الجامعة العربية الأمريكية
كلية الدراسات العليا

"نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة الفلسطينيَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة"

إعداد
نور محمد زهدي حمد

إشراف
د. إلياس كوكالي

تم تقديم هذه الرسالة استكمالًا لمتطلبات درجة الماجستير
في تخصص العلاقات العامة المعاصرة
حزيران/ 2023

© الجامعة العربية الأمريكية – 2023. جميع حقوق الطبع محفوظة.

إجازة الرسالة

"نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة الفلسطينيَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة"

إعداد

نور محمد زهدي حمد

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ:29/7/2023 وأجيزت.

أعضاء لجنة المناقشة:		التوقيع
1. د. إلياس كوكالي	مشرفاً ورئيسًا	
2. د. حسين الأحمد	ممتحنًا داخليًا	
3. د. عامر قاسم	ممتحنًا خارجيًا	

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة الفلسطينيَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة"

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

اسم الطالب: نور محمد زهدي حمد

الرقم الجامعي: 201912608

التوقيع:

التاريخ: 30/6/2024

الإهداء

كل يوم نعاهد الله (إِيَّاكَ نَعۡبُدُ وَإِيَّاكَ نَسۡتَعِينُ) فحياتنا كلُّها تمتد بين (ٱلۡحَمۡدُ لِلَّهِ) وحتى (وَلَا ٱلضَّآلِّينَ) فلا بدَّ للوفاء بالعهد من قلب يطرب أنسًا بسماع (ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ)، ويقف إجلالًا مع (مَٰلِكِ يَوۡمِ ٱلدِّينِ)، وينكسر راجيًا (ٱهۡدِنَا ٱلصِّرَٰطَ ٱلۡمُسۡتَقِيمَ)، ويرتعد خوفًا من سبيل (ٱلۡمَغۡضُوبِ عَلَيۡهِمۡ وَلَا ٱلضَّآلِّينَ)

إنَّه أعظم عهد في أعظم سورة، ربنا آتنا من لدنك رحمة وأكتب لنا الخير جميعًا في هذه الأطروحة.

إلى الملكات..

أمي الشَّخصية الأوبراليَّة، وزوجتي الياقوتة، وبناتي الغاليات كالقلب، الضَّروريات كالماء أهدي جهدي هذا سائلًا الله العلي القدير التوفيق والسَّداد.

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله من قبل ومن بعد، فهو صاحب الفضل والمنَّة، اليوم أنهي رحلة ثلاثة أعوام، تعلَّمت فيها الكثير، أخطأت وأصبت، وفرحت وحزنت، ودخلت فيها معترك العلاقات العامَّة من أوسع الأبواب، درست وتعلَّمت في أيام الحظر الشَّامل، واجهت الكثير من المواقف الكبيرة والصَّعبة المتعبة والمفرحة والجميلة والرائعة، رحلة شاركني فيها جمع رائع، ولأنَّ الشكرَ حق لأهل الفضل، أغتنم الفرصة اليوم لأشكرهم.

ولأنني من صُلب رجل كان أكثر الشَّاكرين لله؛ فإنَّني أبدأ الشكر لوالدي صاحب السّيرة المشرّفة، فهو تاريخ صفحاته بيضاء ناصعة.

وإلى إخواني الذين يشكّلون (أصابع يدي)، وأستميح مقامهم العالي أن أخصَّ بالشكر والذكر أمي تلك التي حفظتني كما حفظت مريم أخاها موسى، فمنذ نشأتي وهي تقص أثري، وتنفق من عمرها على عمري، وإلى فراشة النَّجاح، الياقوتة، زوجتي الحب المتَّصل والإجلال الذي لا ينقصم.

وشكر أكبر إلى أساتذتي في كليَّة الدّراسات العليا في الجامعة العربيَّة الأمريكيَّة، وأخصُّ بالذّكر من كنت ولا أزال أسير معروفه الكبير، وجهده العظيم، الدكتور إلياس كوكالي، المشرف على رسالتي، سائلا الله أن يبقى الخجل لغتي في مخاطبتهم مهما زادني علمًا، أقرَّ الله عيونكم برؤية أحلامكم تتحقق.

والله ولي التّوفيق

الملخّص

تهدف هذه الدّراسة إلى التَّعرف على طبيعة وأهميَّة نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة الفلسطينية، وكيفيَّة مساهمتها في تحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في هذه البنوك. وتسعى الدّراسة إلى استكشاف دور ممارسي العلاقات العامَّة في اختيار وتطوير وتقييم هذه النَّشاطات، والتَّحديات التي تواجههم في تنفيذ مهامهم، ولتحقيق هذه الأهداف، اعتمد الباحث على المنهج الكيفي والفلسفة الاستكشافية، مستخدمًا المقابلات كأداة لجمع البيانات.

وتكوَّن مجتمع الدّراسة من العاملين كافة في دوائر العلاقات العامَّة في سبع بنوك محليَّة فلسطينيَّة، واختار الباحث عيّنة قصديَّة من ستة مدراء لهذه الدّوائر.

وأظهرت نتائج الدّراسة أنَّ البنوك المحلية تولي اهتمامًا كبيرًا بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة، وتنفّذ برامج ونشاطات تستجيب لاحتياجات المجتمع، وتساهم في تحقيق التَّنمية المستدامة في قطاعات مختلفة، خاصة: التَّعليم، والصّحة، والبيئة، والأسر الفقيرة، وذوي الإعاقة، كما أظهرت أنَّ ممارسي العلاقات العامَّة يلعبون دورًا مهمًّا في تخطيط وإدارة هذه البرامج، بالتَّعاون مع شركاء آخرين داخل وخارج المؤسَّسة، إلا أنَّ هناك اتفاقًا على عدم تمويل أيّ مشاريع مسؤوليَّة اجتماعيَّة لمؤسَّسات مشبوهة أو متورطة في تمويل الإرهاب أو غير مرخَّصة، كما أنَّ هناك حاجة لموافقة جهات إداريَّة عليا على اختيار وتنفيذ هذه المشاريع، وأنَّ دائرة العلاقات العامَّة تقوم بتقديم توصيات وليست قرارات.

وأشارت الدراسة إلى بعض التَّحديات التي تواجه هؤلاء الممارسين، مثل قلَّة الموارد الماليّة والبشريَّة، وضغوط التَّنافس، وصعوبة قياس أثر البرامج، ووفقاً للنتائج، وأوصت الدّراسة بزيادة نسبة المخصَّصات الماليَّة لبرامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وتنويع مجالات التَّدخل، وإشراك جميع أصحاب المصلحة في تصميم وتنفيذ وتقويم هذه البرامج، وإبراز دور البنوك في دعم التَّنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحيَّة: المسؤوليَّة المجتمعيَّة، التَّنمية المستدامة، العلاقات العامَّة، البنوك المحليَّة.

فهرس المحتويات

الإقرار ..... ب

الإهداء ..... ت

شكر وتقدير ..... ث

ملخّص الدراسة..... ج

فهرس الجداول ..... ر

الفصل الأول: المقدمة 1

1.1 الافتتاحيَّة 1

2.1 المشكلة البحثيَّة 5

3.1 الغاية البحثيّة 6

4.1 الأسئلة البحثية 7

5.1 الأهميَّة البحثيَّة..... 7

6.1 محدّدات البحث 8

7.1 هيكلية البحث..... 9

الفصل الثاني: الإطار النظري 11

1.2 المسؤوليَّة المجتمعيَّة..... 11

مقدّمة..... 11

1.1.2 مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة 11

2.1.2 الميثاق العالمي للمسؤوليَّة المجتمعيَّة 13

3.1.2 أهميَّة المسؤوليَّة المجتمعيَّة..... 13

4.1.2 أهداف المسؤوليَّة المجتمعيَّة..... 14

5.1.2 أبعاد المسؤوليَّة المجتمعيَّة..... 15

6.1.2 مبادئ المسؤوليَّة المجتمعيَّة 16

7.1.2 أصحاب المصلحة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة 18
8.1.2. المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك الفلسطينيَّة 18
2.2 التنمية المستدامة..... 21
النشأة والتطوّر 21
1.2.2 مفهوم التنمية المستدامة ومراحله..... 22
2.2.2 خصائص التَّنمية المستدامة..... 23
3.2.2 أهداف التنمية المستدامة 24
4.2.2 مبادئ التنمية المستدامة 25
5.2.2 أبعاد التنمية المستدامة..... 26
6.2.2 دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة في تحقيق التنمية المستدامة 27
7.2.2 التنمية المستدامة في البنوك المحلية الفلسطينية..... 28
3.2 مفهوم ونشأة العلاقات العامة 28
مقدّمة..... 28
2.3.1 مفهوم وماهيَّة العلاقات العامّة 29
2.3.2 أهداف العلاقات العامَّة..... 29
3.3.2 وظائف العلاقات العامَّة..... 30
4.2 العلاقات العامَّة في البنوك 32
5.2 الدّارسات السَّابقة..... 32
1.5.2 دراسات ذات صلة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة..... 32
2.5.2 دراسات ذات صلة بالَّتنمية المستدامة..... 35
3.5.2 دراسات ذات صلة بالعلاقات العامَّة في قطاع البنوك 39
6.2 التَّعقيب على الدّراسات السَّابقة..... 42
7.2 ملخص..... 43

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات 44
1.3 الغرض البحثي 44
2.3 منهج الدراسة 45
3.3 حدود الدراسة 45
4.3 محددات الدراسة 46
5.3 أداة الدراسة 46
6.3 البحث الميداني 47
1.6.3 إجراءات المقابلات 47
2.6.3 تحليل البيانات 48
7.3 صدق وثبات الأداة 48
الفصل الرابع: عرض النتائج 49
1.4 المقدّمة 49
2.4 نتائج السؤال الرئيس: ما هي نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة؟ 49
3.4 نتائج السؤال الفرعي الأول: ما هو مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في البنوك المحلية؟ 52
4.4 نتائج السؤال الثاني: ماهي المعايير التي يتم وفقاً لها تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية التي يقوم البنك بممارستها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة؟ 53
5.4 نتائج السّؤال الرَّابع: ما هو مفهوم التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة ومستوى ممارستها من وجهة نظرهم؟ 54
6.4 ماهي اهم التحديات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في البنوك المحلية في سبيل توفير برامج مسؤولية اجتماعية مستدامة؟ 55
الفصل الخامس: مناقشة النتائج 57
1.5 تفسير نتائج الدّراسة 57

1.1.5 النَّتائج المتعلّقة بالسّؤال الأوَّل: ما هي نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تنفّذها البنوك المحليّة لتحقيق التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة؟ 57

2.1.5 تفسير نتائج السُّؤال الثاني: ما هو مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة؟ 59

3.1.5 تفسير نتائج السؤال الثالث: ماهي المعايير التي يتم وفقاً لها تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية التي يقوم البنك بممارستها؟ 60

4.1.5 تفسير نتائج السّؤال الرَّابع: ما هو مفهوم التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة ومستوى ممارستها من وجهة نظرهم؟ 61

5.1.5 تفسير نتائج السُّؤال الخامس: ما أهم التَّحديات التي تواجه دائرة العلاقات العامَّة في سبيل توفير برامج مسؤوليَّة مجتمعيَّة مستدامة؟ 63

2.5 الاستنتاجات 65

1.2.5 الجانب النَّظري 65

2.2.5 الجانب العملي 65

3.5 توصيات الدّراسة 66

1.3.5 توصيات موجَّهة للبنوك المبحوثة 66

قائمة المصادر والمراجع 68

1.6 قائمة المصادر والمراجع العربية 68

2.6 قائمة المصادر والمراجع الأجنبية 75

3.6 المواقع الإلكترونية 80

استمارة المقابلة 81

ABSTRACT 84

فهرس الجداول

جدول 1 مساهمات البنوك الفلسطينيَّة المحليَّة في مجالات المسؤوليَّة المجتمعيَّة..... 20

جدول 2 عدد الشراكات المؤسساتيَّة للبنوك الفلسطينيَّة المحلية السبعة لعام 2021 20

جدول 3 النسبة المئوية ومساهمات البنوك المحلية الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية..... 21

جدول 4 توزيع برامج المسؤوليَّة الاجتماعيَّة..... 50

جدول 5 المعايير التي يتم وفقاً لها تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية ا وجهة نظر ممارسي العلاقات.. .. 53

الفصل الأول

المقدمة

1.1 الافتتاحيَّة

فكرة أن "المسؤولية الاجتماعية للأعمال هي زيادة أرباحها" هو مفهوم قدمه الاقتصادي ميلتون فريدمان في مقال نشر عام 1970 في مجلة نيويورك تايمز. ويؤكد هذا المنظور أن المسؤولية الأولى للشركة هي تعظيم الأرباح لمساهميها. وعلى الرغم أن وجهة النظر هذه قد نوقشت على نطاق واسع، إلا أنها لا تزال مؤثرة في عالم الأعمال. ويرى فريدمان أن المخاوف الأخلاقية والاجتماعية يجب أن تعالج من قبل الحكومات والأفراد بدلا من الشركات، مع استمرار الجدل حول التوازن بين تحقيق الربح والاعتبارات الأخلاقية في عالم الشركات (Friedman,1970).

النّظام المالي هو إرث تاريخي، نشأ في ظلّ فهم محدود للأنظمة الاجتماعيَّة والبيئيَّة وإدارة الموارد الطبيعيَّة. ومع تطور الزّمن، أصبح هناك اهتمام أكبر بالنمو الاقتصادي والتنمية، مع مراعاة السلامة البيئيَّة أو الاستدامة والرَّفاهية دون الإضرار بالأجيال القادمة. وبعد اتفاقية باريس للمناخ(COP21) ، شهد العالم تغيرات جديدة في طرق البحث والتَّفكير وممارسة الأعمال، ممَّا جذب اهتمام الأكاديميين والممارسين وصنَّاع القرار والسياسات. ولا يمكن تحقيق ذلك دون مواءمة الأنظمة الماليَّة مع أهداف التَّنمية المستدامة، حيث تعتبر جزءًا مهمًا من عمليَّة النّمو والتَّنمية.(Walker & etc, 2018)

تواجه دول العالم الثَّالث مشاكل كبيرة في مجالات الفقر والتَّخلف والتَّدهور البيئي والصحي، نتيجة نقص نصيب الفرد من النَّاتج المحلي الإجمالي، ما يجعلها بحاجة ماسة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة في مختلف القطاعات الاقتصاديَّة والتّجارية على المستوى المحلي والخارجي، حيث يؤثّر ذلك على معدلات النّمو والتَّنمية، وتعتبر البنوك جزءًا مهمًّا من صانعي السّياسات الاقتصاديَّة في هذه الدّول، حيث تقوم بتحمّل مسؤوليَّة اجتماعيّة تجاه المجتمع، من خلال تنفيذ برامج مسؤوليَّة اجتماعيَّة تسهم في تحقيق التَّنمية المستدامة في قطاعات مختلفة، بهدف إنشاء جيل قادر على إدارة حياته بصحة وبيئة سليمة، وباستخدام موارد نظيفة، دون أن يضر بالأجيال المستقبليَّة، كونها المسؤولة عن تمويل الأنشطة والفعاليات الاقتصادية (محمود، 2017).

تركز المسؤولية المجتمعية على القيم الاجتماعية والأخلاقية، والالتزام بتلبية احتياجات المجتمع وتقديم الدعم، ويمكنها أن تأثر على المدى القصير إذا ما تم تنفيذها كإجراء قصير المدى دون تكاملها في استراتيجية شاملة، لتضم أنشطة كالتبرعات الخيرية، وتوفير فرص العمل المجتمعية، ودعم المشروعات الاجتماعية (Kotler & Lee, 2005) و (Carroll, 1991).

ترتكز التنمية المستدامة على فكرة الاستدامة والقدرة على تلبية الاحتياجات الحالية دون التأثير الضار على الأجيال القادمة، وتركز على الاستدامة البيئية والاقتصادية والاجتماعية، وتتطلب رؤية طويلة الأمد وتنفيذ استراتيجيات متكاملة للحفاظ على الموارد وتقليل الأثر البيئي، كما تتضمن جوانب أخرى مثل التحسين المستدام للبيئة، والحد من الانبعاثات، والتنمية الاقتصادية المستدامة.

بصفة عامة، المسؤولية المجتمعية تمثل تفرغًا للواجبات الاجتماعية والأخلاقية للشركات تجاه المجتمع، بينما التنمية المستدامة تتعامل بشكل أوسع مع كيفية تحقيق الازدهار على المدى البعيد من خلال الحفاظ على التوازن بين الأبعاد البيئية والاقتصادية والاجتماعية لضمان استدامة النمو والتقدم (Elkington, 1997) و (Sachs, 2015) و (UN, 1987).

هناك تقارب كبير بين مفهومَى المسؤوليَّة المجتمعيَّة والتّنمية المستدامة، فالأولى تشير إلى دمج المصالح البيئيَّة والاجتماعيَّة في الأنشطة التّجارية، والثَّانية تدل على التَّوفيق بين الجوانب البيئيَّة والاقتصاديَّة والاجتماعيَّة. وهذا يجعل المؤسَّسة ترفع من صورتها الذّهنية أمام المجتمع، وتعزّز مظهرها الإيجابي أمام العملاء والموظفين، وتحسّن من المناخ البيئي في العمل، وتوسّع آفاق التَّعاون، ممَّا يؤدي إلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي والثَّقافي، وزيادة الوعي بأهميَّة التَّكامل بين المؤسَّسة والجمهور، ورفع مستوى الوعي لأفراد المجتمع تجاه القضايا الاجتماعيَّة والبيئيَّة، وتخفيف عبء الدَّولة في تأدية مهامها في قطاعات مثل الصّحة والثَّقافة والتَّعليم والأنشطة الاجتماعيَّة (شراف وآخرون، 2017).

وتعتبر المسؤوليَّة المجتمعيَّة عنصرًا مهمًّا في إدارة العلاقات العامَّة لجميع المؤسَّسات، حيث تساهم في استخدام وسائل الاتّصال الفعَّالة لدعم التَّنمية، وزيادة الوعي التنموي للمجتمعات، من خلال تقديم المعلومات الضَّروريَّة لحلّ المشكلات التي تعوق التَّنمية الذَّاتية وتقديم الأفكار المبتكرة والمتجدّدة، وتلبية احتياجات الجمهور المختلفة كالثَّقافة والتَّرفيه، من خلال أنشطتها المنوَّعة ضمن إطار المسؤوليَّة المجتمعيَّة، ولتحقيق أهداف المسؤوليَّة المجتمعيَّة للمنظَّمات يعمل ممارسو

العلاقات العامَّة على توجيه المنظَّمة للوفاء بالتزاماتها الاجتماعيَّة، وإبلاغ جمهور المنظَّمة بهذه التزامات لخلق صورة إيجابيَّة عنها، ودعمها في تحقيق أهدافها، بما في ذلك أهدافها التَّنموية (المقرن، 2021).

وفلسطين من الدّول التي انخرطت في التَّنمية المستدامة في السَّنوات الأخيرة، حيث لعبت سلطة النَّقد الفلسطينيَّة دورًا محوريًّا في وضع خطط عمليَّة لتحقيق التَّنمية المستدامة على مستوى المؤسَّسات الماليَّة، وأطلقت خططًا شاملة لإعادة هيكلة القطاع المصرفي الفلسطيني، انطلاقًا من اعتبارها أنَّ قطاع مالي مصرفي متقدم وآمن هو عاملٌ أساسي في عمليَّة النّمو الاقتصادي والتَّنمية بشكل عام (سلطة النَّقد الفلسطينية، 2011).

وفي إطار التزام فلسطين بأجندة التَّنمية المستدامة، وقّع الرَّئيس الفلسطيني محمود عباس في 15 أيلول 2015 في الجلسة الدَّوريَّة السبعين للجمعيَّة العامَّة للأمم المتَّحدة مرسومًا يؤكِّد تبني دولة فلسطين لهذه الأجندة، وأصدر تعليماته لاتخاذ التَّدابير اللازمة كافة لبدء تنفيذ الخطَّة بما يتماشى مع الواقع الفلسطيني (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022).

ويلعب القطاع المصرفي الفلسطيني دورًا مهمًا في الاقتصاد الوطني والتَّنمية، حيث ينبع الطَّلب على الخدمات المصرفيَّة من الحاجة للتَّنمية الاقتصاديَّة، وتتمثَّل السمة الأساسيَّة للبنوك في توظيف مواردها الماليَّة بكفاءة للحصول على أكبر عائد، من خلال تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تساهم في تحقيق النّمو والتَّطور والاستمراريَّة، وتنشيط الاقتصاد وتحقيق التنمية المستدامة، ودعم الاقتصاد المحلي (ربعي، 2020).

وبناءً على ذلك، رأى الباحث أنَّ هناك تداخل واضح بين مفهومي التَّنمية المستدامة والمسؤوليَّة المجتمعيَّة، وأنَّ البنوك تتحمَّل جزءًا كبيرًا من المسؤوليَّة المجتمعيَّة، نظرًا لأهميّتها الاقتصاديَّة، ودورها الفعَّال في المجتمع، وأنَّ دراسة دور البنوك من خلال استقصاء البرامج التي تنفّذها ضمن خططها للمسؤوليَّة المجتمعيَّة المستدامة تتطلَّب جهات مختصَّة في البنك، تمثّلها العلاقات العامَّة؛ ولذلك فإنَّ فكرة البحث تتركز على برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة لتحقيق التنمية المستدامة، ودور العلاقات العامَّة في هذا المجال وأثرها على تحسين أداء البنوك.

منذ بداية الخمسينات من القرن العشرين، ظهر اتّجاه فكري قوي في المجتمعات الرَّأسماليَّة يدعو إلى ضرورة أن تتحمَّل المؤسَّسات الخاصة مسؤوليتها تجاه المجتمع، فلم تعد مسؤوليَّة المؤسَّسات

مقتصرة على تحقيق الكفاءة الاقتصاديَّة من خلال تعظيم الرّبح، بل أصبح ما تقدّمه للمجتمع جزءًا من مسؤولياتها ومن عوامل التَّنافسية (دبس، وآخرون، 2022). وزاد الاهتمام بدور المؤسَّسات في دفع التَّنمية في جميع القطاعات، ممَّا جعل مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة من المفاهيم الشَّائعة في المجال الاقتصادي، بعد أن كان اهتمامها ينصبُّ على الجوانب الاقتصاديَّة فقط لفترة طويلة. أصبحت المسؤولية المجتمعيَّة للقطاع الخاص عنصرًا مهمًّا على المستوى المحلي والدَّولي، لأثرها الإيجابي على تحسين مستوى المعيشة، وزيادة رفاهيَّة السكان، ومعالجة عدد من المشاكل الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة، خصوصًا الفقر والتَّعليم والصّحة والسَّكن، حيث تربط التَّنمية المجتمعيَّة بالتَّنمية الخاصة، فالحدّ من الفقر وتحقيق التَّنمية المستدامة لم يعد مسؤوليَّة حكوميَّة فحسب (عيد، 2019).

