولية المجتمعية.

4.1.3 النتائج المتعلقة بالهدف و السؤال الثاني:

الهدف : معرفة مدى وعي القائمين والعاملين في منظمات المجتمع المدني لحقوق الإنسان بالمسؤولية المجتمعية.

السؤال: هل لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني معرفة و وعي بالمسؤولية المجتمعية ؟

جدول رقم (4.6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجال وعي القائمين و العاملين في منظمات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التقدير
10	4.41	0.79	88.3%	عالية جدا
6	4.40	0.55	88.0%	عالية جدا

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التقدير
1	4.39	0.62	87.7%	عالية جدا
9	4.39	0.64	87.7%	عالية جدا
8	4.07	0.95	81.4%	عالية
7	4.04	0.82	80.9%	عالية
3	3.96	1.10	79.1%	عالية
4	3.87	1.21	77.4%	عالية
2	3.86	0.86	77.1%	عالية
5	3.43	1.11	68.6%	عالية
المجموع	4.08	.56	81.6%	عالية

يتضح من الجدول (4.6) أعلاه أنّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال وعي القائمين و العاملين في منظمات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية هي (4.08) وبانحراف معياري مقداره (0.56)، وبنسبة مئوية 81.6%، وهذا يدل على أنّ المجال وعي القائمين و العاملين في منظمات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية كانت بدرجة عالية ، كما اتضح أنّ الفقرة رقم(10) التي تنص على " تحت ثقافة المؤسسة على نشر روح التعاون بين العاملين " جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.41). والفقرة رقم (6) التي تنص على " أقوم بتوصيل المعلومة لمن يحتاجها دون عوائق " جاءت في الترتيب

الثاني وبمتوسط حسابي (4.40). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (5) التي تنص على " تلقيت أثناء عملي دورات متخصصة بالمسؤولية المجتمعية " وبمتوسط حسابي (3.43). تلتها الفقرة رقم (2) التي تنص على " تلقيت أثناء عملي دورات متخصصة بالمسؤولية المجتمعية." وجاءت بمتوسط حسابي (3.86).

تعكس نتائج هذا المحور اهتمام المؤسسات العاملة في مجال حقوق الإنسان و موظفيها بالمسؤولية المجتمعية و تقديم خدمات تهم المستفيدين دون أن يكون ضرر أو تأثير على المجتمع المحيط أو الفئات المستهدفة وان روح التعاون و العمل الجماعي داخل المؤسسات و مع بعضها البعض يعكس صورة ايجابية جدا و هذا يؤدي إلى تضافر الجهود و الخروج بنتائج أعمال تعكس حاجة المجتمع و تؤدي إلى استدامة عمل هذه المؤسسات، و لكن و في نفس الوقت أن هؤلاء الموظفين بحاجة ماسة جدا الى دورات متخصصة في مجال المسؤولية المجتمعية لزيادة الوعي و ثقافة هذا المبدأ المهم في عملها.

4.2.1 النتائج المتعلقة بالهدف والسؤال الثالث :

الهدف : تحديد درجة ممارسة موظفو منظمات المجتمع المدني لحقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية.

السؤال : ما درجة ممارسة موظفو مؤسسات حقوق الإنسان لمفهوم المسؤولية المجتمعية ؟

جدول رقم (4.7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجال ممارسة العاملين

في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التقدير
6	4.51	0.72	90.3%	عالية جدا
4	4.44	0.69	88.9%	عالية جدا
7	4.44	0.73	88.9%	عالية جدا
1	4.30	0.97	86.0%	عالية جدا

المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التقدير
العطل الرسمية وقت الضرورة				
9	4.30	0.89	86.0%	عالية جدا
8	4.20	0.84	84.0%	عالية
3	4.17	1.09	83.4%	عالية
2	4.16	0.83	83.1%	عالية
5	4.13	0.68	82.6%	عالية
10	3.81	1.05	76.3%	عالية
11	3.74	1.14	74.9%	عالية
12	3.67	1.14	73.4%	عالية
المجموع	4.16	.62	83.1%	عالية

يتضح من الجدول (4.7) أعلاه أنّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للمجال لمجال ممارسة العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية هي (4.16) وانحراف معياري مقداره (0.62)، وبنسبة مئوية 83.1%، وهذا يدل على أنّ المجال ممارسة العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية كانت بدرجة عالية ، كما اتضح أنّ الفقرة رقم(6) التي تنص على " أشعر بالسعادة عند مساعدة

الآخرين " جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.51). والفقرة رقم (4) التي تنص على " أحث المواطنين على المطالبة بحقوقهم " جاءت في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.44). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (12) التي تنص على " نظام تقييم الموظفين يحفز على التزامهم بالمسؤولية المجتمعية " وبمتوسط حسابي (3.67) بدرجة عالية . تلتها الفقرة رقم (11) التي تنص على " أشارك في الأنشطة للمؤسسات الأخرى إذا كانت بعد انتهاء دوامي الرسمي. " وجاءت بمتوسط حسابي (3.74) و بدرجة عالية.

تتوافق نتائج هذا المحور نسبيا مع المحور السابق واقع تطبيق المنظمة للمسؤولية المجتمعية و التي جاءت نتيجة فقراتها عالية جدا و عالية و هذا دليل على إن الموظفون يمارسون المسؤولية المجتمعية، و لديهم النزعة العفوية في خدمة المجتمع و الرغبة في التعلم أكثر والحصول على التدريب المناسب لزيادة معرفتهم في مجال عملهم و في مجال المسؤولية المجتمعية، و أن تشابه النتيجة في المحورين كون الموظفين أنفسهم هم من يطبقون أو يمارسون مبدأ المسؤولية المجتمعية سواء بشكل شخصي او عن طريق المؤسسة التي يعمل بها.

4.1.1 النتائج المتعلقة بالهدف و السؤال و الفرضية الرابعة :

الهدف : إبراز الفروقات في إجابات المبحوثين حول واقع المسؤولية المجتمعية وتطبيقها في منظمات المجتمع المدني والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المنصب الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

السؤال: هل هناك فروقات في إجابات المبحوثين حول واقع المسؤولية المجتمعية وتطبيقها في مؤسسات المجتمع المدني لحقوق الإنسان والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية(العمر، الجنس، المنصب الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابيات المبحوثين حول واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات حقوق الإنسان والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة، منصب الوظيفي).

فحص بيانات الاستمارة و مدى موائمتها للتحليل :

جدول(4.7) فحص التوزيع الطبيعي للمؤشرات المستخدمة في التحليل باستخدام اختبار

Kolmogorov–Smirnov Z

Asymp. Sig. (2-tailed)	Kolmogorov–Smirnov Z	المؤشر و الفئات
0.787	0.654	gender = ذكور
0.578	0.779	gender = إناث
0.765	0.667	age = 18–29
0.713	0.699	age = 30–39
0.733	0.687	age = 40–49
0.835	0.621	age = 50–59
0.999	0.368	age = 60 فما فوق
0.867	0.598	experience = سنة - ٥ سنوات
0.835	0.621	experience = أكثر من ٥ سنوات - سنوات 10
0.695	0.710	experience = أكثر من عشر سنوات
0.999	0.380	education = دبلوم
0.960	0.505	education = بكالوريوس

0.815	0.635	دراسات عليا = education
0.831	0.624	مدير/ة = job disc
0.990	0.440	رئيس/منسق/وحدة = job disc
0.750	0.676	ضفة غربية = location
0.979	0.472	غزة = location

يشير الجدول أعلاه لفحص التوزيع الطبيعي للمؤشرات المستخدمة في التحليل باستخدام (Kolmogorov-Smirnov Z) إلى أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة Sig للاختبار اكبر من 0.05. أي أن هذا يتفق مع الفرضية الصفرية بان التوزيع مساوي للتوزيع الطبيعي. و بالتالي فان التوزيع الطبيعي للدرجة الكلية لجميع الفئات تساوي التوزيع الطبيعي.

جدول (4.8) فحص Homogeneity تجانس فئات المؤشرات المستخدمة في التحليل باستخدام اختبار Levene Statistic

Sig.	Levene Statistic	المؤشر
0.526	0.406	الجنس
0.852	0.035	الوصف الوظيفي
0.642	0.219	مكان العمل
0.300	1.248	العمر
0.269	1.339	سنوات الخبرة
0.310	1.192	المستوى التعليمي

يشير تحليل التجانس في الجدول أعلاه بان المؤشرات المستخدمة في التحليل باستخدام اختبار Levene Statistic إلى أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة Sig للاختبار تساوي في جميع المؤشرات وهي اكبر من 0.05 . أي أن هذا يتفق مع الفرضية الصفرية بان فئات المؤشرات متجانسة. و بالتالي فان جميع الفئات للمؤشرات متجانسة.

التحليل الإحصائي

الفرضية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات

الحسابية الكلية في تقدير إجابات افراد العينة تعزى لمتغير الجنس

جدول رقم (4.9): اختبار Independent Samples Test لاستجابات افراد العينة حول واقع تطبيق

المسؤولية المجتمعية تعزى لمتغير الجنس.

المحور	الجنس	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري
المحور الاول	ذكور	32	3.92	.63
	اناث	38	3.86	.52
المحور الثاني	ذكور	32	4.21	.62
	اناث	38	4.12	.63
المحور الثالث	ذكور	32	4.05	.57
	اناث	38	4.11	.55
الدرجة الكلية	ذكور	32	4.05	.53
	اناث	38	4.01	.48

المحور	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
المحور الاول	.395	68	.694
المحور الثاني	.597	68	.553
المحور الثالث	-.429	68	.669
الدرجة الكلية	.287	68	.775

بالاستناد إلى اختبار Independent Samples Test تبين أن قيمة مستوى الدلالة في المحاور الثلاثة

بالإضافة إلى الدرجة الكلية أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية

الصفريّة القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha < 0.05$) في

المتوسطات الحسابية للمحاور الثلاثة و للدرجة الكلية في تقدير إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس

الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة و للدرجة الكلية في تقدير إجابات افراد العينة تعزى لمتغير الوصف الوظيفي

رقم المحور	المسمى الوظيفي	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري
المحور الاول	مدير/ة	26	3.95	.52
	رئيس/منسق/ة وحدة	44	3.85	.60
المحور الثاني	مدير/ة	26	4.11	.74
	رئيس/منسق/ة وحدة	44	4.19	.55
المحور الثالث	مدير/ة	26	4.19	.46
	رئيس/منسق/ة وحدة	44	4.02	.60
الدرجة الكلية	مدير/ة	26	4.07	.51
	رئيس/منسق/ة وحدة	44	4.01	.50

جدول رقم (4.10): اختبار Independent Samples Test لاستجابات افراد العينة حول واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

الدرجة الكلية	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
المحور الاول	.730	68	.468
المحور الثاني	-.528	68	.599
المحور الثالث	1.237	68	.220
الدرجة الكلية	.481	68	.632

بالاستناد إلى اختبار (Independent Samples Test) تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، في المحاور الثلاثة و الدرجة الكلية، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة و للدرجة الكلية في تقدير إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الوصف الوظيفي.

الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الكلية في تقدير إجابات افراد العينة تعزى لمتغير مكان العمل

الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	مكان العمل	
.53	3.94	49	ضفة غربية	المحور الاول
.64	3.76	21	غزة	
.62	4.22	49	ضفة غربية	المحور الثاني
.63	4.01	21	غزة	
.57	4.15	49	ضفة غربية	المحور الثالث
.51	3.92	21	غزة	
.48	4.09	49	الضفة الغربية	الدرجة الكلية
.53	3.89	21	قطاع غزة	

جدول رقم (4.11): اختبار Independent Samples Test لاستجابات افراد العينة حول واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية تعزى لمتغير مكان العمل.

المحور	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
المحور الاول	1.228	68	.224
المحور الثاني	1.284	68	.203
المحور الثالث	1.610	68	.112
الدرجة الكلية	1.575	68	.120

بالاستناد إلى اختبار (Independent Samples Test) تبين أن قيمة مستوى الدلالة للمحاور الثلاثة بالإضافة للدرجة الكلية اكبر من (0.05)، و تساوي (0.120) وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة و للدرجة الكلية في تقدير إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير مكان العمل.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الكلية في تقدير إجابات افراد العينة تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (4.12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حسب متغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	العمر	المحور
.48	3.91	11	18-29	المحور الاول
.64	3.81	31	30-39	
.64	3.86	16	40-49	
.32	4.08	10	50-59	
.35	4.11	2	٦٠ فما فوق	
.57	3.89	70	المجموع	
.60	4.13	11	18-29	المحور الثاني
.71	4.07	31	30-39	
.61	4.21	16	40-49	
.40	4.28	10	50-59	
.47	4.67	2	٦٠ فما فوق	
.62	4.16	70	المجموع	
.56	4.18	11	18-29	المحور الثالث
.57	3.98	31	30-39	
.56	3.98	16	40-49	
.48	4.37	10	50-59	
.35	4.55	2	٦٠ فما فوق	
.56	4.08	70	المجموع	
.50	4.06	11	18-29	
.52	3.94	31	30-39	
.54	4.01	16	40-49	
.31	4.23	10	50-59	
.39	4.42	2	٦٠ فما فوق	

جدول رقم (4.13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) للمتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة و للدرجة الكلية حسب متغير العمر.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المحور الاول	بين المجموعات	.65	4	.16	.484	.747
	داخل المجموعات	21.73	65	.33		
	المجموع	22.38	69			
لمحور الثاني	بين المجموعات	.97	4	.24	.611	.656
	داخل المجموعات	25.76	65	.40		
	المجموع	26.73	69			
المحور الثالث	بين المجموعات	1.90	4	.47	1.571	.193
	داخل المجموعات	19.65	65	.30		
	المجموع	21.55	69			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٩٢٦.	4	.231	.911	.463
	داخل المجموعات	١٦,٥٠٨	65	.254		
	المجموع	١٧,٤٣٤	69			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب للمحاور الثلاثة بالإضافة الى الدرجة الكلية اكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية للمحاور الثلاثة و للدرجة الكلية حسب متغير العمر.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة و للدرجة الكلية في تقدير إجابات افراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (4.14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري
المحور الاول	أقل من سنة	1	3.93	.
	سنة - ٥ سنوات	18	3.81	.51
	أكثر من ٥ سنوات - ١٠ سنوات	17	3.69	.70
	أكثر من عشر سنوات	34	4.02	.52
	المجموع	70	3.89	.57
المحور الثاني	أقل من سنة	1	4.00	.
	سنة - ٥ سنوات	18	3.91	.77
	أكثر من ٥ سنوات - ١٠ سنوات	17	4.05	.68
	أكثر من عشر سنوات	34	4.35	.45
	المجموع	70	4.16	.62
المحور الثالث	أقل من سنة	1	3.70	.
	سنة - ٥ سنوات	18	4.06	.56
	أكثر من ٥ سنوات - ١٠ سنوات	17	3.86	.58
	أكثر من عشر سنوات	34	4.21	.53
	المجموع	70	4.08	.56
الدرجة الكلية	أقل من سنة	1	3.89	.53
	سنة - ٥ سنوات	18	3.91	.57
	أكثر من ٥ سنوات - ١٠ سنوات	17	3.86	.53
	أكثر من عشر سنوات	34	4.18	.42
	المجموع	70	4.03	.50