ويعتبر ملاح (2018) في دراسة له أن هناك مجموعة من التحديات التي تقف دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة في فلسطين كممارسات الاحتلال الإسرائيلي في الضفة الغربية، ونقص الدعم الحكومي والقيود المالية للشركات، كما أن هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة، رغم تأثر هذه العلاقة بعوامل عدة تتمثل في التركيبة السكانية لأصحاب المصلحة، وديناميكية السوق الفلسطينية، والوعي المجتمعي، وإجراءات الاحتلال الإسرائيلي وسيطرته على المعابر والحدود والطرقات؛ ما يؤثر بشكل واضح على مستوى اهتمام الشركات وتطبيق الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات.

من الممكن تنفيذ مبادئ المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة في فلسطين بالتعاون المشترك بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني للمساهمة في تحسين جودة الحياة وزيادة الاستدامة في الظروف الصعبة التي تواجهها المجتمعات المحلية (Mallah, 2018).

وخلال الثلاثة عقود الماضية، حظي مفهوم التَّنمية المستدامة باهتمام عالمي، وعُقدت الكثير من القمم والمؤتمرات والنَّدوات على مستوى العالم لبحث مفاهيم التَّنمية المستدامة، وكان استخدام مفهوم التَّنمية المستدامة في بادئ الأمر محصورًا في الأدب التَّنموي. ثمَّ تطور ليصبح مطلبًا مهمًّا لتحقيق التَّوازن والإنصاف في توزيع المكاسب والثّروات بين أجيال شعوب الأرض (البروك، المصراتي، 2020).

وقد أصبحت الشَّركات الخاصة تهتم بالتَّنمية المستدامة بفضل درجة الوعي التي تتمتَّع بها هذه الشَّركات ومدراءها بأهميَّة خدمة أهداف المجتمع المحيط، فإشباع حاجات ورغبات المحيط يحقّق

الرضا، وكان الاهتمام بالتَّنمية المستدامة في البداية من اختصاص الحكومات (جصاص، 2020). وتعرف الاستدامة بأنَّها نمط تنموي عقلاني يتعامل مع الأنشطة الاقتصاديَّة التي تهدف للنّمو والتَّطور (عيد، 2019). ويمكننا القول إنَّ مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة، ومفهوم التَّنمية المستدامة مفهومان متقاربان، فالأوَّل يدل على دمج النواحي الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة والبيئية مع النَّشاط التجاري، والثَّاني يركّز على الطبقات الأكثر فقرًا للحدّ من الفقر محليًّا وعالميًّا؛ لذلك تسهم المسؤوليَّة المجتمعيَّة في ترسيخ استراتيجيات التَّنمية المستدامة، حيث أكَّد الباحثون أنَّ هناك علاقة تكامليَّة بين المفهومين، فتوافر أحدهما يدل على توافر الآخر (البروك، المصراتي، 2020).

وأشارت دراسة الدبعي (2020) إلى أنَّ البنوك المحليَّة في فلسطين تؤدي مسؤولياتها المجتمعيَّة تجاه الموظفين والعملاء والبيئة والتَّنمية، وتولي اهتمامًا كبيرًا لأبعاد المسؤوليَّة الاجتماعية المختلفة؛ ولذلك فإنَّ الباحث يسعى من خلال هذه الدّراسة، بعد استعراض المفاهيم المتعلّقة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة، والبحث في نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تقوم بها البنوك المحليَّة التي اختارها الباحث خاصة من خلال دور ممارسي العلاقات العامَّة في هذه البنوك.

2.1 المشكلة البحثيَّة

مفهوم المسؤوليَّة الاجتماعيَّة هو من المفاهيم الإداريَّة المتداولة في الأدبيات الإداريَّة، ويتعلَّق بمشاركة المؤسَّسات الاقتصاديَّة في علاقتها بتحقيق التنمية المستدامة، فالمؤسَّسات الخاصة تدرك أنَّ مسؤوليتها لا تقتصر على تحقيق الرّبح، بل تشمل خدمة أهداف المجتمع المحيط وإشباع حاجاته ورغباته، وهذا ينعكس إيجابًا على أنماط الحياة الاجتماعيَّة، شرط ألا يكون ذلك على حساب البيئة والموارد الطبيعيَّة وسلامة الإنسان (بوحبيلة، قطوش، 2020).

وكان الاهتمام بالتَّنمية المستدامة في البداية من اختصاص الحكومات، ولكنَّه انتشر في الأدب التَّنموي، وأصبح مطلبًا مهمًّا لتحقيق التَّوازن والإنصاف في توزيع المكاسب والثَّروات بين أجيال شعوب الأرض (جصاص، 2020). وتعرف الاستدامة بأنَّها نمط تنموي عقلاني، يتعامل مع الأنشطة الاقتصاديَّة التي تهدف للنّمو والتَّطور (عيد، 2019). وهناك تقارب بين مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة، ومفهوم التَّنمية المستدامة، فالأوَّل يشير إلى دمج النَّواحي الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة والبيئيَّة مع النَّشاط التّجاري، والثَّاني يركز على الطَّبقات الأكثر فقرًا للحدّ من الفقر

محليًّا وعالميًّا؛ لذلك تسهم المسؤوليَّة المجتمعيَّة في إرساء استراتيجيات التَّنمية المستدامة، حيث أكَّد الباحثون على أنَّ هناك علاقة تكامليَّة بين المفهومين، فتوافر أحدهما يؤكّد توافر الآخر (البروك، المصراتي، 2020).

وأظهرت دراسة الدبعي (2020) أنَّ البنوك المحليَّة في فلسطين تؤدي مسؤولياتها الاجتماعيَّة تجاه الموظَّفين والعملاء والبيئة والتَّنمية، وتولي اهتمامًا كبيرًا لأبعاد المسؤوليَّة الاجتماعيَّة المختلفة، ولذلك فإنَّ هذه الدّراسة تسعى إلى البحث في نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تقوم بها البنوك المحليَّة التي اختارها الباحث، من خلال دور ممارسي العلاقات العامَّة في هذه البنوك، وذلك بعد استعراض المفاهيم المتعلّقة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة، وخاصة أنَّ فلسطين في العام 2015م تبنَّت أهداف التَّنمية المستدامة، وهذا يستوجب النَّظر فيما إذا كان هناك علاقة بين نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة للبنوك المحليَّة الفلسطينيَّة، وتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة وفقًا لممارسي العلاقات العامَّة فيها، والذين يفترض توجيههم لمنظماتهم في العمل على التزاماتهم الاجتماعيَّة تجاه قضايا التَّنمية المستدامة.

3.1 الغاية البحثيّة

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى "البحث في نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تنفّذها البنوك المحليَّة لتحقيق التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة". ويتفرع منها الأهداف الفرعيَّة الآتية:

1. التَّعرف على مدى فهم ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة المسؤوليَّة المجتمعيَّة، لما يمثلونه من موجهين للإدارة العليا في اختيار وتوجيه العمل على المسؤولية المجتمعية، وانعكاس ذلك على أدائهم في اختيار وتطوير نشاطات البنوك في هذا المجال، حيث يبرز الدّور الذي تسعى البنوك لأدائه في هذا المجال.
2. استكشاف مدى فهم التَّنمية المستدامة وفقًا لآراء العاملين في العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة، وتحديد البرامج التي تنفّذها البنوك وفقًا لمعايير الاستدامة، لما للمسؤولية الاجتماعية أثر على تحقيق مفاهيم التنمية المستدامة وأبعادها وأهدافها، ولما لممارسي العلاقات العامة الدور في توجيه المسؤولية المجتمعية لتحقيق هذه المفاهيم والأهداف.

3. رصد التَّحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المبحوثة في اختيار وتنفيذ مشاريع مستدامة في ظلّ ازدياد حاجة السّوق المحلي إلى برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تساند التَّنمية.

4. فهم وتحديد المعايير العلمية التي تستخدمها البنوك المحليَّة في اختيار برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في هذه البنوك

4.1 الأسئلة البحثية

تهدف الدّراسة إلى الإجابة عن سؤال رئيس، وهو: ما هي نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تنفّذها البنوك المحليَّة لتحقيق التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة؟

وللإجابة عن هذا السّؤال، يحتاج الباحث إلى الإجابة عن مجموعة من الأسئلة الفرعيَّة وهي:

1. كيف يفهم ممارسو العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة وفقاً لتعريفات المسؤولية المجتمعية؟

2. ما هي المعايير العلمية النظرية التي تستند إليها البنوك المحليَّة في اختيار نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة وفقاً لوجهة نظر ممارسي العلاقات العامة؟

3. ما مدى فهم ممارسو العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة مفهوم التَّنمية المستدامة وفقاً لتعريف التنمية المستدامة نظرياً، وما مدى ممارسة البنوك المحلية لأنشطة المسؤولية المجتمعية في تحقيق مفهومها وأهدافها من وجهة نظرهم؟

4. ما هي أبرز التَّحديات التي تواجه دائرة العلاقات العامَّة في البنوك المحلية في تقديم برامج مسؤوليَّة اجتماعيَّة مستدامة؟

5.1 الأهميَّة البحثيَّة

تتميَّز هذه الدّراسة بأهمية نظريَّة وتطبيقيَّة، على النحو التالي:

الأهمية النظريَّة: وتتمثل في أنَّ الدّراسة تعتبر استمرارًا للدّراسات التي تناولت محاور المسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة، وتجمع بين الأدبيات المتعلقة بكلا المفهومين، كما تقدّم إضافة بحثيَّة

في مجال المصارف المحليَّة، والتي تفتقر لاهتمام الباحثين، خصوصًا فيما يتعلَّق بمهام ووظائف العلاقات العامَّة التي تلعب دورًا فعالًا ومهمًّا في تعزيز سمعة البنك، لذلك تحتاج للبحث في التَّحديات التي تواجهها في أداء مهامها والصلاحيات الممنوحة لهذه الدائرة، فهي تعدّ الجهة الرَّسمية الممثلة للبنك في نظر الجمهور الدَّاخلي والخارجي.

الأهميَّة التَّطبيقية: وتتَّضح في أنَّ الدّراسة ستفيد عدّة جهات وهي:

1. جمعيَّة البنوك الفلسطينيَّة: ستساعد نتائج الدّراسة في تجاوز بعض الفجوات المتعلقّة ببرامج المسؤوليَّة الاجتماعيَّة المستدامة التي تشرف عليها البنوك المحليَّة من حيث التَّمويل والتَّنفيذ.

2. سلطة النَّقد الفلسطينيَّة: ستبرز نتائج الدّراسة غياب المعايير الضَّابطة لبرامج المسؤوليَّة الاجتماعيَّة وكثرة التَّحديات التي تواجهها، والتي تحتاج لقرارات ضابطة.

3. البنوك: ستقدم نتائج وتوصيات الدّراسة إضاءة على نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة والمشاريع المستدامة التي يمكن اختيارها وتنفيذها من قبل البنوك، كما ستساعد كثيرًا في توضيح أهميَّة وجود دائرة مختصَّة بالعلاقات العامَّة مع صلاحيات كافية.

4. الباحثون: ستقدّم نتائج وتوصيات الدّراسة إبرازًا لبعض الفجوات البحثيَّة في مجال ممارسات دائرة العلاقات العامَّة والتَّحديات التي تواجهها في ظلّ غياب بعض المعايير الضَّابطة.

6.1 محدّدات البحث

واجه الباحث في سعيه لإعداد الدارسة جملة من المحددات كان أهمّها:

1. مستوى المرونة المتاح في الحصول على البيانات والتَّقارير الماليَّة والإداريَّة من البنوك المحليَّة، والتَّعامل مع البحث العلمي.

2. المحدّدات الزَّمنية المتعلّقة بفترة إنجاز الدّراسة.

3. المحددات المصادريَّة المتعلّقة بندرة المصادر والمراجع المحليَّة والعربيَّة الحديثة ذات الصلة.

4. المحدّدات الماليَّة المتعلقة بالنَّفقات التي يتحمَّلها الباحث في إجراء الدّراسات الميدانيَّة والتَّحليلات اللازمة في ظلّ قلَّة الدَّعم الحكومي للبحث العلمي.

7.1 هيكلية البحث

تكوّنت الدّراسة من خمسة فصول، على النحو التالي:

الفصل الأوَّل: الإطار العام للدّراسة، والذي يحدّد فيه الباحث هدف الدّراسة ويصيغ فيه الأسئلة ذات الصلة التي يجيب عليها من خلال الدراسة، ويبرز فيه توجهاته لاختيار الموضوع ومبررات اختياره والأسئلة التي يسعى لاختبارها والإجابة عنها.

الفصل الثَّاني: الإطار النَّظري والدّراسات السَّابقة، والذي ضمَّن فيه الباحث الجوانب الأدبيَّة والمفاهيم المباشرة ذات الصلة، ووزعها وفقًا للأصول المعمول بها في البحث العلمي، وسعى من خلال المادَّة النَّظرية لتوسيع أفق القارئ حول الجوانب الأدبيَّة، كما رتبها وفقاً لعنوان الدّراسة على النحو التالي:

- مقدّمة عامَّة
- المبحث الأوَّل: المسؤوليَّة المجتمعيَّة
- المبحث الثَّاني: التَّنمية المستدامة
- المبحث الثَّالث: العلاقات العامَّة: المفهوم والنشأة

بالإضافة إلى جزئية الدّراسات السَّابقة والتَّعقيب عليها، والذي استعرض فيه الباحث مجموعة من الدّراسات التي تناولت محاور ذات صلة بموضوع دراسته، ووزعها وفقاً لما يلي:

- دراسات ذات صلة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة
- دراسات ذات صلة بالتَّنمية المستدامة
- دراسات ذات صلة بالعلاقات العامَّة
- التَّعقيب على الدّراسات ميّزات الدّراسة الحاليَّة

الفصل الثالث: المنهجيَّة والإجراءات، والذي يشرح فيه الباحث المنهج البحثي الذي اتَّبعه والإجراءات التي اتّخذها في إعداد الدّراسة، حيث يوضّح فيه غرض الدّراسة، ومنهج الدّراسة، وحدود ومحدّدات الدّراسة، ومجتمع وعيّنة الدّراسة، وأداة الدّراسة، وإجراءات المقابلة، وتحليل البيانات، وعناصر الموثوقيَّة، وإجراءات تنفيذ الدّراسة.

الفصل الرابع والخامس: نتائج وتوصيات، والذي يقدم فيه الباحث نتائج المقابلات التي أجراها مع ممارسي العلاقات في بنوك محليَّة فلسطينيَّة، بحسب المنهجيَّة التي اتّبعها. كما يفسّر هذه النتائج ويربطها مع نتائج الدّراسات السابقة التي عرضها سابقًا، ويقدّم ملخصًا للنتائج، ومجموعة من التَّوصيات الموجَّهة لأصحاب العلاقة الذين تمَّت الإشارة إليهم سابقًا في الأهميَّة التَّطبيقيَّة.

الفصل الثاني

الإطار النظري

يسعى الباحث من خلال الإطار النَّظري لتوضيح الأدبيات والدّراسات السَّابقة ذات الصّلة بمتغيّرات الدّراسة، من خلال وصف وتعريف مفاهيم المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وأهميتها، ومبادئها، والتَّنمية المستدامة وأهدافها، إضافة للعلاقات العامَّة وخصائصها داخل البنوك الفلسطينيَّة، وأبرز الأبحاث والدّراسات السَّابقة حول ذات الموضوع، وهي على النَّحو الآتي:

1.2 المسؤوليَّة المجتمعيَّة

مقدّمة

لم يكن مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة معروفًا ولا متداولًا حتى بداية القرن العشرين، ففي عام 1923 ورد مصطلح المسؤوليَّة المجتمعيَّة، الذي ورد فيه مصطلح المسؤوليَّة المجتمعيَّة للمرّة الأولى في علوم إدارة الأعمال، والذي أشار له شيلدون (Sheldon) في كتابه بعنوان" فلسفة الإدارة"، والذي أكَّد من خلاله على أنَّ التزام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعيَّة هو نوع من أنواع فنون استخدام الأساليب العلميَّة في إدارة الأعمال. ولم يجذب المفهوم الانتباه كثيرًا في تلك الفترة، حيث انشغلت المؤسَّسات لاحقًا بتحقيق الأرباح وجني العوائد.

ويمكن أن تنسب المسؤوليَّة المجتمعيَّة للثَّورة الصّناعيَّة، في حين ينسبها البعض إلى الحركات الإصلاحيَّة التي انتشرت بعد الثَّورة الصناعيَّة، ووضع كارول (1991,Carrol) تصنيفًا خاصًا، يعرف بهرم كارول للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة (هبول، وآخرون، 2020).

1.1.2 مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة

حظي مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة باهتمام العديد من الباحثين والجهات الرَّسميَّة، كمنظمة المقاييس العلميَّة والبنك الدَّولي، وعليه فقد تنوَّعت مفاهيم المسؤوليَّة المجتمعيَّة وفقًا لتوجهاتهم، وهي على النحو الآتي:

عرّفت اللجنة الأوروبيَّة (European Commission) المسؤوليَّة المجتمعيَّة في الوثيقة الخضراء (Paper Green) في تموز عام 2001 على أنَّها: "مفهوم تقوم الشركات من خلاله

بدمج اهتماماتها المجتمعيَّة والبيئيَّة مع عملياتها الأساسيَّة، وتتفاعل مع الأطراف الأخرى على أساس طوعي" (المدهون وآخرون، 2021: 7).

ويرى أورزالين (Orazalin, 2019) أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة مفهوم تدمج فيه الشركات الاهتمامات الاجتماعيَّة والبيئيَّة في عملياتها التّجارية وفي تفاعلها مع أصحاب المصلحة على أساس طوعي.

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتَّنمية المستدامة World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) على أنَّها: "الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتَّصرف أخلاقيًا، والمساهمة في تحقيق التَّنميَّة الاقتصاديَّة، والعمل على تحسين نوعيَّة الظروف المعيشيَّة للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل" (أمجوج، 14:2019).

أما منظَّمة المقاييس العالميَّة الآيزو (ISO) فقد عرَّفتها بأنَّها: "مسؤوليَّة المنظَّمة عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، عبر الشَّفافيَّة والسّلوك الأخلاقي المتوافق مع المساهمة في التّنمية المستدامة، بما في ذلك الصحَّة ورفاهية المجتمع، مع الأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة، الامتثال للقوانين المعمول بها والمتَّسقة مع قواعد السّلوك الدّولي" (منظمة المقاييس العالميَّة26000، 2010).

ووفقًا لسكندري (99:2021) فهي: "ثقافة التزام المؤسّسات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك من خلال المساهمة في مجموعة من الأنشطة المجتمعية المختلفة، كتحسين الخدمات الصّحيَّة، وحلّ مشاكل الإسكان".

ووفقًا للبنك الدَّولي (world bank) فالمسؤوليَّة المجتمعيَّة تعني:" التزام الأعمال بالمساهمة في التَّنميَّة الاقتصاديَّة المستدامة، عبر العمل مع الموظفين وعائلاتهم، وكامل المجتمع المحلي لغاية تحسين نوعيَّة الحياة، خاصة في الأعمال التّجارية، بحيث تعتبر مؤثّرة في التّنمية" (البنك الدَّولي، 2004).

ومن خلال استعراض مفاهيم المسؤوليَّة المجتمعيَّة السَّابقة، يعرّف الباحث المسؤوليَّة المجتمعيَّة بأنَّها التزام المؤسسة تجاه المجتمع؛ للحدّ من الفقر وتحسين مستوى المعيشة، عبر التَّصرف

بمستوى معين من الأخلاقيات، من خلال المساهمات النَّقديَّة أو العينيَّة لتنفيذ مشاريع تمسّ حاجات المجتمع، وتهدف إلى تحقيق التَّنمية المستدامة، وإحداث تغيير إيجابي في المجتمع.

الدّراسة الحاليَّة تعرّف المسؤوليَّة المجتمعيَّة بأنَّها: الممارسات التي تنفّذها البنوك الفلسطينية المحليَّة من خلال برامج تصمّمها أو تتبناها لخدمة المجتمع المحلي والاقتصاد الوطني، وذلك بتقديم مساهمات عينيَّة ونقديَّة؛ لتحسين الوضع الراهن، وتحقيق الاستدامة الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة.

2.1.2 الميثاق العالمي للمسؤوليَّة المجتمعيَّة

في عام 1999، اقترح الأمين العام للأمم المتحدة آنذاك (كوفي عنان) ميثاق المسؤوليَّة المجتمعيَّة في خطابه في المنتدى الاقتصادي العالمي، ولكن لم يُعلن عنه رسميًا إلا في عام 2000 في مقرّ الأمم المتحدة في نيويورك، وكان الميثاق مبادرة طوعيَّة وطنيَّة للشَّركات تشكّل تعهدًا بالمواطنة، من خلال مجموعة من الآليات التي تستند إلى الشَّفافيَّة والقوى العاملة والمجتمع المدني، وشملت مبادئ الميثاق ما يلي:

حقوق الإنسان: أوجب الميثاق على الشَّركات احترام حقوق الإنسان وفقًا للمعايير الدَّوليَّة والعالميَّة، بعيدًا عن مشاركتها في أيّ انتهاك للإنسان.

العمل: أوجب القانون على الشَّركات العمل على إلغاء عمالة الأطفال، وإزالة أشكال العنف كافة ضد العمّال، وسياسات التّمييز والعمل الاجباري.

البيئة: على الشَّركات المحافظة على البيئة من خلال استخدام أساليب متعدّدة، وتطوير منشآت صديقة للبيئة خلال طبيعة أعمالها.

محاربة الفساد: حيث أكَّد الميثاق على ضرورة منع الرشوة والابتزاز من خلال وقف أشكال الفساد في المنظَّمات كافة (القاضي، 2010).