جدول رقم (4.15): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) للمتوسطات لمحاور الدراسة الدرجة الكلية حسب متغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المحور الاول	بين المجموعات	1.41	3	.47	1.474	.230
	داخل المجموعات	20.98	66	.32		
	المجموع	22.38	69			
لمحور الثاني	بين المجموعات	2.51	3	.84	2.282	.087
	داخل المجموعات	24.22	66	.37		
	المجموع	26.73	69			
المحور الثالث	بين المجموعات	1.60	3	.53	1.764	.163
	داخل المجموعات	19.95	66	.30		
	المجموع	21.55	69			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.582	3	.527	2.195	.097
	داخل المجموعات	15.852	66	.240		
	المجموع	17.434	69			

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب للمحاور الثلاثة و الدرجة الكلية اكبر من 0.05 ، وتساوي 0.097 ، وهي بذلك ليست دالة إحصائيًا، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية للمحاور الثلاثة و للدرجة الكلية حسب متغير سنوات الخبرة.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الكلية في تقدير إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير المستوى التعليمي

جدول رقم (4.16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	المستوى التعليمي
.	4.50	1	توجيهي
.61	3.79	8	دبلوم
.48	3.89	35	بكالوريوس
.68	3.88	26	دراسات عليا
.57	3.89	70	المجموع
.	5.00	1	توجيهي
.98	3.79	8	دبلوم
.63	4.06	35	بكالوريوس
.36	4.37	26	دراسات عليا
.62	4.16	70	المجموع
.	4.50	1	توجيهي
.50	3.95	8	دبلوم
.54	4.01	35	بكالوريوس
.60	4.20	26	دراسات عليا
.56	4.08	70	المجموع

الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	المستوى التعليمي
.	4.27	1	توجيهي
.67	3.83	8	دبلوم
.47	3.98	35	بكالوريوس
.67	4.13	26	دراسات عليا
.50	4.03	70	المجموع

جدول رقم (4.17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) للمتوسط للمحاور الثلاثة و الدرجة الكلية حسب متغير المستوى التعليمي.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المحور الاول	بين المجموعات	.46	3	.153	.460	.711
	داخل المجموعات	21.92	66	.332		
	المجموع	22.38	69			
لمحور الثاني	بين المجموعات	3.22	3	1.075	3.017	.036
	داخل المجموعات	23.51	66	.356		
	المجموع	26.73	69			
المحور الثالث	بين المجموعات	.89	3	.296	.947	.423
	داخل المجموعات	20.66	66	.313		
	المجموع	21.55	69			

236.	1.450	.3590	3	1.078	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.248	66	16.365	داخل المجموعات	
			69	17.434	المجموع	

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب للمحاور الأولى والثالث و الدرجة الكلية أكبر من 0.05 وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الكلية للمحور الأول والثالث و الدرجة الكلية حسب متغير المستوى التعليمي.

إلا أنه تبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب للمحور الثاني أقل من 0.05 وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الكلية للمحور الثاني حسب متغير المستوى التعليمي.

إلا أن هذه النتيجة يجب التعامل معها بحذر كون الفروقات كانت لصالح مستوى التحصيل العلمي توجيهي كون حصل على أعلى متوسط حسابي بلغ 5 إلا أنه تكرر 1 و بالتالي أن نتيجة الفروقات لا تعكس الواقع كون التكرار هنا واحد فقط.

الجزء الكيفي (النوعي) من البحث

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس : ما أهم العقبات والصعوبات التي تواجه المؤسسة في ممارستها للمسؤولية المجتمعية ؟

تتصدر معوقات التي تحد من فاعلية و تعزيز ممارسة المسؤولية المجتمعية لدى مؤسسات حقوق الإنسان العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة كما ذكرها المبحوثين في سبعة معوقات، و يأتي في مقدمتها نقص التمويل وعدم وجود بنود خاصة في موازنة هذه المؤسسات لممارسة المسؤولية المجتمعية بل أنه غير مخطط و غير ممنهج و يأتي عفوي و أحيانا شخصي من موظفين أو عاملين في هذه

المؤسسات و بمبادرة شخصية منهم، إهمال عنصر التدريب و ورش العمل لإثراء هذا المبدأ في عمل المؤسسات و تعريف العاملين فيه ،سوف يتم ترتيب المعوقات و الصعوبات التي تواجه المؤسسة في ممارستها المسؤولية المجتمعية من الأهم إلى الأقل أهمية بناءً على إجابات المبحوثين :

أولاً : قلة التمويل (الدعم المالي) لممارسة هذا المبدأ المهم في عمل مؤسسات حقوق الإنسان و عدم إدراج بنود مالية متخصصة له في الموازنة العامة للمؤسسة و إن هذا سبب مهم جدا للحد من ممارسة المسؤولية المجتمعية في مؤسسات حقوق الإنسان، ومنهم من ذكر أن التمويل الأجنبي لا يهتم لخلق برامج للممارسة المسؤولية المجتمعية في هذه المؤسسات كما قال احد المبحوثين : "الأثر الكبير جدا الذي أحدثه التمويل الأجنبي على تدمير فكر التطوع لدى الأفراد" حيث حصل هذا البند على نسبة أكثر من ٥٠% من إجابات المبحوثين.

و تتوافق نتائج هذه الدراسة مع دراسة رائد (2004) الذي اكد فيها على معوق التمويل " أما فيما يتعلق بمصادر التمويل أظهرت الدراسة أن هناك تدني في قدرة المنظمة على التمويل ذاتيا و اعتمادها بشكل كبير على الجهات المانحة، مما يوقعها تحت الابتزاز و هذا يحرفها عن مسارها في تحقيق أهدافها

ثانيا : نقص البرامج التدريبية مما يؤدي إلى نقص في الموارد البشرية القادرة على ممارسة مبدأ المسؤولية المجتمعية و بطبيعة الحال أن هذا السبب مرتبط ارتباط قوي بنقص التمويل في هذا المجال. و هذا يتفق مع دراسة (عبد الغني،2013) التي أكدت أن من معوقات ممارسة المسؤولية المجتمعية عدم توافر كوادر و وحدات إدارية متخصصة و مؤهلة لتخطيط و تنفيذ برامج المسؤولية المجتمعية.

كما تتفق مع دراسة رائد(2004) التي اكدت ان من اهم المعوقات التي تواجهها منظمات حقوق الانسان هي " ضعف الكفاءة الإدارية والفنية ووالاداء الوظيفي في المنظمة"

كما ذكر احد المبحوثين : "نقص البرامج التدريبية في مجال المسؤولية المجتمعية، و قلة التمويل لتدريب العاملين في هذا المجال.

ثالثا : غياب ممارسة الأعمال التطوعية : إن النزعة العفوية للتطوع لدى الشخص أو لدى المؤسسة بشكل عام هي الأساس بالإحساس بالمسؤولية المجتمعية وخصوصا للأشخاص أو المؤسسات العامة في مجال

حقوق الإنسان التي تعتمد في اغلب عملها على التطوع و أن غياب هذه النزعة لديها بطبيعة الحال تكون من معوقات ممارسة المسؤولية المجتمعية.