3.1.2 أهميَّة المسؤوليَّة المجتمعيَّة

المسؤوليَّة المجتمعيَّة للمؤسَّسة تحظى بأهمية كبيرة في علاقتها مع المجتمع، وتساعدها على مواجهة الانتقادات والضغوطات التي تتعرَّض لها. ولهذا الالتزام فوائد عديدة للمؤسسة والمجتمع على حدّ سواء، ومنها:

- **فوائد المسؤوليَّة المجتمعيَّة للمؤسَّسة:** تشمل تحسين صورتها وسمعتها أمام العملاء، وزيادة حصَّتها السّوقيَّة، وخفض تكاليف التَّشغيل، وتعزيز مكانتها الاجتماعيَّة التّجاريَّة، وتنمية انتماء وولاء الموظفين، والحفاظ على الكفاءات البشريَّة، بالإضافة إلى جذب المستثمرين والمحللين الماليين.

- **فوائد المسؤوليَّة المجتمعيَّة للمجتمع:** تشمل تحسين نوعيَّة الحياة، وإرساء الاستقرار الاجتماعي، وتحقيق جزء من العدالة، وفرص التكافؤ، وتطوير نوعيَّة الخدمات المقدَّمة، وزيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي للأفراد، والمساهمة في الاستقرار السياسي، والشعور بالعدالة الاجتماعيَّة، والمشاركة في التَّطور التّكنولوجي والحدّ من البطالة وغيرها من المجالات) وهيبة، 2019؛ عجور، 2017؛.(Awaysheh, et. al., 2020

وأشار كلٌّ من قهوجي وبن حسان (2016) إلى أهميَّة المسؤوليَّة المجتمعيَّة باعتبارها تساهم في المحافظة على معنويات العاملين العالية وصولاً لتحسين الأداء، من خلال توفير احتياجاتهم وضمان حقوقهم للمساهمة في تحقيق الأهداف، إضافة للمساهمة في تعزيز صورة المؤسَّسة عبر تحسين صورتها الذّهنية في نظر الجمهور، ما ينعكس على قدرتها في استقطاب الزبائن.

ويرى الباحث أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة تلبي احتياجات الفرد من خلال مساهمات البنوك الفلسطينيَّة التي يمكنها أن تحقّق مجموعة ضخمة من الأهداف والفوائد عبر توجيه اهتماماتها بصورتها الصَّحيحة، وصولاً لرفع صورة المؤسَّسة في أذهان الجماهير، وزيادة الثّقة فيما بينها، والإقبال على منتجاتها وخدماتها، وتوظيف مزيد من العاملين بالتوازي مع المحافظة على العملاء الحاليين.

4.1.2 أهداف المسؤوليَّة المجتمعيَّة

المسؤوليَّة المجتمعيَّة تهدف إلى تحقيق عدَّة أهداف تخدم المؤسَّسة والمجتمع، ومنها ما ذكره (الواعر، 2020؛ وأمجوج، 2019) وهي:

1. رضا العملاء عن الخدمات المقدَّمة من المؤسَّسة.
2. فعالية الأنظمة والقوانين والصلاحيات في المؤسَّسة لزيادة الرضا الوظيفي للعاملين.

3. استجابة احتياجات وتوقعات العملاء وأصحاب المصالح بتحسين قدرات وأداء العاملين في المؤسَّسة.

4. التَّعرف على السياسات والأهداف الاجتماعيَّة للمؤسَّسة والامتثال لها، وتقييم فاعلية التدابير المتبعة.

5. تقليل المخاطر التي يواجهها العاملون والعملاء بتقديم المساعدات لهم.

6. تحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي بتطوير حوار فعّال مع المستفيدين لمعرفة احتياجاتهم وتطلعاتهم.

7. التقدُّم والتميُّز في تحقيق أهداف المؤسسة.

5.1.2 أبعاد المسؤوليَّة المجتمعيَّة

رغم الاجتهاد الذي بذله الباحثون والمختصون في مجال المسؤوليَّة المجتمعيَّة، إلا أنَّ مساهمة الأبعاد التي وضعها كارول (Carroll, 1991)في هرم المسؤوليَّة المجتمعيَّة تبقى هي الأكثر قبولًا، وقد لخَّصها كلّ من (جصاص، 2020؛ نجم، 2019؛ Nocha &Others، 2014) على النحو الآتي:

أوَّلاً: البُعد الخيري (Philanthropic Responsibility)

يتوقَّع أفراد المجتمع من المؤسَّسات والشَّركات المساهمة في تحقيق الرَّفاهية الاجتماعيَة عبر الانخراط في أعمال وبرامج تسعى لتعزيز الرفاهية، دون ارتباطها بالأرباح، إلا أنَّ التزامها بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة يحقّق مركزاً تنافسياً من خلال تحقيق أرباح غير ملموسة كتعزيز السمعة.

ثانيا: البُعد الاقتصادي (Economic Responsibility)

يعد البَعد الاقتصادي وفقًا لهرم كارول الطبقة الأساسيَّة للهرم، حيث يرى كارول أنَّ الدَّافع الأساسي لتنظيم الأعمال يتم من خلال إنتاج السلع والخدمات، وتقديمها بأسعار معقولة لغاية تحقيق الربح، وبالتالي يهتم بتحقيق أصحاب المؤسسات إلى جانب مصلحة الأطراف الأخرى.

ثالثًا: البُعد القانوني (Legal Responsibility)

وفقًا لهرم كارول، يمثّل البَعد القانوني الطبقة الثانية من الهرم، حيث يشير إلى أنَّ الشَّركات تعمل في ظلّ جملة من القوانين والتعليمات التي تنظم العلاقة بين الأطراف، فيما يعرف بالعقد الاجتماعي، وذلك بالتزام المؤسسات طوعًا للقوانين والأحكام الضابطة للمجتمع، سواء أكانت تتعلق بالعمال والأجور، والاستثمار، وبالتالي يساعد المؤسَّسة على البقاء ضمن بوتقة القوانين الناظمة والضَّابطة للعمل.

رابعًا: البعد الأخلاقي (Ethical Responsibility)

وهي الأنشطة والممارسات التي تقوم بها الشركة طواعية؛ نظرًا لكونها غير مقنَّنة ضمن أنظمة وقوانين إلزامية، وتعكس اهتمامات المجتمع والموظفين والأطراف ذات العلاقة كافة، بحيث يتجاوز السلوك الأخلاقي متطلبات القانون.

أضاف لوبيس وآخرون (Lubis et. al., 2019) الجوانب البيئية من خلال القيام بممارسات بيئيَّة صحيحة خلال العمليَّة الإنتاجيَّة، وتطوير بيئة العمل، إضافة لالتزام المؤسَّسات والشَّركات بالبيئة المحيطة من خلال تصرفاتها السّليمة ودعمها.

6.1.2 مبادئ المسؤوليَّة المجتمعيَّة

المسؤوليَّة المجتمعيَّة تستند إلى مجموعة من المبادئ التي ذكرها (جصاص، 2020؛ نجم، 2019) وهي:

1. **الاستدامة:** وتعني الحفاظ على الموارد المتاحة للأجيال القادمة، وتقوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة بالاستخدام الأمثل للموارد وإعادة تجديدها في المستقبل.
2. **المساءلة:** وتعني تحمّل الشركة أو المؤسَّسة مسؤوليّة أنشطتها وتأثيرها على المجتمع، والرَّد على الجهات الرَّسميَّة والقانونيَّة التي تطالبها بذلك، كالمساءلة عن إجراءاتها وتأثيرها على البيئة لتحقيق فوائد للمؤسَّسة في المستقبل.

3. **الشَّفافيَّة:** وتعني الإفصاح الصادق عن أنشطتها وسياساتها وإجراءاتها، وتزويد الأطراف المعنيَّة بالمعلومات الصَّحيحة في الوقت المناسب، كجزء من المسؤوليَّة، وعدم العمل في الخفاء؛ لتقييم آثارها على المؤسَّسة أو الشّركة.

وقد أشار وهيبة (2018) إلى مجموعة من المبادئ، أهمّها:

1. احترام الأعراف الدَّوليَّة

تعمل المؤسَّسة على احترام الاتفاقيات واللوائح والعلاقات الدولية ضمن سياساتها وممارستها للمسؤوليَّة المجتمعيَّة، كحقوق الإنسان الواردة في الميثاق العالمي، وقوانين حماية البيئة والمجتمع.

2. احترام مصالح الأطراف المعنيَّة

تتقبَّل المؤسَّسة أو الشَّركة وجود الأطراف المرتبطة معها في مصالح مشتركة، مع علمها المسبق بمصالح هذه الأطراف واهتماماتها، لما لها من دور يمكن أن يؤثّر على المؤسَّسة رغم عدم رسمتيها في هذا الدَّور.

ويرى (بافليشين وآخرون،Pavlyshyn, et al., 2021 ؛ أمجوج،2019) أنَّ هناك مبادئ إضافيَّة أهمُّها:

1. تقوية وتعزيز السّلطات: تقوم المؤسسَّة على تحقيق التَّوازن المشترك بين مصالح المستخدمين والمستثمرين والعملاء، والمجتمعات المتأثرة.
2. العلاقات التَّعاونيَّة: يفترض بالمؤسسة أو الشركة تحقيق العدالة والأمانة في بيئة العمل، إسهامًا في ترقية ومتابعة المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركاء.
3. الحماية وإعادة الإصلاح البيئي: يتم ذلك من خلال حماية البيئة وإعادة إصلاحها والترويج للتنمية المستدامة.
4. الارتباط الاجتماعي: تعمل المؤسّسة على إنشاء علاقات وثيقة بينها وبين المجتمع بهدف جعله مكانًا مثاليًا للحياة وممارسة الأعمال.

ويرى الباحث أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة تصب اهتمامها على الفرد والجماعة، وتسعى لضبط العلاقة بينها وبينهم من خلال وضع جُملة من المبادئ، مع مراعاة طوعيَّة المسؤوليَّة المجتمعيَّة المتعلقة بمجموعة من الممارسات والقيم.

7.1.2 أصحاب المصلحة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة

أصحاب المصلحة في البنوك هم كلّ الأطراف التي تتأثر بممارسات المسؤوليَّة المجتمعيَّة، أو تؤثّر عليها، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وفقًا لـ (نجم، 2019؛ القاضي، 2010). وبما أنَّ هذه الدّراسة تهتم بالبنوك المحليَّة في فلسطين، فإنَّ أصحاب المصلحة ينقسمون إلى:

1. **الجمهورالخارجي:** وتشمل الأفراد الذين يتعاملون مع البنك كشركاء أو عملاء، ويفضلونه على غيره من المنافسين، ما يزيد من عدد المساهمين والمجتمع والموردين والحكومة، ويساهم في استدامة البنك.
2. **الجمهورالدَّاخلي:** وهم الموظفون الذين يرغبون في بيئة عمل مريحة وحقوق محفوظة وتطوير مستمر، من خلال تقديم الدَّعم والتَّدريب لهم.

8.1.2. المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك الفلسطينيَّة

تعدُّ البنوك أحد أهمّ الدَّعائم في اقتصادات الدّول، حيث ازدادت أهميُّتها في العصر الحديث، وباتت تعدُّ من أهم أدوات الاستثمار، لا بل وتلعب دورًا مهمًّا في التَّنمية الاقتصاديَّة، حيث يرى القاضي (2010) أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك هي وسيلة يعبر من خلالها البنك عن التزامه تجاه المجتمع المحلي لنشر العدالة الاجتماعيَّة ومحاربة الفقر، فلم تعد الأرباح وحدها هي من تحقّق السمعة الجيدة للبنوك.

كما يرى يونغ (Yeung, 2011) أنَّ عناصر المسؤوليَّة المجتمعيَّة للبنوك تجاه الجمهور الخارجي وتحديدًا العملاء تتركز في شرح وتوضيح الخدمات المصرفيَّة البسيطة والمعقدة منها، وإدارة المخاطر والأزمات والمحافظة على حقوقهم، وتعزيز أخلاقيات العمل المصرفي، وإنشاء قنوات اتصال مع العملاء لتلقي الشكاوي والاقتراحات والردّ عليها.

حيث أشارت عجور (2017) إلى أنَّ مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة للبنوك لم ينتشر بشكل كافٍ، وأنَّ إدارات العديد من البنوك تعتقد أنَّ التَّبرعات الماديَّة لتلبية بعض الاحتياجات الاجتماعيَّة

والبيئيَّة والتَّعليميَّة والصحيَّة تُعد مسؤوليَّة اجتماعية. وتسعى سُلطة النقد، التي تُشرف على القطاع المصرفي الفلسطيني، إلى تعزيز المسؤوليَّة المجتمعيَّة لدى البنوك والمساهمة في إنشاء بيئة مناسبة لزيادة دور البنوك اجتماعيًا.

في عام 2011 أقرَّت سُلطة النقد الفلسطينيَّة في اجتماعها، وبالتنسيق مع جمعيَّة البنوك الفلسطينيَّة تخصيص 2% من أرباح البنوك لتعزيز مسؤوليتها الاجتماعيَّة والمشاريع التَّنموية، وسعت لنقل المسؤوليَّة المجتمعيَّة من إطارها التَّقليدي إلى الإطار الشامل، وقد شجَّعت البنوك على تبني ثقافة المسؤوليَّة المجتمعيَّة عبر مساهمتها في دعم الرّياضة، والبيئة، والثقافة، والصّحة، والطفولة، وذوي الإعاقة، والحملات الإغاثيَّة. ووفقًا لجمعية المصارف فقد بلغ حجم ما خصصته البنوك الفلسطينيَّة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة في عام2021 ما يزيد عن 3% من أرباحها، والارتباط بعلاقة شراكة مع (461) مؤسّسة أهليَّة.

وقد أورد الباحث الجدول الآتي استنادًا للبيانات الصادرة عن جمعيَّة البنوك الفلسطينيَّة الذي يوضّح مساهمات البنوك الفلسطينية وفقًا للقيمة والمجالات والشّراكات المؤسّساتية التي تنوَّعت ما بين الصّحة والبيئة، والتَّنمية، والتَّعليم، والإغاثة، والثقافة والفنون، والطفولة، وذوي الإعاقة، والرّياضة، وتمكين المرأة، والإبداع والشباب:

يوضّح الجدول الآتي مساهمات البنوك الفلسطينيَّة المحليَّة المتمثلة في كلّ من: بنك فلسطين، وبنك القدس، وبنك الاستثمار الفلسطيني، والبنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، ومصرف الصفا، والبنك الوطني في مجالات المسؤوليَّة المجتمعيَّة والنسبة المئويَّة لكلّ مجالٍ على حدا لعام 2021:

جدول 1 مساهمات البنوك الفلسطينيَّة المحليَّة في مجالات المسؤوليَّة المجتمعيَّة ونسبتها المئوية لعام 2021

المجال	مبالغ المساهمة	نسبة المجال من المبالغ العامة
التَّعليم	860,563	%17.01
الصحة والبيئة	930,811	%28.08
التنمية	680,650	%20.53
ثقافة وفنون	185,400	%5.59
الإغاثة	518,655	%15.64
الرياضة	88,779	%2.67
إبداع وشباب	66,911	%2.01
الطفولة	148,854	%4.49
ذوو الاحتياجات الخاصة	76,023	%2.29
تمكين المرأة	54,898	%1.65
المجموع	3314842	%100

ويتَّضح من الجدول السَّابق الذي أعدَّه الباحث استنادًا إلى بيانات جمعيَّة البنوك الفلسطينيَّة، بأنَّ مجال الصّحة والبيئة قد احتلَّ المرتبة الأولى في المساهمات بنسبة 28.08% من مجمل مساهمات البنوك السبعة في عشرة مجالات، فيما كان مجال تمكين المرأة الأقل مساهمة من مجموع مساهمات البنوك السبعة لعام 2021م.

وقد بلغ مجموع مساهمات البنوك المحلية كافة في المسؤوليَّة المجتمعيَّة (33,148,42 دولار أمريكي) للعام 2021، ويوضّح الجدول الآتي الذي أعده الباحث مساهمات البنوك السبعة ونسبتها المئويَّة كما يأتي:

جدول 2 عدد الشراكات المؤسساتيَّة للبنوك الفلسطينيَّة المحلية السبعة لعام 2021

المجال / البنك	فلسطين	القدس	الإسلامي الفلسطيني	الإسلامي العربي	الوطني	الاستثمار	الصفا
التّعليم	9	8	53	40	6	15	4
الصحة والبيئة	9	7	28	29	3	1	
التنمية	7	9	12	13	3	3	2
ثقافة وفنون	6	-	3	23	-	1	
الإغاثة	6	12	3	12	-	12	
الرياضة	4	1	1	2	-	5	
إبداع وشباب	5	1	-	1	-	2	
الطفولة	4	2	1	2	-	1	1
ذوي الإعاقة	4	2	7	4	-	1	1
تمكين المرأة	3	1	1	-	5	1	

وقد حظيت المؤسَّسات التَّعليمية بالنصيب الأوفر من المساهمات الاجتماعيَّة، إذ ربطت البنوك علاقة شراكة مع 140 مؤسَّسة تعليميَّة، فيما كان مجال تمكين المرأة من أقل المجالات في مساهمات البنوك في المسؤوليَّة المجتمعيَّة بمقدار 13 مساهمًا فقط (جمعيَّة البنوك، 2021).

جدول 3 النسبة المئوية ومساهمات البنوك المحلية الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية

اسم البنك	قيمة المساهمة بالدولار الأمريكي	النسبة المئوية
بنك فلسطين	1,768,541	%53.35
بنك القدس	520,075	%15.68
بنك الإسلامي الفلسطيني	412,287	%12.43
البنك الإسلامي العربي	357,812	%10.79
البنك الوطني	130,440	%3.93
بنك الاستثمار	92,762	%2.79
مصرف الصفا	32,925	%0.99
المجموع	**3,314,842**	**%100**

2.2 التنمية المستدامة

النشأة والتطوّر

برز مفهوم التَّنمية بعد الحرب العالميَّة الثَّانية، حين توجّه العالم للاهتمام بالتَّطور الاقتصادي والسّياسي، ما ساهم في ظهور مصطلح التَّنمية، وخاصة التَّنمية الاقتصاديَّة، والتي ركزت الاهتمام على الجانب الكمي في حينه. توالى بعد ذلك ظهور مفهوم التنمية المستقلة الذي عبَّرت عنه ممارسات المدرسة التَّبعية في ستينيات القرن الماضي، والتي ركزت على تنمية وتطوير القدرات الذاتيَّة من خلال بناء قاعدة علميَّة تقنيَّة خاصة، بالتوازي مع تطوير قدرات ومهارات الموارد البشريَّة لإنشاء جيلٍ قادر على تحمّل المسؤوليَّة.

ظهر مصطلح التَّنمية المستدامة بشكل رسمي في عام 1980م ضمن إطار وثيقة أممية بعنوان :" استراتيجية المحافظة الكونية" والتي شارك في إعدادها برنامج الأمم المتحدة للبيئة والاتحاد الدولي للمحافظة على الطبيعة والصندوق العالمي للطبيعة، في مقر الأمم المتحدة (البريدي، 2015)، ليلها بعد ذلك تقرير برونتلاند عام 1987م الذي أعدته اللجنة الدولية للبيئة والتنمية، والذي يحتوي على أسباب وأعراض الأزمة البيئية العالمية، التي لا يمكن الحد منها إلا من خلال الجهود المشتركة الدولية وتضامنها (حمدي، 2016) آخذاً بقدرات النّظام البيئي وإمكانياته، والتي تميَّزت بالسعي الدَّائم لتطوير نوعيَّة الحياة الإنسانيَّة مع الأخذ بعين الاعتبار قدرات وإمكانيات النّظام البيئي الذي يحتضن الحياة

وفي التّسعينات برز مصطلح التَّنمية البشريَّة، الذي اعتبر أنَّ هذه التنمية هي توسيع الخيارات المتاحة للناس، غايتها توفير مستوى معيشة أفضل، وتبنته البرامج الإنمائيَّة للأمم المتحدة إثر صدور التَّقرير الأول للتَّنمية البشريَّة عام 1990، وفي عام 1996 أعلن البنك الدَّولي عن مبادرة الإطار الشّامل للتَّنمية؛ ليبقى مفهوم التَّنمية يتوسع حتى يومنا هذا (السالم، 2010).

1.2.2 مفهوم التنمية المستدامة ومراحله

لم يتوصَّل الباحثون إلى تعريف موحَّد للتنمية المستدامة، بل اختلفت آراؤهم في تحديدها. فمثلاً، يعرّف إدوارد باربير (Barbier Edward) التَّنمية المستدامة بأنَّها النَّشاط الاقتصادي الذي يزيد من الرَّفاهية، مع الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعيَّة (Barbier, 1987).

ويعرّف تقرير برونتلاند، الصادر عن اللجنة الدَّوليَّة للبيئة والتَّنمية، التَّنمية المستدامة بأنَّها التَّنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها (Brundtland, 1987)، وتعرّف اللجنة الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة لغرب آسيا (ESCWA) التَّنمية المستدامة بأنَّها تعزيز التَّنمية الاقتصاديَّة مع المحافظة على الموارد الطبيعية، وضمان استمرار التَّنمية الاجتماعيَّة والبيئيَّة والسياسيَّة والاقتصاديَّة والمؤسَّسيَّة بشكل متوازن. ويستند مفهوم الاستدامة إلى تنمية الموارد البشريَّة، التي تؤكّد على أهميّة إضافة عامل الرَّفاه الإنساني إلى مقياس النّمو، خصوصًا النّمو الاقتصادي (الأمم المتحدة، 1988).

وعرّف عثماني وآخرون (2018) التنميَّة المستدامة بأنَّها عمليَّة تأمين الموارد الطبيعيَّة والبشريَّة بطرق علميَّة وتكنولوجيَّة حديثة، تستثمر الموارد التَّقليديَّة والمتجددة، وتحدّ من استنزافها وتلوثها، للمحافظة على حقوق الأجيال القادمة. وأضاف جصاص (2020) أنَّ التَّنميَّة المستدامة مرّت بمحطات جوهريَّة ساهمت في تشكيلها، مثل "نادي روما" والصّراع بين الحفاظ على البيئة وتحقيق التَّنمية. كما أشار إلى أنَّ أوَّل إشارة رسميَّة إلى مفهوم التَّنمية المستدامة كانت في تقرير "مستقبلنا"، الصادر عن اللجنة العالميَّة للتَّنمية المشتركة والبيئة في عام 1987. وأكّد أنَّ مؤتمر "ريو دي جانيرو" في عام 1992، الذي شاركت فيه 178 دولة، كان الرَّكيزة الرَّسميَّة للتَّنمية المستدامة، حيث تمَّ الاعتراف بالعلاقة المتبادلة بين جودة البيئة وسلامة الاقتصاد. وكانت التنمية المستدامة هي الموضوع الأساس في معظم الوثائق الصادرة عن المؤتمر، حيث ركز اثنا عشر مبدأ من أصل سبعة وعشرين على التَّنمية المستدامة.