ذكر احد المبحوثين " من أهم المشاكل التي تواجهها المؤسسة هي الجهود المنفردة لبعض المؤسسات و عدم الالتفاف إلى أهمية الشراكة في العمل لتحسين الأداء على مستوى".

و يقول آخر " عدم وجود فكرة المسؤولية المجتمعية و التطوع في فكر وإستراتيجية و خطط و نشاطات المؤسسة الأمر الذي يجعل الموظف يفكر في تنفيذ الواجبات الملقاة عليه بشكل أساس، إضافة إلى و يذكر آخر "لا يوجد إطار تشريعي أو قانوني يقنن عملية المسؤولية المجتمعية"

رابعا : غياب مبدأ التعاون بين المؤسسات و الانفراد في العمل و مبدأ العمل الفردي و عدم التعاون بين المؤسسات العاملة في هذا المجال و خصوصا التعاون مع القطاع الخاص و حثه على ممارسة هذه المبدأ.

خامسا : و آخرون عزو الوضع السياسي و الانقسام و الوضع الاقتصادي في القطاع من أهم معوقات ممارسة المسؤولية المجتمعية.

كما ذكر احد المبحوثين : "أن أول هذه العقبات هو جود الاحتلال الإسرائيلي و الذي يسعى دائما الى سلب حقوق الشعب الفلسطيني، إضافة إلى الوضع السياسي الفلسطيني و الانقسام و تعطيل المجلس التشريعي و تحكم السلطة التنفيذية"

سادسا : ضعف تشجيع الدولة عن طريق امتيازات معينة تمنح للمؤسسات التي تتبنى مبدأ المسؤولية المجتمعية و هذا تتفق مع دراسة (عبد الغني،2015): "عدم وجود نظام يحفز و يكافئ المنشآت النشيطة في مجال أعمال المسؤولية المجتمعية.

و اقترح البعض من المبحوثين سن قوانين و تشريعات تساهم في تطوير هذا المبدأ في المؤسسات، و آخر يقترح عقد ورش عمل توعوية حول ذلك

و اقترح البعض الآخر : إن تكون ممارسة هذا المبدأ شيء رسمي ضمن الخطط الإستراتيجية للمؤسسات و إن يكون لها بند مخصص في موازنة المؤسسة السنوية، و إن يكون في برامجها مشاريع للتدريب و التوعية على ممارسة المسؤولية المجتمعية.

وينوه الباحث انه لا يوجد فروقات في إجابات المبحوثين حول اهم المعوقات التي تواجه المؤسسة في ممارسة المسؤولية المجتمعية في علمها تعزى لمتغير موقع عمل المؤسسة في شقي الوطن (قطاع غزة، الضفة الغربية) بل كان هناك التقاء و توافق في اجابات المبحوثين حول هذه المسألة.

نستنتج من إجابات المبحوثين انه لم يتم إضفاء الصفة الرسمية سواء عن طريق القوانين و التشريعات على مستوى الوطن أو أنظمة و سياسات على مستوى كل مؤسسة مما يجعل كل مؤسسة او شخص فيها يعرف المفهوم و يطبقه كما يراه هو مما يؤدي ذلك إلى هدر الكثير من مميزات ممارسة المسؤولية المجتمعية و يؤثر بطبيعة الحال على الهدف منها على النتائج المرجوة من تطبيق هذا المبدأ في منظمات حقوق الإنسان العاملة في الأراضي الفلسطينية.

و لكن الملفت للنظر انه هناك تناقض في بعض اجابات المبحوثين في كل من اجاباتهم عن واقع المسؤولية المجتمعية و اجاباتهم عن المعوقات حيث وجدنا انه بعض المبادئ و اساسيات ممارسة المسؤولية المجتمعية كانت مرتفعة في نفس الوقت كانت من اهم معوقات ممارسة المسؤولية المجتمعية مثل بنود الموازنة او التمويل بشكل عام، يعزو الباحث التناقض في النقطة المهمة لسببين الاول عدم وجود بند خاص متخصص في الموازنة العامة للممارسة المسؤولية المجتمعية يكون صريح و واضح كما ذكر بعض المبحوثين، والسبب الاخر هو توجه التمويل عن طريق الممول و تحديد خطط الصرف لهذه المؤسسات و الابتعاد عن تمويل ممارسة المسؤولية المجتمعية جعل اجابة المبحوثين في حالة تناقض وتردد بمعنى انه يوجد تمويل ولكن مخطط وموجه قد يكون لاهداف تريدها الجهات المانحة وهذا ما نلسمه في كل التمويل الاجنبي بغض النظر عن مجال عمل واهداف المنظمات و قد تكون مشكل عامة في كافة مؤسسات المجتمع المدني.

5. الفصل الخامس

5.1 الاستنتاجات

سوف يتم في هذا الفصل استعراض أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، وربطها بالإطار النظري لها، كما يقدم الباحث بعض المقترحات لدراسات بحثية مستقبلية ينصح الباحث بإجرائها تتعلق بموضوع الدراسة، ومن خلال النتائج السابقة تم التوصل إلى الاستنتاجات العامة ومقترحات الدراسات البحثية التالية:

بداية لا بد من الإشارة إلى نتائج الدراسة التي أثبتت أن درجة ممارسة مؤسسات حقوق الإنسان العامل في الضفة الغربية و قطاع غزة هي درجة عالية كما أنها عالية في محاورها الثلاث سواء في درجة تطبيق المؤسسة للمسؤولية المجتمعة أو درجة ممارسة العاملين فيها لها أو درجة وعي و فهم العاملين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، و إن هذا دليل ومؤشر ايجابي على إن المسؤولية المجتمعية أصبحت تتبوأ مركز و مساحة كبيرة و تحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات حقوق الإنسان، و يعكس مدى حرص هذه المؤسسات لخدمة المجتمع بأكمل وجه، و يعكس أيضا النزعة العفوية لدى موظفيها و العاملين فيها في تجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ارض الواقع أو كما يجب و بناء عليه تستنتج الدراسة ما يلي:

1. إن المؤسسات تمارس المبادئ الأساسية للمسؤولية المجتمعية كما تم ذكرها في الإطار النظري لهذه الدراسة و منها : ممارسة عملها بشفافية و يتم الإفصاح عن عملها لكافة أصحاب المصالح و الذي يعتبر من أهم مبادئ ممارسة المسؤولية المجتمعية.

2. كما نستنتج أن التحصيل العلمي العالي للمبجوثين انعكس إيجابا على فهمهم و وعيهم لمفهوم و ثقافة المسؤولية الاجتماعية بل تعدى ها الإنعاس إيجابا على درجة تطبيق هذه المبادئ.

3. برغم الدرجات العالية التي أثبتتها نتائج الدراسة إلا انه هناك عدم إدراك كامل بماهية المسؤولية المجتمعية و حصر ممارسة المسؤولية المجتمعية لكي تأتي بأكملها بالإنفاق أو الدعم المالي و إن عدم توفر هذا الدعم أو التمويل يضعف ممارسة المسؤولية المجتمعية و هو من أهم معوقات ممارستها بناء

على إجابات المبحوثين. و يعتقد الباحث إن ممارسة المسؤولية المجتمعية لا تحتاج إلى مبالغ هائلة من المال تتجاوز قدرات المنظمة بل المهم هو حجم المبادرات المقدمة في هذا المجال و إن نتسم بطابع الاستمرارية.