في عام 2002، انعقد مؤتمر القمَّة العالمي للتَّنمية المستدامة في جوهانسبيرج، والذي أكّد على ضرورة التَّصدي لتدهور البيئة، وأوصى بمبدأ تحقيق الحماية البيئيَّة والتَّنمية الاجتماعيَّة والاقتصاديَّة كجزء من التَّنمية المستدامة، وفي عام 2007، تناول المؤتمر الدَّولي لمواجهة التَّغيرات المناخية في بالي بإندونيسيا، العديد من القضايا البيئية. وفي عام 2009، أطلق الأمين العام للأمم المتحدة بان كي - مون مبادرة الأمم المتَّحدة للتَّنمية المستدامة في نيويورك، وفي عام 2010، شهد العالم حوارًا عالميًا في الصين، وقمَّة للمناخ في كوبنهاغن. وفي عام 2015، اعتمدت قمَّة الأمم المتَّحدة للتَّنميَّة المستدامة قرارًا بعنوان "تحويل عالمنا: جدول أعمال 2030 للتَّنمية المستدامة"، الذي يضم 17 هدفًا و169 غاية للتَّنمية المستدامة (الاستدامة، 2018؛ السالم، 2008؛ أبو النَّصر، ومحمد، 2017).

2.2.2 خصائص التَّنمية المستدامة

التَّنمية المستدامة: هي التَّنمية التي تستمر وتتواصل، وتحترم حق الأجيال القادمة في الموارد الطبيعيَّة والبشريَّة. وقد حدّد بعض الباحثين، مثل (جعفر، 2019؛ محمد، وآخرون، 2015)، خصائص التَّنمية المستدامة على النَّحو التالي:

1. تنمية شاملة ومتكاملة، تضمن استمراريَّة الموارد للأجيال القادمة.
2. تنمية متوازنة ومستمرة، تلزم السكان الحاليين بالحفاظ على الموارد الطبيعيَّة.
3. تنمية تعظّم المشاركة الجماهيريَّة في جميع مراحل العمل التَّنموي.
4. تنمية تربط بين الاقتصاد والبيئة والمجتمع بشكل تام.
5. تنمية معقَّدة في طبيعتها واجتماعيتها، فهدفها حماية حقوق الأجيال القادمة في هذه الموارد.
6. تنمية عادلة، تلبي مطالب الفئات الأكثر فقرًا.
7. تنمية ذات بُعد زمني أساسي، فهي تنمية طويلة الأجل تسعى لتقدير إمكانيات الحاضر والتَّخطيط لأطول فترة زمنيَّة مستقبليَّة.

3.2.2 أهداف التنمية المستدامة

في الخامس والعشرين من أيلول 2015، اعتمدت الجمعيَّة العامَّة للأمم المتَّحدة خطَّة التَّنمية المستدامة لعام 2030، التي تشمل 17 هدفًا و196 غاية للتَّنمية المستدامة، بهدف إنهاء الفقر وضمان الرخاء للجميع. وقد ذكر بعض الباحثين، مثل (رحيم، جبار، 2020؛ ساسي،2021)، هذه الأهداف على النحو التالي:

1. القضاء على الفقر بأشكاله كافة في كلّ مكان.
2. القضاء على الجوع، وتوفير الأمن الغذائي والتَّغذية المحسَّنة، وتعزيز الزّراعة المستدامة.
3. ضمان تمتع الجميع بأنماط معيشة صحيَّة ذات رفاهية للأعمار كافة.
4. ضمان التَّعليم الجيّد المنصف والشامل، وتعزيز فرص التَّعليم مدى الحياة للجميع.
5. تحقيق المساواة بين الجنسين، وتمكين النساء والفتيات.
6. كفالة توافر المياه، وخدمات الصَّرف الصّحي وإدارتها باستدامة للجميع.
7. ضمان حصول الجميع على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة.
8. تعزيز النّمو الاقتصادي المطرد والشَّامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع.
9. إقامة هياكل أساسيَّة قادرة على الصّمود، وتشجيع الابتكار، وتحفيز التَّصنيع الشَّامل.
10. الحدّ من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها.
11. جعل المدن والتَّجمعات البشريَّة شاملة للجميع وآمنة وقادرة على الصمود ومستدامة.
12. ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة.
13. اتّخاذ إجراءات عاجلة للتّصدي لتغير المناخ وآثاره.

14. حفظ المحيطات والبحار والموارد البحريَّة، واستخدامها على نحو مستدام لتحقيق التَّنمية المستدامة.

15. حماية وإصلاح النّظام الإيكولوجي، وإدارة الموارد بشكل مستدام، ومكافحة التَّصحر، ووقف وعكس تدهور الأراضي، ووقف فقدان التّنوع البيولوجي.

16. التَّشجيع على إقامة مجتمعات مسالمة لا يهمش فيها أحد، وضمان الوصول إلى العدالة للجميع، وبناء المؤسسات الفعَّالة والخاضعة للمساءلة والشَّاملة.

17. تعزيز وسائل التَّنفيذ، وتنشيط الشّراكات العالميَّة من أجل التَّنمية المستدامة.

4.2.2 مبادئ التنمية المستدامة

حدّد البنك العالمي للإنشاء والتَّعمير عشرة مبادئ تشكّل أساس التَّنمية المستدامة، وهي (شيلي، 2014):

1. تحديد الأولويات والمشاكل التي تحتاج إلى حلول.
2. الاستفادة من كلّ دولار بالاستثمار الصحيح للموارد.
3. تحقيق الأرباح لجميع الأطراف المعنيَّة.
4. استخدام أدوات السّوق عندما تكون متاحة.
5. التَّقليل من القرارات الإداريَّة والتَّنظيميَّة غير الضَّروريَّة.
6. الشَّراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص في العمليات الاستثماريَّة.
7. المشاركة الشَّعبيَّة في صنع القرار وتنفيذه.
8. الاعتماد على التَّفاعل بين الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.
9. تحسين الأداء الإداري لزيادة الكفاءة والفاعليَّة بأقل تكلفة.
10. دمج البيئة في سياسات واستراتيجيات واستثمارات الدَّولة.

5.2.2 أبعاد التنمية المستدامة

أبعاد التَّنمية المستدامة تتألَّف التَّنمية المستدامة من مجموعة من الأبعاد التي تساهم في تحقيق التَّقدم في مختلف المجالات. وهذه الأبعاد هي:

البُعد الاقتصادي، والبُعد السياسي، والبُعد البيئي، والبُعد التكنولوجي. وقد شرح بعض الباحثين، مثل (العقل، 2020؛ مسعودي وآخرون، 2019)، هذه الأبعاد بما يلي:

أوَّلًا: البُعد الاقتصادي (Economic Sustainable Development)

ويهتم بزيادة الدَّخل القومي من حيث الكم والنَّوع، ويستند إلى أسس مثل: النمو الاقتصادي المستدام، ورفاهية الفرد بناءً على حصته من النَّاتج المحلي، والعدالة الاقتصاديَّة، وإشباع الحاجات الأساسيَّة، وكفاءة رأس المال، ومكافحة البطالة، والتَّكيف مع العولمة، والحدّ من التَّبعيَّة والمديونيَّة.

ثانيًا: البُعد الاجتماعي (Social Sustainable Development)

ويسعى إلى رفض الفقر وتحقيق العدالة الاجتماعيَّة، ويستند إلى أسس مثل: حق الجميع في الصّحة والتَّعليم، والمساواة بين الجنسين، والتَّنقل الاجتماعي من فئات فقيرة إلى غنيَّة، ضبط النّمو السّكاني، والمشاركة الشَّعبيَّة.

ثالثا: البُعد البيئي (Environmental Sustainable Development)

ويبرز أهميَّة البيئة كأساس للتَّنمية، كما يركّز على استخدام الموارد الطبيعيَّة بشكل رشيد يحافظ عليها. ومن أسس هذا البُعد: المحافظة على النُّظم البيئيَّة، والموارد الطَّبيعيَّة، والتَّنوع البيولوجي، والإنتاجيَّة البيولوجيَّة، وحماية المناخ، والاستغلال المستدام للموارد.

رابعًا: البُعد التّكنولوجي (Technology sustainable Development)

والذي يهدف إلى استخدام التّكنولوجيا للحدّ من آثار التَّغير المناخي والتَّدهور في طبقة الأوزون نتيجة انبعاثات غازات ضارَّة، كما يهدف إلى إنتاج طاقة بديلة تحافظ على البيئة.

خامسًا: البُعد السّياسي (Political sustainable Development)

ويشكّل ركيزة أساسيَّة للتَّنمية المستدامة؛ لأنَّه يؤثّر على جميع أبعادها. ومن أسس هذا البُعد: ضمان مرتكزات ديمقراطيَّة وشفافة، وتجسيد مبادئ الحكم الرَّشيد، وإيقاف الاستنزاف السّياسي.

6.2.2 دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة في تحقيق التنمية المستدامة

المسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة هما مفهومان متقاربان، إذ يشتركان في الاهتمام بالجوانب الاجتماعيَّة والبيئيَّة ضمن أنشطة المؤسَّسات، كما يشتركان في الهدف من دمج الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في النّشاط التجاري. ويرى بعض الباحثين، مثل (بلبع، 2018)، أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي شكل من أشكال التَّنمية المستدامة، وأنَّ متطلبات التَّنمية المستدامة تطبّق في المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، بينما يرون آخرون، مثل (المبروك، والرجبان، 2022؛ عزوز، وتوام، 2020)، أنَّ التَّنمية المستدامة هي الإطار العام للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة، التي تستمد اتّجاهاتها من الاتجاهات الأساسيَّة للتَّنمية المستدامة.

ويمكن القول إنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة تساهم في تحقيق التَّنمية المستدامة، بل تعدّ من أهم أدواتها، ولتحقيق التَّنمية المستدامة ضمن إطار المسؤوليَّة المجتمعيَّة، تحتاج المؤسسات إلى أدوات مثل: احترام اللوائح القانونيَّة، والالتزام بالمواصفات الدَّوليَّة ISO ويكمن الفرق بين هذه الأدوات في بعض المستفيدين من التَّنمية المستدامة، فالدّول تهتم بهذه الأدوات بالإضافة إلى قطاع الأعمال والمجتمع والمواطنين والمستهلكين. إذًا، فإنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي الطريق لتحقيق التَّنمية المستدامة، باعتبارها نشاطًا هادفًا للحفاظ على الاستدامة. فكل من المسؤوليَّة المجتمعيَّة والتنمية المستدامة مهمان للمجتمع، ولكن نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة تبرز بتنوعها وغير اقتصارها على الجوانب الماديَّة، ممَّا يحقّق فائدة أكبر.

كما أن المسئولية الاجتماعية تعني أداء الشركة لكل واجباتها الاقتصادية والتنموية والاجتماعية في الاعتماد على معايير مثالية تخدم كل أطياف المجتمع من مستهلكين وعمال وموردين وحكومة ومجتمع مدني، من حيث خلق مناخ ملائم اقتصاديًا واجتماعيًا عبر مراعاة حقوق كل أصحاب المصالح، كما تساعد في حل مشكلات اجتماعية وبيئية وتعزز التنمية المستدامة.

كما أن حماية البيئة تعد جزءاً من المسئولية المجتمعية حفاظا على الموارد الطبيعية، ولضمان حق الأجيال القادمة توزيع الموارد بشكل عادل، ويمكن للشركات أن تلعب دورًا بارزا في حماية البيئة

من خلال السعي المتواصل لتحسين أدائها البيئي، واستخدام تقنيات وأساليب للحد من التلوث والإنتاج الأنظف خاصة في أسواق الدول النامية حيث تضعف البنية المؤسسية اللازمة للإدارة البيئية السليمة، وتغيب التشريعات البيئية أو يتم التراخي في تنفيذها (بلبع، 2018).

7.2.2 التنمية المستدامة في البنوك المحلية الفلسطينية

لاحظ الباحث ندرة التَّقارير المفصَّلة حول التَّنمية المستدامة في البنوك المحليَّة، إذ يتم نشر تقارير فرديَّة فقط، فمثلاً، بنك فلسطين كان قد عمل على تحقيق أهداف التَّنمية المستدامة كجزء من إيمانه بأهمّيتها في توفير إطار شامل للاستدامة في جميع مجالات النَّشاط المصرفي، ويعدّ البنك الأوَّل الذي أسَّس لجنة متخصّصة بالاستدامة المصرفيَّة، فنشاطات الاستدامة هي جزء أصيل من نشاطاته، والتي يلتزم من خلالها بتنمية البرامج طويلة الأمد، والمساهمة في تحقيق جدول أعمال التَّنمية المستدامة لمنظومة الأمم المتَّحدة لعام 2030 (B NEWS, 2021).

في حين يستند البنك الوطني في تحقيق أهداف التَّنمية المستدامة في عمله عبر التزامه ببرامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة الرَّئيسة وهي:

دعم الاقتصاد الوطني، والحفاظ على البيئة، والمساهمات المجتمعيَّة عبر اقتطاع 4% سنويًّا من صافي ربح البنك (www.tnb.ps).

بدوره أكَّد بنك القدس عبر موقعه الإلكتروني على السعي للالتزام بتحقيق التَّنمية الاقتصاديَّة المستدامة عبر تمويل البرامج التي تسعى للنّهوض بالقطاعين الاجتماعي والاقتصادي؛ لتحسين أداء القطاعات الاقتصاديَّة المختلفة (www.qudsbank.ps).

3.2 مفهوم ونشأة العلاقات العامة

مقدّمة

العلاقات العامَّة هي وسيلة قديمة للتَّفاهم والتَّعاون والتَّواصل مع الرَّأي العام، والتَّأثير فيه وإقناعه بأفكار وأراء معيَّنة. فالدَّارس للحضارة اليونانيَّة يجد أنَّ قياداتها نجحت في توظيف الخطابة التي أتقنها زعماؤها لإقناع الرأي العام، تلاها الرّومان، ثمَّ المصريون الذين نقش زعماؤهم انتصاراتهم على جدران المعابد، وفي العصور الوسطى كانت وسيلة جيّدة لتسهيل مهام البعثات الدّينيَّة، أما في العصر الحديث فقد كانت الولايات المتَّحدة وعلى يد (IVY LEE- إيفي لي) أوَّل من وضع أسس ونظريات العلاقات العامَّة، وقد أسهمت الحرب العالمية الثانية في تطويرها، إذ وصفت بأنَّها

أضخم تجربة في تاريخ العلاقات العامَّة، وقد استعملها (ايفي لي) لغرض الإعلام وليس الدّعاية والترويج، وفي العشرينيات ظهر (Edward Bernays- ادوارد بيرنيز) والذي نشر في عام 1923، أوَّل كتاب في العلاقات العامَّة بعنوان "بلورة الرأي العام" وقام بتدريس مساق العلاقات العامَّة في جامعة نيويورك (أبو سنة، 2020).

2.3.1 مفهوم وماهيَّة العلاقات العامّة

هي وظيفة تهتم ببناء وتطوير علاقة المنظَّمة بالجمهور الذي يهمها. وقد حاول الباحثون والمهتمون تعريف هذه الوظيفة بطرق مختلفة. فمثلاً، عرَّفت جمعيَّة العلاقات الدَّوليَّة العلاقات العامَّة بأنَّها" وظيفة الإدارة المستمرة والمخطَّطة التي تسعى بها المؤسسات والمنظَّمات الخاصَّة والعامَّة، لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها، والحفاظ على استمرار هذا التَّفاهم والتَّعاطف والتَّأييد" (العيساوي، 2018: 220).

وعرَّفتها مجلة العلاقات العامَّة بأنَّها: "وظيفة إداريَّة تعمل على تقويم اتّجاهات الجمهور، وربط سياسات المنظَّمة وأعمال الأفراد مع الصالح العام، عبر تنفيذ برامج هدفها كسب تأييد رأي الجمهور، والجمهور هم الأفراد والهيئات الذين تربطهم بالمنظمة علاقة تعامل أو تواجد مكاني" (العاصي، 2006).

ويرى الباحث وفقًا لما ورد أنَّ العلاقات العامَّة هي وظيفة إداريَّة ذات طابع خاص ومستمر، توجد في معظم المنشآت والمؤسَّسات على اختلاف طبيعتها سواء أكانت اقتصاديَّة، أو اجتماعيَّة، أو تجاريَّة لغايات فهم وكسب آراء الجمهور المتعلقة بالمنشاة أو المؤسَّسة، معتمدة في ذلك على مختلف وسائل الاتصال المتوازنة، بحيث تساهم في تعزيز سمعة المؤسَّسة، ويعرّفها الباحث إجرائيا من خلال الدّراسة، بأنَّها: الدائرة المختصَّة بتنفيذ الخطط الاستراتيجيَّة للبنك، الخاصة بتطوير علاقة البنك مع عملائه عبر طرح أفكار وأساليب ونشاطات تساهم في ذلك.

2.3.2 أهداف العلاقات العامَّة

تهدف العلاقات العامّة وفقًا لصالح (2021) إلى تحقيق الفهم المتبادل بين المنظَّمات والجمهور، بحيث لا تقتصر على نوع واحد من الأنشطة، والتي قسمها على النَّحو الآتي:

1. **أهداف خاصة بالجمهور الخارجي:** شرح سياسات المنشأة للجمهور الخارجي وتكوين رأي سليم من خلال تزويدهم بالمعلومات الصَّحيحة، ما يؤدّي إلى كسب تأييد الرَّأي العام لصالح

المنظَّمة، وبالتَّالي بناء علاقات جيّدة وتعزيز السّمعة، ومن أمثلة ذلك: السعي لإقامة علاقات وديَّة مع المساهمين من الجمهور الخارجي لتأمين استثماراتهم وضمان حقوقهم كالاجتماعات بالمساهمين، والاهتمام بالموزعين وتحقيق رغباتهم؛ إذ يقع على عاتقهم مسؤوليَّة نجاح المؤسَّسة.

2. **أهداف خاصة بالجمهور الدَّاخلي:** تشمل تزويد الإدارة العليا بردود فعل عن سياساتها، وتشجيع الاتصال بين المستويات الإداريَّة، وإسداء النّصح لصانعي القرارات، كما تشمل رفع مستوى الثقافة والإنتاجيَّة والانتماء لدى العاملين. ما يدعم التّنسيق بين الإدارات، وبالتالي إسداء النّصح للمسؤولين عن إصدار القرارات، ما يزيد من انتماء الجمهور الدَّاخلي، فتعاونهم يحقّق الأرباح الماديَّة، ما يشعرهم بالرضا والارتياح، ما ينعكس إيجابًا على إنتاجهم.

3. **أهداف خاصة بالمنشأة:** تعزيز سمعة المنشأة وحمايتها ضد أي هجوم قد يقع ضدها، والتَّأكد من أنَّ أهدافها وأعمالها تلقى الاهتمام لتنمية المستوى الثَّقافي والاجتماعي للعاملين، وتلبية مطالبهم، ورفع معنوياتهم.

بناءً على ما ذكره أبو سنة (2020)، فإن العلاقات العامَّة تهدف إلى ما يلي:

- تحقيق سمعة جيّدة للمؤسَّسة، وتعزيز صورتها لدى الجمهور.
- المساهمة في ترويج خدمات المؤسّسة وتسويق منتجاتها.
- كسب تأييد الجمهور الدَّاخلي بالاهتمام برغباتهم ومتطلباتهم.
- كسب ثقة الجمهور الخارجي.

3.3.2 وظائف العلاقات العامَّة

تؤدي العلاقات العامَّة جملة من الوظائف التي وجب على كلّ عاملٍ في العلاقات العامَّة التّفريق بينها وبين أهداف العلاقات العامَّة، وهذه الوظائف هي:

أوَّلًا: البحث

يوفّر البحث معلومات صحيحة من خلال البحث وجمع البيانات الشاملة التي تهمّ الإدارة العليا، كما تهتم بدراسة وقياس رأي الجمهور الدَّاخلي والخارجي؛ لتقدير نجاح الحملات من خلال الإحصاءات الدَّقيقة.

ثانيًا: التَّخطيط

تكون دائرة العلاقات العامة قادرة على رسم سياسة عامَّة للمنظَّمة عبر تصميم البرامج، وتوزيع المهام والنَّشاطات؛ لتحقيق نتائج قابلة للقياس وحصر الاحتياجات.

ثالثًا: الاتّصال

إنَّ نقل المعلومات قد تكون رسالة شفهيَّة أو مكتوبة، الغايَّة منها تنفيذ الخطط، وتحديد الجمهور، ووسيلة الاتصال المناسبة، فلجهاز العلاقات العامَّة وظيفة إداريَّة تركز من خلالها على وضع الحقائق أمام الجمهور عبر مدّه بالمعلومات الكافية.

رابعًا: التَّنسيق

تعمل العلاقات العامَّة على التَّنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة، وخاصة المستويات الإداريَّة العليا والدنيا، وتساعد الإدارة على استغلال الموارد المتاحة بشكل أفضل؛ لبلوغ أقصى النَّتائج، بهدف التَّطبيق الفعال للاستراتيجيات المرسومة.

خامسًا: التَّقويم

هو المرحلة الأخيرة والنهائيَّة في عمل العلاقات العامَّة، فهو وسيلة يتم خلالها التَّأكد من فائدة وجدوى المعلومات التي تمَّ جمعها عبر عمليَّة البحث، للقيام بالإجراءات الصَّحيحة؛ لضمان فعاليَّة البرامج، وعمليَّة التَّقويم تتم من خلال ثلاث مراحل وهي: قبلية، ومتزامنة، ولاحقة.

قسَّمت دراسات أخرى وظائف العلاقات العامَّة إلى: وظائف إدارية، واتّصالية، وإنتاجيَّة، وتنسيقيَّة، وتخطيطيَّة (أبو مدين، 2011؛ المطيري، 2012).

4.2 العلاقات العامَّة في البنوك

العلاقات العامَّة وظيفة مهمَّة تستخدمها المنظَّمات الرّبحيَّة وغير الرّبحيَّة بشكل مباشر أو غير مباشر؛ لأنَّها تلعب دورًا مهمًّا في عمليات الإنتاج والتَّسويق والتَّمويل. وتكمن أهميَّة العلاقات العامَّة في جميع القطاعات، وخاصة البنوك، في استخدامها لوسائل الإعلام والنشر والخطابات لخدمة أهدافها. لكنَّ الكثير من الجمهور لا يعرفون دور هذه الدَّائرة والجهد الذي تبذله.

في هذا البحث، سنتناول مهام وصلاحيات دائرة العلاقات العامَّة في البنوك، وسنقارن بين ممارساتها المختلفة، وسنسلّط الضَّوء على المشاكل والتَّحديات التي تواجهها، والإنجازات التي حقَّقتها في السَّنة الأخيرة، بناءً على المقابلات التي سنجريها.

5.2 الدّارسات السَّابقة

في هذا القسم، سيتطرق الباحث إلى الدّراسات ذات الصّلة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة، حيث قسَّم الباحث الدّراسات والأدبيات السَّابقة التي تتناول موضوع دراسته من زوايا مختلفة، إلى قسمين:

عربية وأجنبية، وصنَّفها حسب صلتها بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة والعلاقات العامَّة. ورتَّبها حسب تاريخ نشرها من الأحدث إلى الأقدم، على النحو التالي:

1.5.2 دراسات ذات صلة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة

الدراسات العربية

نجم (2019) بعنوان: أهمية المسؤوليَّة المجتمعيَّة في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية" دراسة حالة بنك الشام الإسلامي

أجرى دراسة للبحث في أهميَّة الممارسات التي تقوم بها البنوك الإسلاميَّة في مجالات المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وتأثيرها على صورة البنك الذهنيَّة وقدرته على جذب الزَّبائن، واستخدم الباحث في إعداد الدّراسة المنهج الوصفي التَّحليلي حيث قام بتصميم استبانة وتوزيعها على عيّنة عشوائيَّة مكوَّنة من (120) فردًا، تمَّ اختيارهم بطريقة عشوائيَّة من زبائن البنك، وتحليل (90) استبانة صالحة للدّراسة والتَّحليل، وكانت أهم النتائج تشير إلى البنك محل الدراسة يلتزم بمحاور المسؤوليَّة المجتمعيَّة كافة، ممَّا ينعكس على صورته الذّهنية لدى الزبائن وزيادة ولائهم، ومن أهم التوصيات التي توصّل إليها: ضرورة الاستمرار في الالتزام بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة تجاه المجتمع،

عبر ممارسات يقوم بها البنك بشكل عام، وضرورة زيادة الإفصاح عن المسؤوليَّة المجتمعيَّة في التقارير السَّنويَّة.

دراسة وهيبة (2018) بعنوان: المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك الاسلامية

وهدفت للبحث في مدى التَّوافق والاختلاف الموجود بين المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات من المنظور التَّقليدي والمنظور الإسلامي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي حيث قام الباحث بمراجعة العديد من مصادر البيانات الثَّانويَّة، وأدبيات الفكر الإداري والبنكي، وكذلك المنهج المقارن، وتوصَّلت الدّراسة إلى مجموعة من النّتائج، أهمّها أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة تعتبر إيجابيَّة للبنوك، كما تعتبر واجبًا أخلاقيًّا؛ فهي إحدى وسائل تنمية المجتمع والارتقاء به.

دراسة المشطاوي (2017) بعنوان: تطوير نموذج لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للبنوك لأغراض التنمية المستدامة –دراسة ميدانية على البنك التجاري الدولي CIB

في حين هدفت دراسة المشطاوي (2017) إلى تقديم مقترح غايته تطوير نموذج لقياس وتقييم المسؤوليَّة المجتمعيَّة للبنوك، وذلك من مؤشرات مكمّلة، وتحليل عناصر المسؤوليَّة المجتمعيَّة للبنوك، استخدم الباحث في إعداد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جمع البيانات من خلال نموذج استقصاء صمّمه ووزّعه على عيّنة عشوائيَّة مكوَّنة من (50) فردًا، واسترداد (45) استبانة صالحة للدّراسة والتَّحليل، وتوصَّل الباحث في ضوء البيانات التي جمعها إلى معايير قياس نجاح البنك ومشاركته في برامج خدمة وتنمية المجتمع، ممَّا يساهم في تحسين صورته الذهنيّة لدى الجمهور، وفي ضوء ذلك طرح جملة من التَّوصيات، منها تشجيع البنوك على إنشاء وحدة مختصة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة، والتزامها بتقديم تقارير سنوية تتضمَّن مشروعات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تبناها البنك، إضافة لعقد دورات تدريبة للموظفين والعاملين حول المسؤوليَّة المجتمعيّة.

دراسة صبرة، وهارون (2017) بعنوان: ثلاثية الإبداع ومدى فاعلية المسؤوليَّة المجتمعيَّة لبعض المؤسسات الكبرى بقطاع غزة الواقع وسيناريو المستقبل

هدفت هذه الدّراسة إلى معرفة ماهيّة المسؤوليَّة المجتمعيَّة للقطاع الخاص في غزة، وأثرها ودورها الاقتصادي، استخدم الباحثان المنهج الاستقرائي والاستنباطي في إعداد الدّراسة، وأسلوب السيناريو في عرض تصوّر للدور الحقيقي والمسؤوليَّة المجتمعيَّة، وكيف يمكن أن تساهم في

تحقيق التَّنمية المستدامة، وتوصّلت الدّراسة إلى جملة من النتائج، أهمّها دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة كدور دعائي يخدم أرباح المؤسّسات بشكل مباشر، ويساهم في حماية مصالحها، ولا يقدم أي أعمال وطنيَّة تخدم المساهمة في التّنمية المستدامة، وقدما جملة من التّوصيات منها، عدم طغيان الجانب الرّبحي على الاعتبارات الوطنيَّة والاقتصادية، إضافة لإجراء العديد من المشاريع الوطنيَّة الممولة من المساهمات الاجتماعيَّة.

الدّراسات الأجنبيَّة

Abu Zayyad, et. al (2021): Corporate social responsibility and patronage intentions: The mediating effect of brand credibility

الترجمة للعربية: دراسة أبو زياد وآخرون بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات ونوايا المحسوبية: التأثير الوسيط لمصداقية العلامة التجارية

هدفت إلى البحث في تأثير الأبعاد الرئيسة للمسؤوليَّة المجتمعيَّة على نوايا المحسوبيَّة، من خلال دور الوساطة لمصداقية العلامة التّجاريَّة، ولتحقيق أهداف الدّراسة تم اتّباع المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة للدّراسة، وتمثَّلت عيّنة الدّراسة في العاملين في (6) بنوك وهي: (بنك الاتحاد، والبنك الأردني الكويتي، وبنك الاستثمار، والبنك العربي، وبنك الإسكان، وبنك القاهرة عمان)، وبلغت عيّنة الدّراسة (315) مستجيبًا.

وأظهرت النَّتائج أنَّ أبرز ممارسات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك عيّنة الدّراسة تمثَّلت في الأعمال الخيريّة، ودعم الأيتام أو مرضى السَّرطان، وأنَّ تأثير مشاركة المسؤوليَّة المجتمعيَّة على العلامة التجارية يكون أكثر إيجابيَّة عند الالتزام بأسلوب حياة أكثر ملاءمة للبيئة، ومبادرات البنك للمشاركة في الأنشطة البيئيّة للمسؤولية الاجتماعية للشركات مثل، استخدام الورق المعاد تدويره، وحملات الحدّ من التلوث، وغيرها من الخطوات الصديقة للبيئة التي ستؤثّر بشكل إيجابي على العلامة التّجاريَّة، وخلصت الدّراسة إلى أنَّ أبعاد المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات لها تأثير كبير على مصداقية العلامة التجارية ونوايا المحسوبيَّة. بالإضافة إلى ذلك، تم العثور على تأثير وسيط لمصداقيّة العلامة التجاريَّة على المسار بين المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات ونوايا المحسوبية.

ويجدر الإشارة إلى أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة تمثّل البناء الحيوي في الصّناعة المصرفيَّة؛ بسبب تأثيرها على مصداقية العلامة التَّجارية.

Gangi, et. al (2018): Corporate social responsibility and banks' financial performance

دراسة جانجي وآخرون (2018): المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للبنوك

أما دراسة Gangi, et. al, (2018) فقد استندت إلى نظريَّة الوكالة، حيث إنَّ مشاركة المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشَّركات مرتبطة سلبًا بالأداء المالي، ولكن من منظور أصحاب المصلحة ووفقا للرأي القائم على الموارد، يجب أن تؤثّر على المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات بشكل إيجابي على الأداء المالي، ومن هذا المنطلق سعت الدّراسة الحالية إلى تحليل تأثير المسؤوليَّة المجتمعيَّة عل الأداء المالي للمصارف الأوروبية، ولتحقيق أهداف الدّراسة تمَّ اتّباع المنهج الوصفي التَّحليلي، وذلك بالاعتماد على مجموعة بيانات طومسون رويترز، وكذلك استخدمت الدراسة قاعدة بيانات Worldscope.

وعملت الدّراسة على قياس الأثر من خلال تطبيق مقياس المسؤوليَّة المجتمعيَّة وقياس درجات المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات التي توفرها قاعدة بيانات Asset4، وذلك خلال (6) سنوات (2009- 2015)، وبلغت عيّنة الدّراسة (72) بنكًا.

وأظهرت النَّتائج أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات تؤثّر بشكل إيجابي على الأداء المالي للبنوك الأوروبيَّة، وذلك على النقيض من نهج المقايضة، فإنَّ المصارف التي تقوم بمبادرات أكثر مسؤوليَّة اجتماعيًّا تتفوق في الأداء على المصارف الأقل انخراطا في المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات، كما تعمل المشاركة في المسؤوليَّة المجتمعيَّة على تحسين سمعة البنك، وفي قدرته على جذب الودائع وإقراض الائتمان، كما أظهرت النَّتائج انخفاض عدد عهود الديون للشركات التي لديها استثمارات أعلى في المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشَّركات.

2.5.2 دراسات ذات صلة بالتَّنمية المستدامة

دراسة عبد القادر (2020) بعنوان: ثقافة المسؤوليَّة المجتمعيَّة لرجال الاعمال والتنمية المستدامة

هدفت دراسة عبد القادر (2020) إلى رصد واقع المسؤوليَّة المجتمعيَّة لرجال الأعمال، وعلاقته بالتَّنمية المستدامة، وبالتالي اختبار أثر البعد الثقافي والاجتماعي فيه، اعتمد الباحث المنهج

الوصفي التَّحليلي، واستخدم عدَّة أدوات في جمع البيانات، تمثَّلت في المقابلات المعمَّقة والملاحظات، وتوصَّلت لجملة من النَّتائج، أهمها:

تتبنى الجمعيَّة مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة فكرًا وممارسة، مع ملاحظة أنَّ اهداف الجمعيَّة تسعى للإسهام في تحقيق أهداف التَّنمية المستدامة، وأوصت في ضوء ذلك بأهميَّة إنشاء صندوق متخصّص بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة، وينفّذ الصندوق استراتيجية مدتها من 3-5 سنوات.

دراسة نعرورة، وآخرون (2019):

هدفت هذه الدّراسة إلى البحث في دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة في تحقيق التَّنمية المستدامة للمؤسسات الاقتصاديَّة، واتبع الباحثون المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث تمَّ تصميم استبانة وتوزيعها على (45) عاملًا، تم اختيارهم بأسلوب العيّنة العشوائيَّة البسيطة، وتوصَّلت الدّراسة إلى جملة من النَّتائج، أهمها: أنَّ تبني المسؤوليَّة المجتمعيَّة يساهم في تحقيق التَّنمية المستدامة، كما أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة تساهم في تحقيق التوازن بين المؤسَّسة وبيئة العمل، كما تحافظ التنمية المستدامة على ثروة الأجيال القادمة، وأوصت بضرورة تطبيق المؤسسات لمبدأ الشَّفافية واحترام الطرف الآخر، وتنسيق الممارسات والأنشطة للمسؤوليَّة الاجتماعيَّة؛ لتساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

دراسة بلبع (2018) بعنوان: المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات ودورها في تحقيق التنمية المستدامة في مصر

هدفت هذه الدّراسة إلى إلقاء الضوء على المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشَّركات، ودورها في تحقيق التَّنمية المستدامة والاقتصاد المستدام. واعتمد الباحث على المنهج الكمي والوصفي التَّحليلي، مستندًا إلى مصادر مختلفة، مثل: المعلومات، والتقارير، والنَّشرات، والدَّوريات، والأبحاث، والدّراسات المنشورة، والمواقع الإلكترونيَّة الموثوقة.

وخلصت الدّراسة إلى نتائج تشير إلى أنَّ مفهوم التَّنمية المستدامة يحظى بقبول واسع، وأنَّ هناك أسسًا لتنمية مستدامة تتطلَّب استعدادًا من الأفراد والفئات كافة في المجتمع، فهي عمليَّة تشاركيَّة تساهم فيها كلّ فئات المجتمع، وأوصت الدّراسة بضرورة تفعيل أنشطة المسؤوليَّة المجتمعيَّة ومسؤولياتها في سبيل تحقيق التّنمية المستدامة.

دراسة بن أم هاني (2018) بعنوان: دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة لمنظمات الأعمال في تحقيق التنمية المستدامة

هدفت هذه الدّراسة إلى البحث في الإطار المفاهيمي للمسؤوليَّة المجتمعيَّة، والتَّعرف على مفهوم وأهميَّة التَّنمية المستدامة. واعتمدت الباحثة المنهج المختلط، واستخدمت المنهج الوصفي التَّحليلي والمنهج الكمي. واستخدمت الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع بيانات الدّراسة، وخلصت الدّراسة إلى نتائج تشير إلى أنَّ المؤسَّسة محل الدّراسة تهتم بجوانب المسؤوليَّة المجتمعيَّة، ممَّا يساهم إيجابًا في تحقيق التَّنمية المستدامة. وأوصت الدّراسة بضرورة غرس روح التَّعاون بين العاملين، وتوعيتهم بأهميَّة التَّنمية المستدامة.

Akomea-Frimpong, et. al, (2020): A review of studies on green finance of banks, research gaps and future directions

الترجمة للعربية: مراجعة لدراسات التمويل الأخضر للبنوك والفجوات البحثية والتوجهات المستقبلية

في ضوء الاهتمام العالمي بأهداف التَّنمية المستدامة، هدفت هذه الدّراسة إلى الكشف عن ممارسات التَّمويل الأخضر للبنوك، ودورها في تحقيق التَّنمية المستدامة، كما اعتمدت الدّراسة المنهج الوصفي التَّحليلي، من خلال مراجعة (46) دراسة سابقة تناولت التَّمويل الأخضر للبنوك.

وخلصت الدّراسة إلى أنَّ هناك منتجات تمويل أخضر رئيسة للبنوك، مثل الأوراق الماليَّة الخضراء، والاستثمارات الخضراء، وتمويل المناخ، وتمويل الكربون، والتأمين الأخضر، والائتمان الأخضر، وسندات البنية التَّحتيَّة الخضراء، كما أظهرت الدّراسة أنَّ هناك عوامل مؤثّرة على سياسات التَّمويل الأخضر من قبل البنوك، مثل سياسات البيئة وتغير المناخ، وأسعار الفائدة، والدين، والمخاطر، والإدماج الاجتماعي، والعدالة الاجتماعيَّة، واللوائح المصرفيَّة من منظور نظري.

Avrampou, et. al, (2019): Advancing the sustainable development goals: Evidence from leading European banks

الترجمة للعربية: النهوض بأهداف التنمية المستدامة: أدلة من البنوك الأوروبية الرائدة

تناولت هذه الدّراسة أهداف التَّنميَّة المستدامة، والتي تعكس التَّحديات الكبرى التي يواجهها المجتمع العالمي، والتي تتطلَّب ضمان الرَّفاهية الاقتصاديَّة، والجودة البيئيَّة، والتَّماسك الاجتماعي، والازدهار للأجيال القادمة.

وأكَّدت الدّراسة على دور القطاع المصرفي في تحقيق أهداف التَّنمية المستدامة. وهدفت الدّراسة إلى فحص مدى شموليَّة توافق أداء البنوك المبلغ عنه مع أهداف التّنمية المستدامة، واعتمدت الدّراسة المنهج الوصفي التَّحليلي، ونظام تسجيل الدَّرجات في تصنيف عمليات الكشف في التَّقارير غير الماليَّة، وهذا النّظام لا يقيّم أداء الشَّركات في حدّ ذاته، بل يقيّم مدى اكتمال/شمولية المعلومات المتَّصلة بالأداء في التَّقرير. واستخدمت الدّراسة عيّنة من (5) بنوك أوروبيَّة، حصلت على تمييز فيRobecoSAM CSA، لممارسات إدارة الاستدامة في عام 2017.

وخلصت الدّراسة إلى أنَّ أداء البنوك في المصادقة على أهداف التَّنمية المستدامة كان محدودًا، وخاصة في الإبلاغ عن مساهمة المنظَّمة في أهداف التَّنمية المستدامة، كما كان هناك اختلاف في مستوى الإفصاح عن كلّ هدف من أهداف التَّنمية المستدامة بين بنوك العيّنة، بالإضافة إلى ذلك، يبدو أنَّ مصارف العيّنة لم تتبع منطق أهداف التَّنمية المستدامة عند اختيار الأنشطة التي يجب الإبلاغ عنها، وقد يرجع ذلك إلى أنَّ التَّقارير التي تمَّ تقييمها تشير إلى فترة تغطية عام 2016، والتي كانت في الواقع السنة الأولى لتطبيق أهداف التَّنمية المستدامة.

Belousov, et. al, (2020): Corporate social responsibility and sustainable development of modern Russian companies as a challenge of business globalization

الترجمة للعربية: المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة للشركات الروسية الحديثة كتحدي لعولمة الأعمال

هدفت هذه الدّراسة إلى التَّعرف على مدى امتثال الشَّركات الرّوسيَّة للمعايير الدَّوليَّة والوطنيَّة المتعلّقة بالمسؤوليَّة المجتمعيَّة، والتي ترتبط بممارسات الشَّركات الرائدة، وكذلك مدى مشاركة الشَّركات الرّوسيَّة في التَّنمية المستدامة العامة.

ولتحقيق أهداف الدّراسة، اتّبعت المنهج الوصفي التَّحليلي، من خلال استعراض الأدبيات الخاصة بموضوع الدّراسة وعينتها. وأوضحت النَّتائج أنَّ الإفصاح عن المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشَّركات يسمح بإبراز ظاهرة المسؤوليَّة المجتمعيَّة ودورها في التَّنمية المستدامة بشكل مختلف، وأنَّ الشَّركات الرّوسيَّة تسعى إلى تحقيق التَّنمية المستدامة من خلال تضمين الأفكار والمبادئ الأساسيَّة للتّنمية المستدامة في استراتيجية الشركة وأنشطتها العملية.

3.5.2 دراسات ذات صلة بالعلاقات العامَّة في قطاع البنوك

دراسة علان (2022): فعالية توظيف دوائر العلاقات العامة في إدارة مخاطر السمعة في البنوك العاملة في فلسطين خلال الأزمة الاقتصادية عام 2020 : بنك الأردن كدراسة حالة

هدفت إلى توضيح مدى فعاليَّة دوائر العلاقات العامَّة في إدارة مخاطر السُّمعة للبنوك العاملة في فلسطين خلال الأزمة الاقتصاديَّة عام 2020، التي نجمت عن أزمة كورونا. وتتبَّعت الدّراسة المنهج الوصفي التَّحليلي، واستخدمت استبانة ومقابلات شخصيَّة في جمع البيانات. وشملت العيّنة 120 فردًا، بالإضافة إلى خمسة مدراء في بنك الأردن. وخلصت الدّراسة إلى أنَّ دائرة العلاقات العامَّة لعبت دورًا مهمًّا في استجابة البنك للأزمة وحماية سمعته من خلال التَّعامل مع الظروف المتولّدة من الأزمة. وأوصت الدّراسة بضرورة الاهتمام بأنشطة المسؤوليَّة المجتمعيَّة وتطبيق مبادئ لجنة بازل، إلى جانب وضع سلطة النَّقد قوانين تلزم جميع البنوك بإنشاء دائرة علاقات عامَّة.

دراسة الرشيد (2020): دور العلاقات العامة في تشيكل صورة البنوك لدى أفراد الجمهور دراسة ميدانية

تبحث هذه الدّراسة في دور جهاز العلاقات العامَّة في تحسين الصورة الذّهنيَّة للمؤسَّسة لدى الجمهور، ودور موظف العلاقات العامَّة في ذلك. وتتبَّعت المنهج المسحي لتقييم فعاليَّة العلاقات العامَّة، وللتوصل إلى نتائج استخدمت استبانة تمَّ توزيعها على 400 موظف. ومن أهم نتائج الدّراسة أنَّ عملاء البنك يرغبون بطرف رسمي يبلغهم بالمعلومات بسرعة، وأنَّ وسائل التَّواصل الاجتماعي وسيلة مفيدة في الاتصال، وأنَّهم يفضلون مشاهدة الإعلانات عبر هواتفهم المحمولة.

دراسة ناصر الدين (2018): إدارة علاقات العملاء في البنوك العاملة في فلسطين: مقترحات للتطوير

تبحث هذه الدّراسة في مفهوم إدارة العلاقات العامَّة وواقع تطبيقها في البنوك العاملة في فلسطين، وتقدّم مقترحات لتطويرها. وتتبَّعت الدراسة المنهج الوصفي الاستكشافي، كما استخدمت المقابلات والاستبانات في جمع البيانات. وتألفت عيّنة الدّراسة من 12 مديرَ تسويق، و70 مدير فرع، وخلصت إلى أنَّ هناك تطابقًا بين مفهوم العلاقات العامَّة وواقع تطبيقها في البنوك، مع بعض النواقص. وأوصت الدّراسة بضرورة بناء قاعدة بيانات تساعد البنوك على تحديد احتياجات العملاء، وتصميم المنتجات التي تلبيها، وكذلك ضرورة تعزيز العلاقة مع العملاء كشراكة تهدف إلى تنمية الولاء.