١ - كما نستنتج من فقرات محاور الدراسة إن حالة التطوع أو النزعة العفوية للتطوع التي اشتهر بها الشعب الفلسطيني و خصوصا أثناء الأزمات (الانتفاضة الأولى ١٩٨٧) مثلا أصبحت في حالة متردية نسبيا و أصبح التطور مربوط بالأجر (التطوع مدفوع الأجر) و هذا يضعف بطبيعة الحال ممارسة المسؤولية المجتمعية لمؤسسات حقوق الإنسان خصوصا أن عملها خدماتي و تقديم استشارات باستطاعتها خدمة المجتمع دون إن يكون هناك موازنة عالية لتقديم هذه الخدمات. و يؤكد الباحث على هذا الاستنتاج نظرا لخصوصية الظرف الفلسطيني الذي هو بحاجة الى تكاتف الجهود و لمحدودية الموارد المالية كما الأجندة الخارجية للتمويل.

و هذا ما أكدته زيادات ٢٠٠٩ عن الخصائص المشتركة لتعريف المسؤولية المجتمعية الإقرار بطوعية مبدأ المسؤولية المجتمعية " يعتبر الالتزام الطوعي جزء محدود من المسؤولية المجتمعية أو خاصية من خصائصها.

٢ - نستنتج من النتائج أعلاه أن ممارسة المسؤولية المجتمعية مازلت في بداية ممارستها و هذا ما أثبتته بعض فقرات محاور الدراسة منها " يوجد دائرة مختصة تعنى بموضوع المسؤولية المجتمعية" و يوجد في المؤسسة نظام شكاوي" حصلنا على درجة متوسطة و أنها لم تصل إلى مرحلة المؤسسة.

٣ - ان الاحتلال الاسرائيلي و ممارسته العنصرية تحد من قدرة مؤسسات حقوق الانسان من ممارسة المسؤولية الاجتماعية و خصوصا في قطاع غزة نتيجة الحصار الغاشم على القطاع.

5.2 مقترحات الدراسة

١ يقترح الباحث بإقرار عدد من الإجراءات و السياسات التي من شأنها ترسيخ ممارسة مبدأ المسؤولية المجتمعية في مؤسسات حقوق الإنسان و أن تكون هذه الإجراءات و السياسات داخلية نابعة من توجه و غاية ورسالة المنظمة.

٢ كما يقترح إعداد دليل عام لمؤسسات حقوق الإنسان يعنى و يهتم بالمسؤولية المجتمعية أو ممكن استحداث وحدة أو منصب وظيفي في هذه المؤسسات لمتابعة العمل و ممارسة هذا المبدأ الهام و لكي يتم مؤسسته داخل هذه المؤسسات و يمكن تعميم هذا الاقتراح على القطاع الخاص و قطاع الحكم المحلي (البلديات و المجالس القروية)

٣ - أخيرا يجب أن يكون هناك سياسة حوافز مشجعة للمؤسسات المتميزة التي تمارس المسؤولية المجتمعية في عملها بهدف خلق روح المنافسة التشجيعية للتوسع في نطاق المسؤولية المجتمعية على جميع الأصعدة و المجالات.

٤ كما يؤكد الباحث و يوصي كافة مظمات حقوق الانسان خاصة و منظمات المجتمع المدني عامة ان يبدأوا بايجاد مصادر تمويل ذاتية عن طريق مشاريع و استثمارات خاصة وذلك في محاولة لتقليص التمويل الاجنبي و التخلص من هيمنة و فرض التوجهات و السياسات الخاصة بالمول، لانه يبعد المنظمة كل البعد عن تحقيق اهدافها والوصول السريع للفئات المستهدفة، و يحد من استقلالية قراراتها و برامجها و مشاريعها.

5.3 توصيات الدراسة

- ١ توصي الدراسة بعمل المزيد من الدراسات حول واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات حقوق الإنسان و لكن من وجهة نظر الفئة المستهدفة أو المجتمع المحلي لمقارنة النتائج مع نتائج هذه الدراسة.
- ٢ - كما توصي بعمل دراسات عن علاقة التمويل لمؤسسات حقوق الإنسان و تأثيرها أو دورها على ممارسة المسؤولية المجتمعية في عملها إن كان سلبا أو إيجابا
- ٣ و يوصي الباحث بعمل دراسات مستقبلية لايجاد الحلول المناسبة لخلق مصادر تمويل ذاتية و بعيدة عن التمويل الاجنبي او الحد منها.
- ٤ حسن القوانين والانظمة واللوائح التي تنص على ممارسة المسؤولية المجتمعية في منظمات المجتمع المدني و ان تكون ضمن اولوياتها و برامجها و استراتيجياتها و الاهم ضمن بنود موازنتها.

قائمة المصادر والمراجع:

١. Usaid.(2013): المجتمع المدني في الوطن العربي، التطور ،الاطار القانوني،والادوار .
٢. ادواردز، مايكل .(2015): "المجتمع المدني النظرية و الممارسة" ترجمة "عبد الرحمن شاهين" المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. الطبعة الأولى.
٣. أدولف، فرانك،(2009): المجتمع المدني - النظرية والتطبيق السياسي - ، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات
٤. أسرج ،ح.(2011): المسؤولية الاجتماعية للشركات :التحديات والأفاق من أجل التنمية في الدول العربية.
٥. أيزو.(2010) : المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، ص:2. على الموقع: www.iso.org
٦. بارودي،م.(2016) : " القائد المتميز و أسرار الإبداع القيادي " القاهرة،المجموعة العربية للتدريب والنشر.
٧. بشارة ، ع .(1996): مساهمة في نقد المجتمع المدني. رام الله: مواطن المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية، رام الله .
٨. بشارة ،ع.(1997) : " واقع وفكر المجتمع المدني : قراءة شرق أوسطية." في محمد السيد سعيد وآخرين . إشكاليات تعثر التحول الديمقراطي في الوطن العربي. رام الله . مواطن المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية،رام الله.
٩. بشارة،ع.(2012) : المجتمع المدني "دراسة نقدية" ، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة.
- ١٠.بشارة، ع.(2011): "المجتمع المدني- دراسة نقدية"، ط٦، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة.
١١. تقرير المنظمة العربية لحقوق الإنسان ،"حقوق الإنسان في الوطن العربي " ، (2001)، القاهرة.

١٢. تقرير الهيئة المستقلة لحقوق الانسان " تحديد علاقة المؤسسات الوطنية لحقوق الانسان بنظام الامم المتحدة لحقوق الانسان "، ايلول ، (36)، (2004)
١٣. تميمي، إ. (2016): "المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل"، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال.
١٤. تميمي، ع. (2013): "منظمات المجتمع المدني ودورها في مكافحة الفساد"، ورقة عمل مقدمة في الورشة التدريبية بعنوان دور منظمات المجتمع المدني في مكافحة الفساد"، رام الله، فلسطين، تاريخ عقد الورشة: 27/8/2013
١٥. جرباوي، ع. (1995): "المجتمع المدني: في فلسطين: الحاجة لإعادة النظر في المفهوم والواقع" في زياد أبو عمرو نقاش عزمي بشارة وعلى الجرباوي. المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في فلسطين: رام الله مواطن المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية.
١٦. حجازي، ه. شرقاوي، ن. (2013): "العمل التطوعي ومؤسسات المجتمع المدني"، دار الزهراء للنشر و التوزيع ، ط١، الرياض.
١٧. حقوق الإنسان وإنفاذ القانون، مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، الأمم المتحدة، نيويورك، جنيف، (2002)، ص٢١.
١٨. حلس، ر. (2016): "دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين"، غزة: مركز التخطيط الفلسطيني.
١٩. حوري، ع وآخرون (2014): إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، ص٦.
٢٠. خالد، أ. (2015): "أثر التزام المستشفيات بالمسؤولية الاجتماعية في جودة الخدمات الصحية المدركة - دراسة تطبيقية على عينة من المرضى في المستشفيات الخاصة بمدينة عمان/ الأردن"، جامعة الزرقاء.
٢١. درسي، ع. (2015): "منظمة الوحدة الأفريقية وسياسة الفصل العنصري" مجلة جامعة بن غازي العلمية، ليبيا. مجلد 28، عدد 2.