دراسة Nwogwugwu (2017):

تناولت هذه الدّراسة مفهوم إدارة العلاقات العامَّة وتطبيقه في البنوك العاملة في فلسطين، وتقترح سبل تطويره. وترى أنَّ العلاقات العامَّة تواجه تحديات مستمرة نتيجة لضعف التواصل والتفاهم المتبادل بين المنظمات والعملاء. وتؤكّد على ضرورة إقامة علاقات فعَّالة بين المؤسَّسات الماليَّة، مثل البنوك، وعملائها، كشرط أساسي للحفاظ على العلاقات المتبادلة، التي تساهم في الاحتفاظ بالعملاء وجذب العملاء المحتملين. وتستخدم الدّراسة نظريَّة الأنظمة لقياس مدى إقامة العلاقات العامَّة الفعالة بين البنك والعملاء. وتتبَّعت الدّراسة المنهج المسحي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. كما شملت عيّنة الدّراسة 285 من العاملين والعملاء في البنك. وأظهرت

النَّتائج أنَّ العملاء يرون برامج وخدمات علاقات العملاء في البنك جيّدة وعالية، وأنَّ العلاقات الفعَّالة مع العملاء أثَّرت بشكل كبير في زيادة المحسوبيَّة وجذب العملاء المحتملين.

Wiele (2016): Managing reputation and organizational-public relationships in the banking industry: The influence of initial beliefs and past behaviours on the evaluation of the organization-public relationship

الترجمة للعربية: إدارة السمعة والعلاقات التنظيمية العامة في الصناعة المصرفية: تأثير المعتقدات الأولية والسلوكيات السابقة على تقييم العلاقة بين المنظمة العامة

أمَّا دراسة Wiele (2016) فتتناول تغير بيئة الصناعة المصرفيَّة بفعل الابتكارات التّكنولوجيَّة خلال السَّنوات الماضية. وتبرز أهميَّة أن تركز المصارف على أنشطة العلاقات العامَّة، مثل خلق سمعة تنظيميَّة مميّزة، والحفاظ على علاقات جيّدة مع أصحاب المصلحة، على مستوى جديد كليًّا. وتهدف الدّراسة إلى استكشاف العلاقة بين المنظمة والجمهور والسّمعة التَّنظيمية داخل الصّناعة المصرفيَّة، والكشف عن المعتقدات الأوليَّة، والسّلوكيات السَّابقة للسّمعة التَّنظيميَّة، وتأثيرها على تقييم العلاقة بين المنظمة والجمهور، مع مراعاة تواتر الاتصال كمتغيّر معتدل.

وتتبَّعت الدّراسة المنهج الوصفي التَّحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وشملت عيّنة الدّراسة 282 من العملاء، وأوضحت النَّتائج أنَّ المعتقدات الأوليَّة والإدراكات السّلوكيَّة التي يحملها أصحاب المصلحة للمؤسَّسة، تؤثّر على تقييمهم للعلاقة مع بنكهم.

وأشارت إلى أنَّ البنوك يجب أن تركز على إدارة سمعتها أكثر من صورتها؛ لأنَّ نسبة السّلوكيات السابقة أكبر من نسبة المعتقدات الأوليَّة، وأكَّدت هذه الدّراسة أيضًا أنَّ زيادة تواتر الاتصال من المصرف إلى العميل يخفّف من تأثير المعتقدات الأوليَّة على تقييم العلاقة بين المنظمة والجمهور بشكل عام.

6.2 التَّعقيب على الدّراسات السَّابقة

يلاحظ الباحث أنَّ الدّراسات تتفاوت في أهدافها، فمنها ما ركَّز على العلاقات العامَّة بشكل منفصل، مثل ناصر الدين (2018) والرشيد (2020)، ومنها ما ركز على المسؤوليَّة المجتمعيَّة بشكل منفصل، مثل وهيبة (2018) ونجم (2019)، ومنها ما ربط بين المسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة، مثل.(2020) .Belousov et al ، وتتشابه الدّراسة الحاليَّة مع الدّراسات السَّابقة في بحثها في ثلاثة محاور هي: المسؤوليَّة المجتمعيَّة، والتَّنمية المستدامة، والعلاقات العامَّة، ولكنَّها تختلف عنها في هدفها من رصد نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تسعى لتحقيق التَّنمية المستدامة من وجهة نظر العاملين في العلاقات العامة في البنوك المحليَّة؛ وذلك لإبراز مدى اهتمام البنوك المحليَّة بتحمل مسؤولياتها تجاه المجتمع المحلي وسعيها لتحقيق التنمية المستدامة من خلال هذه النشاطات.

- **من حيث المنهج**

يلاحظ الباحث أنَّ الدّراسات تختلف في المنهج الذي استخدمته لرصد وتفسير الظاهرة. فمنها ما استخدم المنهج الوصفي التَّحليلي، مثل (2018) .Gangi et al والمشطاوي (2017) ونعرورة وآخرون (2019)، ومنها ما استخدم المنهج المسحي، مثل الرَّشيد (2020)، ومنها ما استخدم المنهج الاستكشافي، مثل ناصر الدين (2010). وتتشابه الدّراسة الحاليَّة مع بعض الدّراسات، وتختلف مع بعضها في استخدام المنهج الوصفي التَّحليلي؛ لأنَّ الباحث يحتاج إلى رصد ووصف وتحليل الظاهرة، والوصول إلى نتائج تميّز الدراسة وتضفي عليها صفة الأصالة.

- **من حيث الأداة**

يلاحظ الباحث أنَّ الدّراسات تتفاوت في الأدوات التي استخدمتها لجمع البيانات وفقًا للمنهج المستخدم في إعداد الدّراسة. فمنها ما استخدم أدوات كميَّة أو نوعيَّة، مثل Nwogwugwu (2017)وابن أم هاني (2018)، ومنها ما لم يستخدم أي أدوات، بل اكتفى بمراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدّراسة، مثل(2020) .Akomea-Frimpong et al ، ومنها ما استخدم المقابلات كأداة رئيسة لجمع البيانات، مثل عبد القادر (2020) وعلان (2020) وناصر الدين (2018).

ويرى الباحث أنَّ المقابلات هي الأداة الأنسب لجمع البيانات في الدّراسة الحاليَّة؛ لأنَّه يحتاج إلى جمع الملاحظات ورصد ردود فعل المشاركين أثناء إجراء المقابلات. وتتشابه الدّراسة الحالية مع بعض الدّراسات وتختلف مع بعضها في استخدام هذه الأداة.

- **من حيث مجتمع وعيّنة الدّراسة**

لاحظ الباحث أنَّ المجتمعات التي درست المتغيّرات المطلوبة تتنوَّع بين مراجعة الأدبيات، وزبائن البنوك، والعاملين في الشَّركات، ونظرًا لتركيز الباحث في مراجعة الأدبيات ذات الصّلة بالبنوك، نجد أنَّ بعض الدّراسات ركزت على زبائن البنوك، مثل نجم (2019) والمشطاوي (2017)، حيث اختارا عيناتهما بطريقة عشوائيَّة، وبعضها ركز على العاملين في الشركات، مثل Gangi (2018)، الذي اختار عيّنته بطريقة عشوائيَّة أيضًا، وبعضها ركز على زبائن وعاملين في البنوك، مثل علان (2022). وتتشابه الدّراسة الحاليَّة مع بعض الدّراسات في بحثها في البنوك، إلا أنَّها تختلف عنها في تركيزها على البنوك المحليَّة والعاملين فيها.

ويرى الباحث أنَّ اختياره للعينة الطبقيَّة من خلال اختيار مدراء العلاقات العامَّة في هذه البنوك سيضفي قيمة إضافية وميّزة خاصة للدّراسة.

7.2 ملخص

تسعى الدّراسة إلى إبراز برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تنفّذها البنوك الفلسطينيَّة المحليَّة، وتوضيح الأسس التي تستند إليها في اختيارها، وتقييم مدى استدامتها وتحقيقها للتنمية المستدامة، من خلال وجهات نظر العاملين في العلاقات العامَّة. وتعتبر هذه الفئة من الموظفين ذات دور مهم في نجاح واستمراريَّة المؤسّسات البنكيَّة، خاصة في تجاوز الأزمات العالميَّة التي تؤثّر على البنوك.

الطريقة والإجراءات

في هذا الفصل، يقوم الباحث بشرح المنهج الذي اتَّبعه في إعداد الدّراسة، التي تهدف إلى بحث "نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة الفلسطينيَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة".

ويتضمَّن الفصل وصفًا للإجراءات التي اتّبعها الباحث في إعداد الدّراسة، ووصفًا لمتغيرات الدّراسة ومجتمعها وطريقة اختيارها، والإجراءات التي اتَّبعها في جمع البيانات الأولية والثَّانويَّة.

1.3 الغرض البحثي

يمكن تصنيف البحث العلمي وفقاً لخوندة (2019) إلى ثلاثة أنواع حسب الغرض منه، وهي:

- **البحوث الاستكشافيَّة:** وهي التي تتناول مجالات جديدة لم تدرس بشكل كافٍ مسبقًا، وتهدف إلى استكشاف أفكار أوليَّة أو أحاسيس حول ظاهرة معيّنة، أو إلى بحث جدوى إجراء دراسة موسعة حول موضوع معيّن.
- **البحوث الوصفيَّة:** وهي التي تهدف إلى توثيق ظاهرة معيَّنة بشكل مفصَّل وعلمي، وتبحث في متى وكيف وأين حدثت هذه الظاهرة، وتستند إلى بحث في العوامل المؤثّرة على هذه الظاهرة.
- **البحوث التَّفسيريَّة:** وهي التي تهدف إلى تقديم تفسيرات للظواهر أو المشكلات أو السّلوكيات المرصودة، وتتطَّلب مهارات نظريَّة وتفسيريَّة قويَّة من قبل الباحثين ذوي الخبرة في مجالاتهم.

ساعدت مشكلة الدّراسة وأدبيات البحث العلمي في تحديد المنهجيَّة التي اتّبعها الباحث في إجراء الدّراسة. والتي تندرج تحت بند البحوث الوصفيَّة: التي تهدف إلى وصف الظاهرة بشكل علمي ومجرد، وتحديد أبعادها وجوانبها، والتركيز على تغطية كافة محاور الدراسة، والوصول إلى نتائج وتوصيات في ضوء ذلك، وكذلك البحوث الاستكشافية: التي تهدف إلى استكشاف أفكار

أولية أو أحاسيس حول الظاهرة، من خلال طرح أسئلة على المبحوثين، الذين هم في هذه الدراسة ممارسو العلاقات العامة في البنوك المحلية، والذين يمتلكون المعلومات الدقيقة حول جوانب الدراسة. وقد قام الباحث بإجراء مقابلات معمَّقة معهم، مستندًا إلى خبرته ومعرفته في ذات المجال.

2.3 منهج الدراسة

يستند اختيار النهج البحثي لطبيعة مشكلة الدّراسة أو المسألة التي يتناولها الباحث، كما يحكمها المجتمع وخصوصيته، لذا فأساليب البحث تختلف وفقًا لاختلاف المواضيع (الجوهري، 2011).

وقد اختار الباحث المنهج النّوعي في جمع البيانات الاوليَّة كونه يسهم في تفصيل الدراسة وتفسيرها، حيث يلعب الفرد فيه دورًا مهمًّا، ويتم وفقًا لمجموعة من الخطوات تبدأ بمراجعة الأدبيات، وصياغة الفرضيات، واختيار خطَّة البحث، ويتميّز بجدليَّة الأصالة في الاقتراب من المبحوث على أرض الواقع (المطيري، 2020).

3.3 حدود الدراسة

الحدود البشريَّة: تضمَّنت الدّراسة ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة فقط، لتخصصيتهم وفقاً لعلم العلاقات العامة في بناء الصورة، والاتصال والتواصل مع الجمهور الخارجي في رسم صورة البنوك الإيجابية، وتعزيز السمعة.

الحدود المكانيَّة: اقتصرت الدّراسة على البنوك المحليَّة العاملة في المحافظات الشماليَّة، وخاصة الإدارات العامَّة في محافظة رام الله، لسهولة الوصول للإدارة العليا فيها وممارسي العلاقات العامة، وقلة تكاليف والجهد فيها، ولأن البنوك الأخرى تتمثل إدارتها العليا وممارسو العلاقات العامة فيها في دول أخرى ومناطق بعيدة عن مكان إجراء الدراسة، وبحاجة لوقت وجهد وتكاليف أعلى، كما أن هناك مسؤولية مجتمعية أعلى على البنوك المحلية في التنمية المستدامة من البنوك الوافدة.

الحدود الزَّمانيَّة: تمثلت حدود الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 2020-2023 وهي فترة عصفت بفلسطين بالعديد من الأزمات، التي يعتقد الباحث بأنها حدت من نشاطات المسؤولية المجتمعية، وتأثرت البنوك العالمية والمحلية منها، وأن نتائج هذه الأزمات وأهمها أزمة كوفيد 19

ما زالت تؤثر على القطاع المصرفي والنظام الاقتصاد المحلي والعالمي، إضافة لدخول القطاعات المصرفية المحلية لتطوير الخدمات عبر الإنترنت وسياساتها المصرفية.

4.3 محددات الدراسة

مجتمع الدراسة: هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكّلون موضوع مشكلة الدّراسة، والذين يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدّراسة عليهم (اللامي، 2020). وفي هذه الدّراسة، يتكون مجتمع الدراسة من البنوك المحليَّة التي نشأت وتطورت في فلسطين، وتنقسم إلى بنوك تجارية وبنوك إسلاميَّة، وعددها سبعة بنوك (بنك فلسطين، البنك الوطني، بنك الاستثمار الفلسطيني، بنك القدس، البنك الإسلامي العربي، البنك الإسلامي الفلسطيني، بنك الصفا).

عيّنة الدّراسة: هي مجموعة جزئيَّة من مجتمع الدّراسة، تمثّل عناصر المجتمع بأفضل شكل، بحيث يمكن تعميم نتائجها على المجتمع بأكمله (اللامي، 2020).

وفي هذه الدّراسة، استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل(Complete Census) ، والذي يقوم بجمع البيانات من جميع مفردات المجتمع المراد دراسته. وقد اختار الباحث أن تكون عيّنة الدراسة من مديري دائرة العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة، للاستفادة من خبراتهم ومعرفتهم في نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في تحقيق أهداف التَّنمية المستدامة، وقد قام بإجراء مقابلات معمَّقة معهم، وفقًا للملحق رقم (2)، الذي يعرض بياناتهم الدّيموغرافية. كما يعرض الملحق رقم (1) لمحة سريعة عن البنوك المبحوثة.

5.3 أداة الدراسة

استخدم الباحث أداة المقابلات غير المنظمة في هذه الدّراسة لجمع البيانات الأوليَّة من مديري دائرة العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة. وهي الأداة المناسبة اعتمادًا على مشكلة الدّراسة وفرضياتها.

والمقابلة هي تفاعل لفظي بين شخصين في موقف معيّن، يهدف إلى جمع معلومات حول ظاهرة معيّنة، تتطّلب اتّباع مجموعة من الخطوات والبروتوكولات قبل وأثناء وبعد إجرائها. وقد تكوّنت أداة الدراسة من أربعة محاور، كل منها يسعى إلى تحقيق هدف معيّن، وهي:

المحور الأوَّل: يسعى إلى قياس مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة والعلاقة بينهما من وجهة نظر المبحوثين، والتَّعرف على الوسائل والمعايير التي تستخدمها دائرة العلاقات العامَّة في اختيار وتنفيذ برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة.

المحور الثَّاني: يسعى إلى استكشاف بعض الجوانب المتعلّقة بالمخصَّصات الماليَّة للمسؤوليَّة المجتمعيَّة، وخصوصًا المستدامة منها، من خلال سؤال المبحوثين عن النّسب والمناسبة وآلية التوزيع.

المحور الثَّالث: يسعى إلى التَّعرف على برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تنفّذها البنوك، من خلال سؤال المبحوثين عن الخطّة والأولويَّة والإحصائيّات.

المحور الرَّابع: يسعى إلى تقييم دور البنك في تحقيق أهداف التَّنمية المستدامة، من خلال سؤال المبحوثين عن التّكرار والدّورية والدّراسات والتَّحديات.

6.3 البحث الميداني

1.6.3 إجراءات المقابلات

لإجراء المقابلات مع مديري العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة، اتّبع الباحث بالخطوات التَّالية:

1. حصل الباحث على كتاب تسهيل مهام من إدارة الدّراسات العليا، ووجهه للبنوك المبحوثة.
2. حدَّد موعدًا مسبقًا مع كلّ بنك لإجراء المقابلة، عدا بنك واحد لم يستجب.
3. أجرى المقابلات في جو ودي ومريح في مقرات البنوك، وطرح الأسئلة بالترتيب الذي هو في النموذج.
4. سجَّل المقابلات باستخدام الهاتف المحمول، ورصد بعض الملاحظات اليدويَّة لتوضيح بعض النقاط.
5. تم تفريغ المقابلات وإضافة الملاحظات التي تم تدوينها لغايات التَّوثيق والتَّحليل.

2.6.3 تحليل البيانات

لتحليل البيانات التي جمعها الباحث اتَّبع الخطوات التالية:

1. مراجعة التَّسجيلات والملاحظات خلال المقابلات، وفهم مضمونها ومغزاها.
2. تمَّ تصنيف الإجابات في خمس مجموعات، تناسب كل مجموعة مع سؤال من أسئلة الدّراسة الرَّئيسيَّة والفرعيَّة.
3. تم ترميز إجابات كلّ مبحوث بأوَّل حرف من اسمه وكنيته، وإضافة رأي الباحث لكل إجابة، لتفسيرها من وجهة نظر علميَّة ومقارنتها مع الدّراسات السَّابقة والمفاهيم المعتمدة.

7.3 صدق وثبات الأداة

لضمان أنَّ أداة البحث تقيس بدقة واتّساق ما يفترض أن تقيسه، اتّبع الباحث الخطوات التَّالية:

1. تم عرض أداة البحث على المشرف وأخذ توجيهاته ورأيه في تحسينها.
2. عرض أداة البحث على جملة من ذوي العلم والخبرة في مجال الدّراسة وأخذ اقتراحاتهم وانتقاداتهم بعين الاعتبار بهدف تطوير الدّراسة.
3. اطلع الباحث على دراسات ذات صلة عربيَّة وأجنبيَّة وقارن أدوات البحث فيها مع أداة هذه الدّراسة بهدف التَّأكد من شموليتها وصلاحيته.

الفصل الرابع

عرض النتائج

1.4 المقدّمة

تستكشف هذه الدّراسة نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تمارسها البنوك المحليَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة، بالاعتماد على مقابلات استقصائيَّة مع مديري العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة في المحافظات الشَّماليَّة، وخاصة في رام الله والبيرة، وبالتَّوجه إلى المسؤوليَّة الاجتماعيَّة كعقد اجتماعي بين المؤسسة والمجتمع يفرض على البنوك خلق فرص عمل واستثمار في التنمية البشريَّة، وذلك بالانطلاق من نظريَّة العقد الاجتماعي، ونظريَّة أصحاب المصالح، ونظريَّة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للمؤسَّسات التي تدمج بين الأهداف الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة والبيئيَّة؛ لضمان استدامة وإنتاجيَّة البشريَّة.

وتظهر نتائج تحليل البيانات أنَّ مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة المستدامة يتضمَّن مفاهيم ذات صلة بالمساندة الاجتماعيَّة، وأنَّ هناك جهودًا من قبل البنوك لتطوير أدائها في هذا المجال، على رغم نقص حاد في تلبيَّة حاجات المجتمع الفلسطيني.

سيتضمن هذا الفصل مناقشة عرض الإجابة على أسئلة الدّراسة، والنَّتائج الميدانيَّة.

2.4 نتائج السؤال الرئيس: ما هي نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة؟

بناء على المقابلات التي أجراها الباحث مع ستة من مديري العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة، توزعت برامج نشاطات المسؤولية المجتمعية في البنوك المحلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقاً للجدول رقم (4) على النحو الآتي:

جدول 4 توزيع برامج المسؤوليَّة الاجتماعيَّة في البنوك المحلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة

التَّعليم والبرامج ذات الصّلة	الصّحة	البيئة	المناطق المهمَّشة	الفن والرّياضة	رعاية الأسر الفقيرة	ذوو الاعاقة	المرأة وبرامج التَّمكين
%66.7	**%66.7**	**%17**	**%17**	**%17**	**%33.3**	**%50**	**%50**

إنَّ نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة تغطي مجالات متنوّعة تستجيب لحاجات المجتمع الفلسطيني في ظلّ ظروفه الصَّعبة وتتركَّز في المرتبة الأولى بنسبة 66.7% على برامج الصَّحة، وبرامج التَّعليم، وفي المرتبة الثانية بنسبة 50% على برامج الدَّعم لذوي الإعاقة ولبرامج المرأة والتمكين، وجاء في المرتبة الثالثة بنسبة 33.3% برامج رعاية الأسر الفقيرة وفي المرتبة الرابعة بنسبة 17% برامج الفنون والرياضة، والبيئة وودعم المناطق المهمشة.

أوضح ممارسو العلاقات العامة في البنوك المحلية ذلك في مقابلتهم؛ حيث أشار السيد (ن.ح) إلى برنامج فرجت للحدّ من الفقر، وبرنامج نجاح لتمكين المرأة وبرنامجbiking for health للصّحة، فيما أوضح السيد (إ.س) أنَّه يدعم خطين رئيسين، هما: الصّحة والتَّعليم، وأنَّه يفحص كلّ مشروع يتم دعمه قبل وبعد التنفيذ، في حيثن تحدث السيد (خ.ن) عن تبرعات لقطاع التَّعليم، والصّحة، وذوي الإعاقة، والاقتصاد وخاصة في مدينة القدس، فيما ذكر السيد (ر.د) إلى برامج تستهدف خمسة أهداف تتمثل في برامج التَّعليم، والصّحة، والفنون، والرّياضة، والثقافة، والمساعي الإنسانيَّة، وتمكين المرأة.

في حين أكّدت السيدة (ر.ع) على أن البنك يدعم العديد من برامج المسؤولية المجتمعية عبر مجموعة واسعة من القطاعات مثل التعليم والابتكار وحماية البيئة والرعاية الصحية وتمكين المرأة وتطوير المناطق "ج".

إن نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة تركّز على المساندة الاجتماعيَّة للفئات المحتاجة والمهمَّشة في ظلّ ظروف الفقر والبطالة والاحتلال التي يعاني منها المجتمع الفلسطيني. كما تبيَّن أنَّ هناك جهوداً لتمكين الشَّباب والمرأة والمجتمع من خلال دعم مشاريع تنمويَّة وابتكاريَّة ورقميَّة تستند

إلى معايير واضحة وثابتة. وبالتَّالي، فإنَّ البنوك المحلية تسعى للجمع بين الأهداف الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة والبيئيَّة في إطار نظريَّة المسؤوليَّة الاجتماعيَّة للمؤسَّسات.

وفي الحديث عن النّسبة المخصصَّة للمسؤوليَّة المجتمعيَّة من أرباح العينة المبحوثة جاءت النتائج على النحو التالي:

- اثنان منهم قالوا إنَّ النّسبة المخصَّصة هي 3%
- واحد منهم قال إن النسبة تتراوح بين 2-3.%
- واحد منهم قال إن النسبة هي 5.%
- اثنان منهم قالوا إن النسبة تحددها مجلس الإدارة.

وأضاف بعضهم أن هذه النسبة لا تكفي لتلبية حاجات المجتمع، وأن المجتمع بحاجة إلى دعم أكبر من البنوك والقطاع الخاص. كما أشار بعضهم إلى أن هناك صناديق خاصة للمكاسب غير الشرعية أو المساندة الإنسانيَّة.

حيث أكَّد السيد (إ.س) بقوله: "كل سنة يقر مجلس الإدارة مبلغًا للمجتمع عبارة عن نسبة من أرباح البنك، لكن المجتمع بحاجة إلى دعم كبير ولا تقدر جهة واحدة على تلبية احتياجاته".

وأوضح السيد (ن.ح) أنَّه: "يتم رصد وتخصيص نسبة مئوية كلّ عام من الأرباح للمسؤوليَّة المجتمعيَّة، اعتقد أنَّ البنك يقوم بدوره، ولكن هل تنسجم مع حاجة المجتمع؟ هناك تضخم كبير ومطلوب من الجميع أن يبادر ويقدم".

السيدة (ر.ع) أضاف: "هناك نسبة ثابتة وهي 3 % من الأرباح، لا تنسجم مع حاجة المجتمع وحتى لو اجتمعت كل البنوك لا تقوم بتلبية حاجة المجتمع".

وأضاف السيد (أ.س): "صحيح أنَّه يتم رصد مبلغ سنوي تقريبًا 3 % من صافي الربح، يوجد لدينا صندوقان، صندوق المكاسب غير الشرعية يذهب بطريقة لا يستفيد البنك منها، وصندوق المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وهو الذي تخصّص له النسبة".

ووفقا للسيد (ر.د): " سنويًّا لدينا 5 % من أرباح البنك تُخصَّص لصالح التنمية المستدامة والتنمية الاجتماعيَّة، بالتأكيد هي لا تكفي، فالمجتمع بحاجة لأكثر من هذا لكن البنك يؤدي دوره ويقدم جزءًا من أرباحه للمسؤوليَّة المجتمعيَّة".

وهذا ما أكَّده السيّد(خ،ن): "النسبة التي نضعها في الموازنة حوالي 2%، أحيانا تصل إلى 3% وتشمل تبرعات ورعايات".

3.4 نتائج السؤال الفرعي الأول: ما هو مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في البنوك المحلية؟

من خلال إجابات المبحوثين نجد أنَّ هناك إجماع على أنَّ مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة في البنوك المحلية يتضمن واجب ومهمة وقيم تجاه المجتمع المحلي، يقول السيد (خ.ن):"إنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي واجب تقدّمه للمجتمع الذي تخدمه"، في حين أنَّ السيد (ن.ح) يرى أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة مهمَّة أساسيَّة وضروريَّة تجاه المجتمع المحلي، "وذلك انطلاقا من دورنا في خدمة المجتمع المحلي، فنحن نعتبرها واجبًا ومهمة أساسيَّة". في حين أوضحت السيدة (ر.ع) أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة ليست مجرد تبرع بمبلغ من المال، بل هي قيم تضمنها في عملياتك المصرفيَّة بشكل كامل، سواء في البرامج أو الخدمات أو الحوكمة.، بقولها: "هي ليست مجرد تبرع بمبلغ من المال بل قيم تضمنها بعملياتك المصرفية بشكل كامل -حلقة كاملة- سواء بالبرامج التي تطلقها، أو الخدمات التي تقدّمها للعملاء، أو بالحوكمة وتضبطها أكثر وتكون تسير على معايير الأنظمة العالميَّة، ففي كلّ الأمور يمكن للمسؤوليَّة المجتمعيَّة أن تتداخل".

السيد (أ.س) أشار إلى أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي حلقة الوصل بين المؤسَّسة وأصحاب المصلحة داخليًّا وخارجيًّا، وأنَّها تهدف إلى تحسين صورة المؤسَّسة: "داخليًّا نتحدث عن الموظفين وأصحاب المصلحة، وخارجيًّا نتحدث عن كل ما له علاقة بالجمهور سواء علاقة مباشرة أو غير مباشرة".

في حين أوضح السيد (ر.د) أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي واجب إنساني واجتماعي للبنوك والقطاعات الخاصة التي تحقّق أرباحًا، وأنه يجب أن يتم تنفيذها من خلال دعم مشاريع مستدامة في قطاعات مختلفة: " من واجب البنوك والقطاعات الخاصّة التي تحقق أرباحًا أن تدعم المجتمع كواجب إنساني واجتماعي تجاه المجتمع من هذه الأرباح التي تجنيها، من خلال دعم مشاريع

مستدامة في المجتمع سواء في القطاعات الصّحيَّة، أو التَّعلميَّة، أو الثَّقافيَّة، أو المساعي الإنسانيَّة التي تقوم فيها المؤسسة".

وأضاف السيد (إ.س) أنَّ المسؤولية المجتمعية هي "مسؤوليَّة البنوك تجاه المجتمع المدني، سواء في التَّنمية المستدامة، أو تطوير البرامج في البلديات والمؤسَّسات والجمعيات".

4.4 نتائج السؤال الثاني: ماهي المعايير التي يتم وفقاً لها تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية التي يقوم البنك بممارستها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة؟

خلصت نتائج المقابلات إلى أن المعايير التي يتم وفقاً لها تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية التي يقوم البنك بممارستها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة قد تفاوتت بين موافقة اللجان المختصَّة في البنك على هذه البرامج والأنشطة، ومراعاة شروط تمويل الإرهاب، وأن تكون مؤسَّسات محليَّة مرَّخصة، ومؤسَّسات حسنة السّمعة وذات خبرة، وأن يكون عميلًا في البنك.

ويوضح الجدول رقم (5) ذلك وفقاً لإجابات المبحوثين على النحو الآتي:

جدول 5 المعايير التي يتم وفقاً لها تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية التي يقوم البنك بممارستها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة ونسبتها المئوية

عميل في البنك	مراعاة شروط تمويل الإرهاب	مؤسَّسات محليَّة مرخَّصة	مؤسَّسات حسنة السمعة ذات خبرة	موافقة اللجان المختصة
%33.3	**%66.6**	**%16**	**%16**	**%16**

معظم المستجيبين بنسبة 66.6% اتفقوا على أهم معيارٍ للموافقة على تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية للبنوك المحلي تتمثل في مراعاة شروط تمويل الإرهاب، فيما اعتبر 33.3% منهم بأن التمويل يتركز لمن هو عميل داخل البنك بشكل أكبر من غيره، في حين اعتبر 16% أن التمويل لنشاطات أو برامج المسؤولية المجتمعية يمكن أن تحددها رخصة المؤسسات المحلية، أو أن تكون مؤسسات حسنة السمعة والخبرة، بالإضافة لموافقة اللجان المختصة.

أفاد السيد (خ.ن) بأنَّه ينظر في تحديد معايير نشاطات المسؤولية المجتمعية التي يقوم البنك بممارستها إلى ما إذا كانت الجهة التي تطلب الدعم لديها حسابات في البنك، وأنه لا يتبرع لجهة

عليها شكوك أو تحقق منفعة خاصة:"من شروطي أن يتم النَّظر إلى الجهة التي تطلب الدعم إذا كانت لديها حسابات عندي أنظر إليها بإيجابيَّة وننظر إن كان الطلب مناسبًا، نحن لا نرفض بسبب الرَّفض لكن لا نتبرع لجهة عليها شكوك مثلا: جهة تأخذ التبرع لتحقيق فائدة أو منفعة لا أقدّم لها تبرع".

ووفقا للسيد (أ. س) قال إن شروطه هي ألّا يكون الطلب حزبياً أو يحقق منفعة خاصة:" من شروطنا ألا يكون الطلب حزبيا أو يحقق منفعة خاصة من حصوله على دعم، نرفض أي طلب يحقق ربح أو مصنف (القائمة السوداء) وكذلك كل طلب لا يخدم المصلحة العامة".

أما السيد (ر.د) فقال إنَّ أهم شرط له هو التَّأثير، وترك بصمة واسعة على حياة الإنسان والمجتمع:" طبعا هناك شروط خفيفة، كأن تكون الجهة الطَّالبة للدعم لديها خبرة وتجربة واضحة ومصداقية، ما في عندها مشاكل وسمعتها جيّدة، وأيضًا بالنسبة لنا يعتبر التَّأثير من أبرز الأمور التي نقرر فيها دعم المشاريع والبرامج بحيث يجب أن يكون المشروع قوياً وواسعَ التَّأثير، وإذا كان ضعيف التَّأثير ويخدم فئة صغيرة من الصعب أن ندعمه او نشارك به بغض النظر عن القطاع"، وأفادت السيدة (ر. ع) بأنَّها تبحث مدى قانونية المؤسسة من عدمه بقولها:"ملزمة أن أنظر وافحص حول المؤسسة من حيث قانونيتها، وفي دائرة مكافحة غسل الأموال، ويفضل أن يكون لديها حساب بنكي ضمن قائمة عملائي".

أما السيد (إ.س) فقال إنَّه يدعم مؤسَّسات وليس أفراد، وأنَّه حريص على اتّباع الإجراءات الصَّحيحة من خلال فحص كلّ طلب يتقدم لتنفيذ برنامج للمسؤولية المجتمعية قبل وبعد التَّنفيذ:" نحرص على دعم مؤسسات وليس أفراد ونحافظ على إجراء العمل السليم بفحص الطَّلبات من خلال دائرة مكافحة غسل الأموال والمخاطر، حتى نحافظ على سمعة البنك، المشاريع القائمة والتي حصلت على دعم مطلوب من المستفيد أن يحافظ على هذه المشاريع وأن يحرص أن تحقق أقصى فائدة للمجتمع".

5.4 نتائج السّؤال الرَّابع: ما هو مفهوم التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة ومستوى ممارستها من وجهة نظرهم؟

خلصت نتائج السؤال الرابع إلى أنَّ مفهوم التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة يختلف من شخص لآخر، فبعضهم يعتبرها مفهومًا شاملًا يشير إلى الاستمرارية، أو منتجات تقدّم فائدة مستمرة، أو أحد أهداف المسؤوليَّة المجتمعيَّة لخلق أجيال

واعية، أو تماشي الأعمال التي يقوم بها البنك مع الأهداف العالميَّة للتَّنمية، عبر دعم القطاعات التي تحتاجها البلاد.

وأضاف بعضهم أنَّ مستوى ممارسات التنمية المستدامة في البنوك يختلف باختلاف السياسات والاستراتيجيات والميزانيات التي تحددها إداراتها. كما أشار بعضهم إلى أنَّ هذه الممارسات لا تكفي لتلبية حاجات المجتمع، وأنَّ هناك حاجة لتعزيز التَّعاون والشَّراكة بين البنوك والقطاع الخاص والحكومي والأهلي.

حيث يرى السيد (خ، ن) أنَّ التنمية المستدامة هي "أحد أهداف المسؤوليَّة المجتمعيَّة"، في حين يرى السيد (أ، س): "إنَّ التنمية المستدامة كأهداف الأمم المتحدة لديها 17 هدفًا من ضمنها الحفاظ على البيئة، وأنَّ محور البيئة والمجتمع والحوكمة والاستدامة نوع من أنواع الاستثمار، ومن أهم أصول المؤسَّسة السمعة الجيّدة، فهذا يعزز تعامل الجهور مع المؤسسة".

أما (ر. د) فيعتبر أنَّ:" التنمية المستدامة تعني أن دعم أهمّ القطاعات المحتاجة للدعم في البلد الذي تعيش فيه، ونحن نركز على الصّحة، والتَّعليم، والمساعي الإنسانيَّة بما يشمل القضاء أو التَّخفيف من حدة الباطلة، ومحاربة الفقر والجوع، ودعم القطاع الصحي بما يشمل الأمراض المزمنة أو الأوبئة، ودعم التَّعليم بما يشمل إنتاج أجيال واعية لديها الكثير من المعرفة والثقافة"، ووفقا للسيدة(ر، د):" التَّنمية المستدامة هي كل الأعمال التي تتماشى مع الأهداف العالميَّة والتي أقرتها الأمم المتحدة، وتتبنى هذه المبادئ ليس بالتبرعات فقط، إنما من خلال المنتجات التي يقدمها البنك، نحن شركة ربحيَّة عندما نساعد في تشغيل مصنع وتشغيل أيدي عاملة نحقق فائدة للمجتمع وبالتالي نحن لسنا شؤونا اجتماعيَّة، بل شركة ربحية".

أما السيدة (ر.ع) فقالت إنَّ" التنمية المستدامة في المشاريع هي تحويل الدَّعم لعمل منتج، لذا أقدم كثير من البرامج بدون فائدة".

6.4 ماهي اهم التحديات التي تواجه دائرة العلاقات العامة في البنوك المحلية في سبيل توفير برامج مسؤولية اجتماعية مستدامة؟

يمكن تلخيص إجابات المبحوثين حول التحديات التي يواجهونها في تنفيذ برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة المستدامة على النحو التالي:

أغلبهم ذكروا أنَّ التحدي الأكبر هو عدم تناسب حجم المسؤولية مع الإمكانيات، سواء من حيث الموارد الماليَّة أو البشريَّة أو التقنيَّة.

- بعضهم ذكر أنَّ التَّحديات تتعلَّق بضعف التَّعاون والتنسيق بين البنوك والقطاعات الأخرى، مثل الحكومة، والمجتمع المدني والأكاديمي.
- واحد منهم قال إنَّه لا يوجد تحديات؛ لأنَّ البنك يتبع استراتيجيَّة واضحة وشاملة للمسؤوليَّة المجتمعيَّة المستدامة، فيما اعتبر آخرون بأن الحاجة أكبر من إمكانية البنوك لتحقيق كامل أهداف برامج المسؤولية المجتمعية مستدامة.

إذ يرى السيد (ن. ح) بأنَّ التَّحديات "تتمثل بحجم الطلبات وحاجة الناس والأعداد لتغطية الطلبات"، أما السيد (أ.س) فكانت التحديات بالنسبة له "أنا شايفها بعدم وجود شراكة ودراسة ومشروع موحَّد ومشترك بين أغلب القطاعات الخاصة والحكوميَّة"، في حين أنَّ السيد (خ،ن) قال: "الموضوع سهل لا يوجد تحديات، وهناك سياسة لكل بنك"، أما السيد (ر.د)، فقال: "أهم تحدي أنه الحاجة أكبر من الإمكانيَّة، لا يوجد صعوبات أبداً".

مناقشة النتائج

1.5 تفسير نتائج الدّراسة

في هذا الفصل سيعرض الباحث أهمّ النتائج التي توصَّل إليها من خلال الدّراسة، وذلك بناءً على الإجابات التي حصل عليها من المقابلات التي أجراها مع ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة، ثمَّ سيفسّر هذه النتائج ويربطها بالدّراسات السَّابقة التي استعرضها في الفصل الثَّالث، والتي تناولت مواضيع مشابهة أو متعلقة بموضوع دراسته.

1.1.5 النَّتائج المتعلّقة بالسّؤال الأوَّل: ما هي نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تنفّذها البنوك المحليّة لتحقيق التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة؟

وفقاً لوجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة، تتنوع نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة بين مجالات مختلفة، مثل: الصّحة، والبيئة، والمناطق المهمَّشة، والفن والرّياضة، والأسر الفقيرة، وذوي الاحتياجات الخاصَّة، والمرأة وبرامج التَّمكين.

وتركزت نسب هذه البرامج في الدراسة الحالية ضمن عدة مراتب، ففي المرتبة الأولى حلت برامج الصحة والتعليم بنسبة 66.7%، إذ يعزو الباحث ذلك لما مر به المجتمع الفلسطيني من أزمات خلال السنوات الثلاث الماضية وأهمها الصحة نتيجة أزمة كوفيد 19، وما تأثرت به العملية التعليمية من تعطل للعملية الدراسية وتحول للتعليم الإلكتروني، ما استدعى البنوك المحلية لتوجيه بوصلتها في برامج وأنشطة المسؤولية المجتمعية بشكل أكبر تجاه قطاعي الصحة والتعليم.

فيما تمثلت برامج دعم ذوي الإعاقة وبرامج المرأة والتمكين في المرتبة الثانية بنسبة 50%، ويعزو الباحث ذلك إلى أن فئتي ذوي الإعاقة وبرامج تمكين المرأة تعدان من القطاعات التي يهتم بها المجتمع الفلسطيني، وإن تركيز برامج المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص بشكل عام والبنوك المحلية بشكل خاص يشير إلى التفاتهم نحو تحسين المشاركة الاجتماعية والفرص المتاحة لكلتا الفئتين، إضافة إلى توازي في الوعي المحلي والعالمي في تمكين هذه الفئات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وجودة حياتهم.

فيما تمثلت برامج رعاية الأسر الفقيرة في المرتبة الثالثة بنسبة 33.3% وبرامج الفنون والرياضة والبيئة ودعم المناطق المهمشة في المرتبة الأخيرة بنسبة 17%، ويعزو الباحث ذلك إلى أن التركيز على برامج دعم الأسر الفقيرة في المجتمع الفلسطيني وبرامج الفنون والرياضة قد جاء في المرتبة الثالث والرابعة نتيجة أساليب تحديد أولويات المجتمع الحالية، أو قناعاتٍ لدى البنوك المحلية بأن دعم الصحة والتعليم له الأولوية القصوى في تحسين الظروف المعيشية وإعادة بناء المجتمع بعد أزمة فيروس كورونا التي حلت به وتراجع العملية التعليمية.

ويلاحظ الباحث أنَّ توزيع هذه البرامج يُظهر سيطرة البعد الأخلاقي والاجتماعي على برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تطبّقها البنوك المحليَّة لتحقيق التَّنمية المستدامة، ويرى أنَّ هذا يعود إلى عدّة أسباب، منها: ضعف التَّدريب والتَّطوير للعاملين في دائرة العلاقات العامَّة حول جوانب ذات صلة، وازدياد حاجة المجتمع والسوق الفلسطيني إلى برامج المساندة والإغاثة، ومركزيَّة قرارات اختيار وتنفيذ برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة في مستوى إدارات عليا.

وتشابهت الدراسة الحالية مع دراسة عبد القادر (2020) في برامج المسؤولية المجتمعية التي يتفق على أنها تحقق التنمية المستدامة مثل القضاء على الفقر والجوع وتيسير العمل اللائق للمجتمعات والمشاركة في تعزيز النمو الاقتصادي والتعليم ودعم وتعزيز الخدمات الصحية بالمؤسسات الحكومية وتمويل المشاريع الإدارية للمؤسسات والأفراد لبناء القدرات، إلا أنها اختلفت في ترتيب هذه البرامج وفقاً للحاجة المجتمعية التي يتطلبها المجتمع المصري، ودراسة صبرة وهارون (2017) والتي ركزت برامج المسؤولية المجتمعية في قطاعاتها الخاصة ومن ضمنها مجموعة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة ضمن تقريرها لعام 2014 على التعليم والتكنولوجيا والاستثمار في الريادة وبرامج الإغاثة في القطاع، والتمكين الاجتماعي وتمكين الأسرة، ودعم وتطوير الثقافة والفنون، والحق في الحياة الكريمة، إضافة لبرامج بنك فلسطين في القطاع لعام 2014 والتي تمثلت بالتعليم والشباب والابداع وبرامج الزمالة، وتقديم الدعم لبعض المؤسسات الفلسطينية والرياضة والصحة والبيئة.

وتشابهت النتائج مع دراسة Abu Zayyad (2021) والتي أظهرت برامج مسؤولية مجتمعية تهدف لتحقيق أهداف التنمية المستدامة فيما اختلفت هذه البرامج والأنشطة في الترتيب والأولويات ومن أبرزها برامج الأعمال الخيريّة، ودعم الأيتام أو مرضى السَّرطان، وأنَّ تأثير مشاركة المسؤوليَّة المجتمعيَّة على العلامة التجارية يكون أكثر إيجابيَّة عند الالتزام بأسلوب حياة أكثر

ملاءمة للبيئة، ومبادرات البنك للمشاركة في الأنشطة البيئيّة للمسؤولية الاجتماعية للشركات مثل، استخدام الورق المعاد تدويره، وحملات الحدّ من التلوث، وغيرها من الخطوات الصديقة للبيئة التي ستؤثّر بشكل إيجابي على العلامة التّجاريَّة.

يرى الباحث أن توجيه دعم برامج معينة على أخرى يعكس السياق الاجتماعي والاقتصادي الخاص بالمجتمع الفلسطيني أو المجتمعات الأخرى في ظل التحديات والأزمات التي يمكن أن تواجهه في فترة دون الأخرى، مع تغيرات في الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية.

2.1.5 تفسير نتائج السُّؤال الثاني: ما هو مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة؟

تبيَّن أنَّ هناك إجماع على أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي واجب المؤسَّسات تجاه المجتمع، وأنَّها تتَّخذ شكل المساندة الاجتماعيَّة بصورة أوسع وأشمل، تتضمن عدَّة محاور حياتيَّة مهمَّة للفرد والمؤسسات والمجتمع ككل.