٢٢. رحال، ع.(2011): المسؤولية المجتمعية للجامعات بين الربحية والطوعية، ورقة ضمن مؤتمر المسؤولية الاجتماعية للجامعات الفلسطينية، جامعة النجاح الفلسطينية.
٢٣. زغب، أ.(2011): "دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية"، ورقة عمل مقدم إلى مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة.
٢٤. زيادات، م.(2009) : المسؤولية المجتمعية، ورشة عمل نظمتها التميز في التطوير المؤسسي، فندق بلازا كراون-عمان، الفترة الواقعة بين 20-22/10/2009
٢٥. زيناتي، أ. (2014): " دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية- مجمع الشفاء الطبي نموذجاً".
٢٦. زيود، ع وآخرون. (2011): واقع المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية - دراسة حالة البنوك الإسلامية في الأردن".
٢٧. سعيد، ك، وآخرون.(٢٠١٦): " مبادئ القانون و حقوق الإنسان" منشورات جامعة القدس المفتوحة.
٢٨. سعيد، ع.(2005): " المجتمع المدني والانتقال الديمقراطي في الوطن العربي" مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، <http://www.voltairenet.org/article90188.html>
٢٩. سلامي، م و سنيقرة، ر (ب.ت): "أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة". جامعة ورقلة
٣٠. شاهين، م.(2009): واقع المسؤولية المجتمعية في جامعة القدس المفتوحة، ورشة عمل عقدت بعنوان (المسؤولية المجتمعية للمؤسسات) نظمتها جامعة القدس المفتوحة، رام الله بتاريخ 14/12/2009
٣١. شتاتحة، ع، زاوية ر، (د.ت): "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة".
٣٢. شعث، خ وآخرون.(2011) : " منظمات حقوق الإنسان في المجتمع الفلسطيني " دراسة تحليلية: قطاع غزة نموذجاً.
٣٣. شلالا، ن.(2014):"المرتكز في حقوق الإنسان"، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان.
٣٤. شوبكي، ب.(2010): "المعوقات المؤسسية لعمل المجتمع المدني الفلسطيني"، نشرت بتاريخ 21/10/2005، الرابط: <https://pulpit.alwatanvoice.com/>.

٣٥. شيخ علي، ن،(2010): دور منظمات المجتمع المدني في تعزيز المشاركة السياسية في فلسطين"،المركز الفلسطيني للدراسات وحوار الحضارات.
٣٦. صباريني، غ.(1997): "الوجيز في حقوق الإنسان وحياته الأساسية".مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع
٣٧. طعيمات، هـ. (2003) : " حقوق الإنسان وحياته الأساسية "، الطبعة الأولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع.
٣٨. عبد الباقي، ص.(2008): دور منظمات المجتمع المدني في نشر ثقافة حقوق الانسان،موقع الحوارالمتمدن بتاريخ 2018/4/25
٣٩. عبد العزيز، س. جماعي، أ.(2012) :ورقة بحثية بعنوان "الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال"
٤٠. عبد الوهاب، ل.(ب ت) : "منظمات المجتمع المدني"، برنامج دراسة المجتمع، المستوى الأول- فصل دراسي ثاني، كلية الآداب - جامعة بنها.
٤١. عطاالله، س، والفليت، خ.(2015): "مدى التزام القطاع المصرفي بأداء مسؤوليته الاجتماعية".
٤٢. عواد، ذ وآخرون. (2013): "المسؤولية المجتمعية"، رقم المقرر 306، جامعة القدس المفتوحة، كلية التنمية الاجتماعية والأسرية.
٤٣. غالبي، ط. العامري، ص.(2005): المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال و المجتمع" جامعة البتراء، عمان
٤٤. فارس، ن.(2016): "درجة ممارسة المسؤولية المجتمعية لدى القيادات الأكاديمية و الإدارية بجامعة الملك سعود".
٤٥. قفيشة، م. (2004) : الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان ، رام الله .
٤٦. قندح، ع.(2012) :المسؤولية المجتمعية للبنوك في الاردن" مجلة الدراسات المالية و المصرفية - المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية- ص (٩ - ١١) - الاردن -مجلد ٢٠-العدد ٢
٤٧. كايد، ز. (2003): الحكمانية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ط ١، القاهرة.

٤٨. كردي، أ. مقال بعنوان "دور منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق الإنسان" <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/129467>

٤٩. كسبة، ق.(2013): "منظمات المجتمع المدني ودورها في تعزيز مفهوم المواطنة في فلسطين"، نابلس، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.

٥٠. كوستانيني، وآخرون.(2011): "دراسة مسحية تحليلية لمنظمات المجتمع المدني في الأراضي الفلسطينية المحتلة" مجلة العلوم السياسية والقانون" (2018)، دورية دولية محكمة، المركز الديمقراطي العربي ، العدد ٧، مج (٢)، ألمانيا، برلين.

٥١. مستريحي، ع.(2017): المسؤولية المجتمعية .مسؤولية من ؟؟؟ إطار شبكي مقترح، مجلة الدراسات المالية و المصرفية -المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية،الأردن ،مجلد25،العدد 2

٥٢. مكي ،ه. وبوطيبة،ع. (2014): "دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة - الاتحاد الأوروبي نموذجاً".

٥٣. منظمة هاريكار ، Harikar Nion-governmental Organization .(2007)، "دور منظمات المجتمع المدني في التنمية الاجتماعية"، مطبعة زانا- دهوك.

٥٤. نعيم ،م.(2007): " تمكين المستضعف " نحو منظور عربي لتعليم ونشر ثقافة حقوق الانسان، ط١.مركز القاهرة لدراسات حقوق الانسان، القاهرة

٥٥. نويقة،ع.(2016): "أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة". ص: (١١٥-١٣٨) دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٤٣، ع١،

٥٦. هشام، ف.(2010) : "الآليات الدولية الإقليمية لحماية حقوق الإنسان"، ص: (١٧١-١٩٠) ،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، الجزائر.

٥٧. هلال، ج.(1998): النظام السياسي الفلسطيني بعد أوسلو. رام الله : مواطن المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية، رام الله.

٥٨. وهيبه، م. (2011): "مداخلة بعنوان: سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة"، (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية).

٥٩. وهيبه، مقدم. (2013): "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية" - دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

٦٠. مجموعة من المؤلفين،(1992): المجتمع المدني في الوطن العربي و دوره في تحقيق الديمقراطية،مركز دراسات الوحدة العربية،بيروت.

المواقع الإلكترونية :

١. مؤسسة الحق <http://www.alhaq.org/arabic>. وقت الدخول في ٢٠١٧/١٢/٠١ ، الساعة العاشرة صباحا.

٢. مؤسسة الميزان لحقوق الإنسان <http://www.mezan.org>، وقت الدخول في ٢٠١٧/١٢/٠١ ، الساعة التاسعة صباحا.

٣. مركز إعلام لحقوق الإنسان للديمقراطية شمس <http://www.shams-pal.org> وقت الدخول ٢٠١٧/١٢/٠٢، الساعة الخامسة عصرا.

٤. الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديوان المظالم" <http://www.ichr.ps> وقت الدخول ٢٠١٧/١٢/٠٢ الساعة الرابعة عصرا.

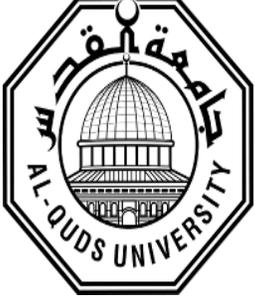
٥. مؤسسة الضمير لرعاية الأسير وحقوق الإنسان <http://www.addameer.org/ar> وقت الدخول ٢٠١٧/١٢/٠٤ الساعة الثانية عشر ظهرا.

٦. المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان <https://pchrgaza.org/ar> وقت الدخول ٢٠١٧/١٢/٠٤ الساعة الواحدة ظهرا.

٧. الحوار ، <http://www.ahewar.org/debat/show.art.?aid=156328>، وقت الدخول ٢٠١٧/١٢/٠١ الساعة الواحدة ظهرا.

1. World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005..p1
2. Hye,Kim Ji,(2016), Corporate Social Responsibility and Human Rights in International Business", A thesis submitted to the University of Manchester for the degree of Master of Philosophy in the Faculty of Humanities.
3. Nyhuus, Tina,(2011), Do International Non Governmental Organizations have a Corporate Social Responsibility? Master thesis in Societal Safety.
4. Patring,Kristina,(2012)," Corporate social responsibility and human rights, Masters programme in Human Rights.

بسم الله الرحمن الرحيم



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة - بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول المسؤولية المجتمعية لمنظمات حقوق الإنسان من وجهة نظر الموظفين في فلسطين .

بعنوان : واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين بها (منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة الغربية وقطاع غزة ٢٠٠٠-٢٠١٥

الرجاء مساعدتنا بالإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبيان مع مراعاة الدقة قدر الإمكان، وأتقدم لحضرتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جزء من جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن البيانات ستستخدم لغرض استكمال البحث العلمي فقط.

المشرف الدكتور/ عمر رحال

الباحثة / نجود نصر سرحان

أولا : البيانات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة:

•الجنس ١. ذكر ٢. أنثى

•العمر ١. (٢٩- ١٨) ٢. (٣٩-٣٠)

٣. (٤٩-٤٠) ٤. (٥٩-٥٠) ٥. (٦٠ فما فوق)

•عدد سنوات الخبرة

١. أقل من سنة ٢. (سنة - ٥ سنوات) ٣. (أكثر من

٥ سنوات - ١٠ سنوات) ٤. (أكثر من عشر سنوات)

• اسم المؤسسة التي تعمل فيها -----

•المؤهل العلمي ١- توجيهي ٢- دبلوم ٣- بكالوريوس ٤- دراسات عليا

•المسمى الوظيفي ١- مدير/ة ٢- رئيس/منسق/ة "وحدة "

يرجى التكرم بوضع إشارة (X) أمام كل عبارة في المربع المخصص للإجابة حسب ما ينطبق عليك:

الرقم	المحور الأول: (واقع تطبيق المنظمة للمسؤولية المجتمعية)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١.	تشجع المؤسسة سلوك التطوع لدى موظفيها					
٢.	تقوم المؤسسة بعقد ورش عمل ودورات خاصة بالموظفين بمجال المسؤولية المجتمعية					

					تشتمل بنود الموازنة العامة بالمؤسسة على برامج المسؤولية المجتمعية	٣.
					يوجد هدف استراتيجي في خطة المؤسسة بخصوص المسؤولية المجتمعية	٤.
					تشجع المؤسسة على مشاركة بموظفيها مع المجتمع المحلي بجميع الأنشطة والبرامج	٥.
					تهتم المؤسسة باقتراحات وآراء المستفيدين من خدماتها	٦.
					تتابع المؤسسة أصحاب القضايا بعد الانتهاء من البت فيها	٧.
					يوجد دائرة مختصة تعنى بموضوع المسؤولية المجتمعية	٨.
					تعامل المؤسسة مع المواطنين وقضاياهم بسرعة فائقة	٩.
					يوجد تعاون بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى التي تعمل بنفس المجال لتحقيق الأهداف المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية	١٠.
					تمارس المؤسسة أنشطتها وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والنزاهة	١١.
					تقوم المؤسسة بتهيئة متطوعين باستمرار في المواقع المستهدفة	١٢.
					تمارس المؤسسة أنشطتها وفقا لإجراءات تتسم بالخصوصية	١٣.
					يوجد في المؤسسة نظام شكوي	١٤.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المحور الثاني: (ممارسة العاملين في مؤسسات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية)	الرقم
					لا يوجد لدي مشكلة في ممارسة عملي أثناء العطل الرسمية وقت الضرورة	١.
					أقوم بعمل توعية حول طبيعة عملي أمام الأصدقاء والجيران	٢.
					يبقى هاتفي مفتوحا أمام المواطنين بعد الانتهاء من الدوام	٣.
					أحث المواطنين على المطالبة بحقوقهم	٤.

					أبقى على تواصل مع أصحاب القضايا من المواطنين	٥.
					أشعر بالسعادة عند مساعدة الآخرين	٦.
					أسعى إلى معرفة القوانين المستحدثة في مجال عملي	٧.
					أقوم بالأعمال التطوعية من خلال وظيفتي	٨.
					أشارك المعلومة مع زملائي بشفافية	٩.
					ألبى دعوة المؤسسات الأخرى وأشارك في أنشطتها في أيام الأجازة الأسبوعية خاصتي	١٠.
					أشارك في الأنشطة للمؤسسات الأخرى إذا كانت بعد انتهاء دوامي الرسمي	١١.
					نظام تقييم الموظفين يحفز على التزامهم بالمسؤولية المجتمعية	١٢.
					المحور الثالث: (وعي القائمين و العاملين في منظمات حقوق الإنسان للمسؤولية المجتمعية)	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	لدي معرفة بمفهوم المسؤولية المجتمعية	١.
					أسعى لحضور ورش عمل في مجالات المسؤولية المجتمعية	٢.
					تقوم المؤسسة بإطلاع الموظفين الجدد على خطتها الإستراتيجية والتنفيذية	٣.
					تشارك المؤسسة الموظفين في صياغة الخطة الإستراتيجية التي تخص المسؤولية المجتمعية	٤.
					تلقيت أثناء عملي دورات متخصصة بالمسؤولية المجتمعية	٥.
					أقوم بتوصيل المعلومة لمن يحتاجها دون عوائق	٦.

					أمتلك مهارات في موضوع المسؤولية المجتمعية	٧.
					تعمل المؤسسة على تحسين الوضع الثقافي للعاملين .	٨.
					يتعاون العاملون فيما بينهم في انجاز الأعمال	٩.
					تحت ثقافة المؤسسة على نشر روح التعاون بين العاملين	١٠.

خامسا: المحور الرابع

حسب وجهة نظرك ما أهم العقبات والصعوبات التي تواجهه المؤسسة في ممارستها للمسؤولية المجتمعية ؟

مع قبول فائق الاحترام والتقدير ،،،،

الباحثة / نجود نصر سرحان محمد

ملحق رقم (3.2) رسالة التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

الدكتور الفاضل حفظه الله

تحية البناء والعطاء وبعد،،،،،

الموضوع: تحكيم استبانة

بداية اتقدم لحضركم باحر التحيات، ودمتم ذخرا سندا لخدمة العلم واهله، وبالإشارة للموضوع اعلاه ارجو من حضرتكم التكرم بتحكيم الاستبانة المرفقة التي تشكل الاداة الرئيسية في دراسة بعنوان:

واقع المسؤولية المجتمعية لمنظمات المجتمع المدني من وجهة نظر العاملين بها (منظمات حقوق الإنسان نموذجاً) في الضفة الغربية وقطاع غزة ٢٠٠٠-٢٠١٥

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة - مسار بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية - جامعة القدس

لذا أرجو التكرم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبيان فيما إذا كان صالحاً أو غير صالح، ومدى انتماء كل فقرة للمجال المحدد لها، ومدى ترابط الفقرات، ومدى دقة الاسئلة في قياس ما وضعت من اجله، وبنائها اللغوي، وأية اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية.

الباحثة

تحريراً في ٢٠١٨ / ٠١ /

نجد سرحان

ملحق رقم (3.3) اسماء لجنة المحكمين

التسلسل	اسم الدكتور	مكان العمل
. ١	الدكتور عمار الدويك	مدير عام الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان / أستاذ في جامعة بيرزيت
. ٢	الدكتور شاهر العالول	رئيس دائرة العلوم التنموية / أستاذ في جامعة القدس
. ٣	الدكتور عصام العاروري	مدير عام مؤسسة القدس للمساعدة القانونية
. ٤	الدكتور شعوان جبارين	مدير عام مؤسسة الحق لحقوق الانسان
. ٥	الدكتور عبد الرحمن الحاج إبراهيم	رئيس دائرة العلوم السياسية / أستاذ العلوم السياسية / جامعة بيرزيت
. ٦	الدكتور إياد لافي	دكتور في جامعة القدس ابوديس
. ٧	الدكتور منصور غرابية	أستاذ في جامعة القدس أبو ديس / جمعية الإغاثة الزراعية
. ٨	الدكتور عبد الكريم مزعل	أستاذ في جامعة القدس المفتوحة / جامعة بيرزيت

الرقم	البيان	الصفحة
3.1	الاستبيان	113
3.2	رسالة التحكيم	118
3.3	اسماء المحكمين	119

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1.3	معامل كرونماخ ألفا	74
1.4	مفتاح التصحيح	76
2.4	خصائص عينة الدراسة	78
3.4	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لواقع تطبيق المسؤولية المجتمعية لمنظمات حقوق الإنسان	79
4.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و النسب المئوية لمحور واقع تطبيق المنظمات للمسؤولية المجتمعية	81
5.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و النسب المئوية لمحور لممارسة العاملين في المنظمات للمسؤولية المجتمعية	83
6.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و النسب المئوية لمحور وعي القائمين و العاملين في المنظمات للمسؤولية المجتمعية	86
7.4	فحص التوزيع الطبيعي للمؤشرات المستخدمة في التحليل للاستخدام اختبار kolmogorov-smirnovZ	88
8.4	فحص تجانس الفئات المستخدمة للتحليل باستخدام اختبار levene statistic	90
9.4	اختبار independent samples test لاستجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية تعزى لمتغير الجنس	91

91	اختبار independent samples test لاستجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي	10.4
92	اختبار independent samples test لاستجابات أفراد العينة حول واقع تطبيق المسؤولية المجتمعية تعزى لمتغير مكان العمل	11.4
93	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للاستجابات أفراد العينة حسب متغير العمر	12.4
93	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي one way analysis variance للمتوسط الكلي حسب متغير العمر	13.4
94	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للاستجابات أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	14.4
95	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي one way analysis variance للمتوسط الكلي حسب متغير سنوات الخبرة	15.4
95	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للاستجابات أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم	16.4
96	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي one way analysis variance للمتوسط الكلي حسب متغير مستوى التعليم	17.4

فهرس المحتويات

الرقم	البيان	الصفحة
أ -	الإقرار	ا
ب -	شكر وعرافان	ب
ت -	مصطلحات	ج
ث -	الملخص	هـ
ج -	Abstract	ز
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة		
1.1	المقدمة	1
2.1	مشكلة الدراسة	3
3.1	أهمية الدراسة	4
4.1	أهداف الدراسة	4
5.1	أسئلة الدراسة	5
6.1	فرضيات الدراسة	6
7.1	متغيرات الدراسة	6
8.1	حدود الدراسة	7
9.1	هيكلية الدراسة	7
الفصل الثاني: الإطار النظري - الدراسات السابقة		
1.2	الإطار النظري	
1.1.2	المقدمة	8
2.1.2	ماهية منظمات المجتمع المدني	9
3.1.2	التطور التاريخي لفكرة المجتمع المدني	9
4.1.2	أهمية و دور المجتمع المدني	12
5.1.2	مواصفات المجتمع المدني	15
6.1.2	خصائص المجتمع المدني العاملة في مجال حقوق الإنسان	15
7.1.2	معوقات عمل منظمات المجتمع المدني	16
8.1.2	مبادئ المجتمع المدني	16

17	واقع منظمات المجتمع المدني الفلسطيني	9.1.2
21	منظمات حقوق الإنسان	10.1.2
23	الجهود الدولية و الإقليمية في مجال حقوق الإنسان	11.1.2
26	تصنيفات حقوق الإنسان	12.1.2
26	مهام وصلاحيات الحقوق الإنسان	13.1.2
30	واقع حقوق الإنسان	14.1.2
31	منظمات حقوق الإنسان في الأراضي الفلسطينية	15.1.2
36	مفهوم المسؤولية المجتمعية	16.1.2
41	التطور التاريخي للمسؤولية المجتمعية	17.1.2
45	دوافع المسؤولية المجتمعية	18.1.2
46	أهداف المسؤولية المجتمعية	18.1.2
47	خصائص المسؤولية المجتمعية	19.1.2
47	أهمية المسؤولية المجتمعية	20.1.2
48	العوامل المؤثرة في المسؤولية المجتمعية	21.1.2
49	مبادئ المسؤولية المجتمعية	22.1.2
50	أبعاد المسؤولية المجتمعية	23.1.2
53	أسس المسؤولية المجتمعية	24.1.2
54	نظريات المسؤولية المجتمعية	25.1.2
55	معوقات ممارسة المسؤولية المجتمعية في منظمات المجتمع المدني	26.1.2
58	المسؤولية المجتمعية في المنظمات الفلسطينية	27.1.2
59	الدراسات السابقة	2.2
59	عرض للدراسات السابقة	1.2.2
69	التعقيب على الدراسات السابقة	2.2.2
71	الخاتمة	3.2.2
الفصل الثالث : الإطار المنهجي للدراسة		
72	منهج الدراسة	1.3
73	مجتمع الدراسة والعينة	2.3

75	الاختبارات الإحصائية	3.3
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها		
76	نتائج الدراسة	1.4
78	نتائج سؤال الدراسة الأول	1.1.4
81	نتائج سؤال الدراسة الثاني	2.1.4
83	نتائج سؤال الدراسة الثالث	3.1.4
85	نتائج سؤال الدراسة الرابع	4.1.4
99	الجزء الكيفي (النوعي) للدراسة	5.1.4
الفصل الخامس: الاستنتاجات والمقترحات و التوصيات		
102	الاستنتاجات	1.5
104	مقترحات الدراسة	2.5
105	توصيات الدراسة	
106	قائمة المراجع	
106	الملاحق	
120	فهرس الملاحق	
120	فهرس الجداول	
122	قائمة المحتويات	