فقد اتفق كل من (إ.س) و(خ.ن) و(ن. ح) على أن المسؤولية المجتمعية واجب تقدمه المؤسسة للمجتمع الذي تعمل في ظله، وهو ما يتشابه مع تعريف لسكندري (2021) باعتبارها ثقافة التزام المؤسسات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، من خلال تقديم أنشطة مجتمعية متعددة، كالخدمات الصحية وحل المشاكل الإسكانية، ومع تعريف مجلس الأعمال العالمي للتَّنمية المستدامة World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) وتعريف البنك الدولي لعام 2004م؛ باعتبارها التزاما مستمراً تجاه المجتمع المحلي والكلي في تحسين الظروف المعيشية للقوى العاملة والعائلات، في حين يرى (ر.ع) بأن مفهوم المسؤولية المجتمعية ليست مجرد التبرع بمبلغ من المال، بل هي قيم تعبر عنها وتضمنها بالعمليات المصرفية والبرامج التي تقدمها للمجتمع، أو الخدمات، أو الحوكمة العالمية، ويتشابه ذلك مع تعريف تعريف مجلس الأعمال العالمي للتَّنمية المستدامة World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) باعتبارها التزاما وتصرفاً أخلاقياً من شركات الأعمال والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمع، ومع تعريف منظمة الآيزو العالمية ISO والتي أشارت إلى أنها مسؤوليَّة المنظَّمة عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، عبر الشَّفافيَّة والسّلوك الأخلاقي المتوافق مع المساهمة في التّنمية المستدامة، في حين ينظر (أ.س) إلى المسؤولية المجتمعية بأنها حلقة وصل بين أصحاب المصلحة والمؤسسة، تهدف لتحسين صورة

المؤسسة مع الجمهور بشكل مباشر أو بغير مباشر، ويعبر (ر.د) عن مفهوم المسؤوليَّة المجتمعيَّة بأنه واجب إنساني واجتماعي للبنوك والقطاعات الخاصة التي تحقّق أرباحًا، وأنه يجب أن يتم تنفيذها من خلال دعم مشاريع مستدامة في قطاعات مختلفة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة ومفهومها تشغل حيّزًا واسعًا من تفكير ممارسي العلاقات العامَّة، وخاصة في البنوك المحلية الفلسطينية فهم يدركون مدى أهميَّة تعزيز سمعة المؤسَّسة من خلال ممارساتها، وأنَّ وظيفة العلاقات العامَّة لا تقتصر على التَّنظيم، بل تضم التَّخطيط والتَّوجيه والتَّقويم؛ لذلك نجد في إجاباتهم بعض من الممارسات التي يقومون بها في سبيل تطوير برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة. ونظراً لأنَّ الباحث يسعى لاستكشاف دور العلاقات العامَّة في برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة المستدامة خاصة، فإنَّ الدّراسة تتميَّز بتخصيص هذه الجزئيَّة، ويرى ضرورة تكثيف جهود الباحثين بالبحث في كثير من المفاهيم التي تمثّل الكثير من مهام ومسؤوليات موظفي العلاقات العامَّة.

بعد تلخيص إجابات المبحوثين، يمكن مقارنتها مع التَّعريفات التي طرحتها المؤسَّسات الدَّوليَّة للمسؤوليَّة المجتمعيَّة. ويمكن ملاحظة أنَّ هناك تقاربًا بين المفهوم المتداول والمفهوم الدَّولي في بعض الجوانب، مثل أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي علاقة تعاون وثقافة التزام لتحسين نوعيَّة الحياة.

ولكنْ هناك اختلاف في بعض الجوانب، مثل أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي التزام مستمر طوعي، وليس واجب أو مصلحة فقط. كما أنَّ هناك اختلافًا في مستوى المسؤوليَّة الاجتماعيَّة، فالبنوك المحليَّة تقدّم برامج غير كافية مقارنة بالأرباح الطائلة التي تحققها، والضَّرائب المنخفضة التي تدفعها، فنسبة المساهمة لا تزيد عن 2% من أرباحها، بينما يزداد احتياج المجتمع الفلسطيني في ظلّ ظروف الفقر والبطالة والاحتلال.

3.1.5 تفسير نتائج السؤال الثالث: ماهي المعايير التي يتم وفقاً لها تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية التي يقوم البنك بممارستها؟

ومن خلال المقابلات التي أجراها مع ممارسي العلاقات العامة في البنوك المحليَّة، تبيَّن أنَّ هناك تعددًا وتنوعًا في هذه المعايير، وأنَّ غياب التَّنظيم والرَّقابة الرَّسميَّة والضَّوابط والمعايير الموحدة من قبل الجهات المختصة قد سمح بذلك، إلا أنَّ هناك اتفاقًا على عدم تمويل أيّ مشاريع مسؤوليَّة اجتماعيَّة لمؤسَّسات مشبوهة أو متورطة في تمويل الإرهاب أو غير مرخَّصة، كما أنَّ هناك حاجة

لموافقة جهات إداريَّة عليا على اختيار وتنفيذ هذه المشاريع، وأنَّ دائرة العلاقات العامَّة تقوم بتقديم توصيات وليست قرارات.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنوك المحلية الفلسطينية يمكن أن تختلف في سياستها المالية والمصرفية تجاه معايير تحديد نشاطات المسؤولية المجتمعية في فلسطين، فهناك سياسة خاصة متعلقة بالتمويل يمكن أن تضع شروطاً خاصة في منع تمويل الأنشطة المرتبطة بالإرهاب أو قوانين تنظيمية تحدد نشاطات المسؤولية المجتمعية كإقرار سلطة النقد الفلسطينية بأهمية تخصيص 2% من أرباح البنوك الفلسطينية للمسؤولية المجتمعية عبر مساهمتها في دعم الرّياضة، والبيئة، والثقافة، والصّحة، والطفولة، وذوي الإعاقة، والحملات الإغاثيَّة، عدا عن تأثير دولة الاحتلال الإسرائيلي في فرض قيود على القطاع المصرفي الفلسطيني وتقييد الحركة والوصول في تنفيذ أنشطة المسؤولية المجتمعية من خلال تحديد نطاقها وأهدافها في هذا المجال.

ويرى الباحث أن هناك سياسة تفضيلية في تمويل نشاطات المسؤولية المجتمعية بشكل أكبر للعملاء داخل البنك واستدامة تواجدهم ضمن إطاره المالي، أو يكون لها توجهات استراتيجية محدد بعوامل اقتصادية أو سياسية أو أمنية ومدى احتياجات السوق المحلية في فلسطين ومجالات الاستثمار والمساهمة المجتمعية، إضافة لأهداف البنوك المحلية في سعيها للتعاون مع السلطة المحلية أو القائمة في فلسطين في تحديد نطاق تمويل نشاطات المسؤولية المجتمعية كأن تكون مرخصة وقانونية، وصولاً لسياسات الإفصاح والشفافية ما يؤثر على تحديد الجهود المبذولة في تنفيذ أو تمويل نشاطات المسؤولية المجتمعية، من خلال تشكيل اللجان المختصة التي يمكن أن تنظر في أفضلية نشاطات المسؤولية المجتمعية التي تنفذها البنوك المحلية.

ومن خلال مراجعة الأدبيات السابقة، وجد الباحث أنَّ هذا الجانب لم يلق الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، فالمكتبة البحثيَّة تفتقر إلى دراسات تناولت المعايير المعتمدة في تنفيذ برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة ودور العلاقات العامَّة في ذلك.

4.1.5 تفسير نتائج السّؤال الرَّابع: ما هو مفهوم التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة ومستوى ممارستها من وجهة نظرهم؟

خلصت نتائج السؤال الرابع إلى أنَّ مفهوم التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة يختلف من شخص لآخر، فبعضهم يعتبرها مفهومًا شاملًا يشير إلى

الاستمرارية، أو منتجات تقدّم فائدة مستمرة، أو أحد أهداف المسؤوليَّة المجتمعيَّة لخلق أجيال واعية، أو تماشي الأعمال التي يقوم بها البنك مع الأهداف العالميَّة للتَّنمية، عبر دعم القطاعات التي تحتاجها البلاد.

ولاحظ الباحث أنَّ هناك تفاوتًا في بعض الجزئيات بين المفهوم العالمي للتَّنمية المستدامة والمفهوم المتداول بين ممارسي العلاقات العامَّة، فالمفهوم العالمي يركّز على التَّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة والبيئيَّة والسّياسيَّة، وبأنَّها تلبية لاحتياجات الحاضر دون المساس بحصّة الأجيال القادمة من الموارد.

لكن يجب الإشادة بالجهود التي تبذلها البنوك المحليَّة في الآونة الأخيرة ضمن سعة نطاقها لتعزيز مفهوم الاستدامة في منتجاتها وبرامجها في المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وذلك بحسب أهداف الأمم المتَّحدة في التَّنمية المستدامة.

تشابهت مفاهيم ممارسي العلاقات العامة في البنوك المحلية الفلسطينية قيد الدراسة مع مفهوم التنمية المستدامة مع جزء بسيط من أهداف مؤتمر "ريو دي جانيرو" مثل ضمان الحفاظ على البيئة والمجتمع والاستدامة، ومع تقرير برونتلاند الصادر عن اللجنة الدولية للبيئة والتنمية في تلبية احتياجات الحاضر، والقدر على تلبية هذه الاحتياجات، إلا أن مفهوم ممارسي العلاقات العامة للتنمية المستدامة لم يتطرق في المقابلات لتحقيق هذه الأهداف دون المساس بقدرة الأجيال القادمة، أو المحافظة على الموارد الطبيعية وفقاً لتعريف اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (ESCWA)، ووفقاً لنتائج دراسة نعرورة وآخرون (2019) التي خلصت إلى أن أنَّ تبني المسؤوليَّة المجتمعيَّة يساهم في تحقيق التَّنمية المستدامة، كما أنَّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة تساهم في تحقيق التوازن بين المؤسَّسة وبيئة العمل، كما تحافظ التنمية المستدامة على ثروة الأجيال القادمة.

يعزو الباحث ذلك إلى أن ممارسي العلاقات العامة ورغم تماشي مفهومهم للتنمية المستدامة مع بعض المفاهيم العلمية والعالمية إلا أن هناك بعض الجوانب التي لم يبرزها المبحوثون بوضوح في تعريفهم للتمنية المستدامة ، كالتركيز على الاستدامة البيئية كعنصر أساسي في التنمية المستدامة، إذ تعرف اللجنة الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة لغرب آسيا (ESCWA) التَّنمية المستدامة بأنَّها تعزيز التَّنمية الاقتصاديَّة مع المحافظة على الموارد الطبيعية، وضمان استمرار التَّنمية الاجتماعيَّة والبيئيَّة والسياسيَّة والاقتصاديَّة والمؤسَّسيَّة بشكل متوازن، إضافة لعدم التركيز على

التفاعل مع أهداف التنمية المستدامة كالعدالة والمساواة، أو التحول بشكل كافٍ في المفهوم لاقتصاد مستدام.

ويمكن القول إنَّ الدّراسات السابقة التي اطَّلع عليها الباحث، هدفت لقياس العلاقة بين المسؤوليَّة المجتمعيَّة والتَّنمية المستدامة باستخدام منهج كمي، لذلك تتميز هذه الدراسة باستخدام منهج نوعي، والبحث في جوانب أغفلها بعض الباحثين. كذلك، وجد الباحث تشابهًا بين الدراسة وبعض دراسات الأخرى، مثل: دراسة بلبع (2018) التي أكَّدت على وجود علاقة بين برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة وتحقيق التَّنمية المستدامة، دراسة Akomea-Frimpong et al. (2020) التي بحثت في دور البنوك في التَّنمية المستدامة من خلال الممارسات الخضراء للبنوك، والتي تهدف إلى الحفاظ على البيئة. ويمكن الإشارة إلى أنَّ الدراسة تختلف عن بعض الدّراسات السَّابقة في بعض الجوانب، مثل: دراسة Akomea-Frimpong et al. (2020) التي اختلفت معها في ربط التَّنمية المستدامة بالممارسات الخضراء فقط، في حين أنَّ هذه الدراسة بحثت في المسؤوليَّة المجتمعيَّة المستدامة بشكل أوسع.

ويرى الباحث أنَّ البنوك المحليَّة تحقّق التَّنمية المستدامة من خلال التركيز على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، خاصة على جوانب التَّنمية الاجتماعيَّة التي يغلب عليها طابع المساندة الاجتماعيَّة مثل المساهمة في الأقساط الجامعيَّة، ورعاية حفلات التَّخرج، والمشاريع البيئيَّة التي تركّز على الزراعة والتشجير حفاظًا على البيئة والاعتدال المناخي، وبعض المشاريع مثل تحلية المياه واستخدامها للري، كما يرى أنَّ مساهمة البنوك الاقتصادية محدودة، قد تقتصر في كثير منها على التوظيف وتقديم بعض أنواع التَّسهيلات الخاصة بتمويل المشاريع بدون فائدة، وذلك من سبيل الدعاية والمسؤولية المجتمعيَّة المستدامة.

5.1.5 تفسير نتائج السُّؤال الخامس: ما أهم التَّحديات التي تواجه دائرة العلاقات العامَّة في سبيل توفير برامج مسؤوليَّة مجتمعيَّة مستدامة؟

ومن خلال المقابلات التي أجراها مع ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة، تبيَّن أنَّ التَّحديات تتمثَّل في عدّة جوانب، مثل: عدم قدرة المؤسَّسات المستفيدة من الدَّعم على المحافظة على المشاريع والاستمرار في تطويرها، وشروط الفحص والرّقابة التي تضعها سلطة النقد على البنوك، وغياب التَّنسيق الرَّسمي بين الجهات الحكوميَّة والأهليَّة، والتَّحديات السّياسيَّة التي يفرضها الاحتلال والحصار على القطاع المصرفي.

يرى الباحث أنَّ هذه التَّحديات لم تلق الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، فالدّراسات السَّابقة لم تتناول هذا الجانب بشكل مستفيض، ويوصي الباحث ضرورة إجراء دراسات أخرى تبحث في هذه الجزئيَّة لأهميتها، كذلك، يجد أن هذه التَّحديات ناجمة عن ضعف السيطرة والتَّنظيم من قبل الجهات المختصة، وعن حداثة نسبيَّة للقطاع المصرفي المحلي. إلا أنَّ دراسة Nwogwugwu (2017) تشابهت مع هذه الدّراسة في بحثها عن التَّحديات التي تواجه ممارسات العلاقات العامَّة في ضوء وظيفتهم وممارساتهم، ومن بين هذه التَّحديات: ضعف العلاقات مع العملاء، وانعدام التَّفاهم المتبادل بين المنظمات والعملاء. واختلفت الدّراسة عن دراسة Nwogwugwu (2017)في تحديد التَّحديات التي تواجه دائرة العلاقات العامَّة في توفير برامج مسؤوليَّة مجتمعيَّة مستدامة.

يعزو الباحث ذلك إلى أن البنوك المحلية الفلسطينية ونتيجة الأوضاع الاقتصادية غير المستقرة في فلسطين نتيجة الاحتلال الإسرائيلي والضغوط المالية والاقتصادية نتيجة حجم متطلبات المسؤولية المجتمعية مع الموارد قد تحد من تخصيص ميزانيات كافية أو كوادر بشرية أو تقنية لتنفيذ هذه البرامج، وهو ما يستدعي ضرور تحسين إدارة الموارد وتحديدها بشكل فعال لتحقيق التوازن بين المسؤوليات والإمكانيات، كما أن ضعف التعاون بين القطاع العام والبنوك كالحكومة والمؤسسات الأهلية يعكس قلة منصات التفاعل الاتصالية والتنسيق بين هذه الأطراف لتحقيق فعالية أكبر في التأثير الإيجابي لأنشطة المسؤولية المجتمعية المستدامة، كما أن اختلاف وجهات النظر ومفهوم التنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية واختلاف التحديات يعكس عدم وجود رؤية مشتركة موحدة تتعلق بالعقبات التي تواجه تنفيذ برامج المسؤولية المجتمعية، ما يستدعي توحيدها بشكل متوازن لدى البنوك المحلية.

ويرى الباحث أن تحديات الموارد والطلب يمكن أن ينشأ نتيجة تفاقم الاحتياجات المجتمعية بشكل أسرع من قدرة البنوك المحلية الفلسطينية على تلبيتها، ما يجعل البنوك تواجه ضغوطاً متزادية لتلبية هذه الاحتياجات، وهو ما يستدعي تحديد الأولويات وتخصيص الموارد لتلبيتها بشكل فعال ومتسلسل.

2.5 الاستنتاجات

يقوم الباحث بعرض الاستنتاجات التي تَّوصل إليها من خلال الدّراسة، وتنقسم إلى جانب نظري وجانب عملي.

1.2.5 الجانب النَّظري

1. المسؤوليَّة المجتمعيَّة هي مفهوم واسع يشمل تحقيق أهداف متنوّعة تتعلّق بإرضاء الزَّبائن، والموظفين، والمجتمع في إطار بيئة تنظيميَّة.
2. التَّنمية المستدامة هي الإطار العام الذي تندرج تحته المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وتهدف إلى تحقيق التَّوازن بين الأبعاد الاقتصاديَّة، والاجتماعيَّة، والبيئيَّة.
3. العلاقات العامَّة في البنوك هي وظيفة إداريَّة تسعى إلى تعزيز سمعة البنك، وتواصله مع مختلف الجهات المعنيَّة، وتتميّز بالخصوصيَّة والاستمراريَّة.
4. التَّنمية المستدامة تتَّسم بالشّموليَّة والاستمراريَّة والتَّكامل، وتسعى إلى ربط الاقتصاد بالبيئة بشكل متوازن، والحفاظ على حقوق أجيال المستقبل في الموارد المتاحة.

2.2.5 الجانب العملي

1. البنوك المحليَّة تبذل جهودًا كبيرة في تحمل مسؤوليَّاتها تجاه المجتمع المحلي والمساهمة في تطويره.
2. البرامج التي تنفّذها البنوك المحليَّة في إطار المسؤوليَّة المجتمعيَّة تركّز على محاور حياتيَّة مهمَّة، مثل: التَّعليم، والصّحة، ورعاية الأسر الفقيرة، والبيئة، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث ذكر المبحوثون عبر المقابلات عدّة برامج رئيسة يتم اعتمادها وتمويلها.
3. البنوك تفضّل أن تكون البرامج التي تموّلها في ظلّ المسؤوليَّة المجتمعيَّة مستدامة، أي أن تستمر في تقديم فائدة للمستفيدين حتى بعد انتهاء دور البنك في دعمها.

4. برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة التي تنفّذها البنوك تتركّز على البعد الاجتماعي والأخلاقي للاستدامة، وتسعى إلى خلق جيل واعٍ ومسؤول.

5. لا توجد معايير واضحة ومحدَّدة تنظّم قبول أو رفض أي مشروع ضمن برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة، بل كل بنك يضع شروطه الخاصة به، مع الالتزام بالمعايير المتعلّقة بمكافحة تمويل الإرهاب.

6. مفهوم الاستدامة لدى ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك المحليَّة يشمل معايير مثل: المدَّة الزَّمنيَّة للبرامج، والمساهمة في خلق جيل واعٍ، والتَّناسب مع الأهداف العالميَّة للتَّنمية المستدامة.

7. العلاقات العامَّة في البنوك المحلية تلعب دورًا رياديًّا ومهمًّا في تعزيز سمعة البنوك وتطوير برامجها، ودور ممارسي العلاقات العامَّة في مجال المسؤوليَّة المجتمعيَّة يختلف من بنك لآخر، فبعضهم يقوم بتقديم التَّوصيات والإرشادات، وبعضهم يقوم بالرَّقابة والتَّدقيق والاختيار، وبعضهم يقوم بالتَّنفيذ والمتابعة والتَّقويم.

3.5 توصيات الدّراسة

1.3.5 توصيات موجَّهة للبنوك المبحوثة

1. مراجعة النّسب المخصَّصة لدعم برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وزيادتها إذا أمكن، مقارنة بالأرباح والدَّخل الذي تحقّقه البنوك، حيث إنَّ النّسب المخصَّصة لا تتجاوز 5% من الأرباح.

2. تنويع البرامج التي تختارها البنوك وتنفّذها في إطار المسؤوليَّة المجتمعيَّة، والتَّأكد من أنَّها تسهم في تعزيز التَّنمية المستدامة، مثل برامج الحفاظ على البيئة والحد من الفقر، وليس فقط في تعزيز سمعة البنك أو الدّعاية له.

3. إجراء دراسات سنويَّة بالتَّعاون مع الجهات الحكوميَّة لحصر البرامج الأكثر استدامة، وتقييم أثرها على المستفيدين والمجتمع، وتوجيه البنوك المحلية للتركيز على الأنشطة المستدامة، ومدى مساهمة القطاع الحكومي في تعزيز هذه البرامج وفقاً لمفاهيم وأبعاد وأهداف التنمية المستدامة.

4. الابتعاد عن برامج المساندة المجتمعيَّة التي لا تحقق استدامة، والتَّركيز على البرامج التي تحقّق استدامة اقتصاديَّة، وتساهم في خلق فرص عمل ودخل للأفراد والمؤسَّسات.

5. ضرورة أن تضع الجهات ذات الاختصاص معايير واضحة ومحدَّدة لقبول أو رفض أي مشروع ضمن برامج المسؤوليَّة المجتمعيَّة، وأن تتَّفق عليها جميع البنوك المحليَّة، مع مراعاة المعايير المتعلّقة بمكافحة تمويل الإرهاب.

6. السعي لإجراء المزيد من الدّراسات حول التَّحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامَّة في البنوك، والحلول المناسبة لها، وفهم الجهة التي تمثّل البنك لدى العملاء والمجتمع، وتعزيز دور ممارسي العلاقات العامة في اتخاذ القرار لدى الإدارة العليا تجاه برامج المسؤولية المجتمعية في تعزيز التنمية المستدام، ما يزيد من المهنية والتخصصية وصولاً لصورة أفضل، ومجتمع متقدم أكثر.

قائمة المصادر والمراجع

1. قائمة المصادر والمراجع العربية

أبو اسليم، شذا. (2006). مـــدى تحقيـــق إدارة العلاقـات العامـــة لأهدافها في الكليـــات التقنيـــة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة.

ابو سنة، مريهان. (2020). محاضرات في العلاقات العامة والإعلان، كلية التربية التوعوية، قسم الإعلام.

أبو مدين، حسين. (2011). دور إدارة العلاقات العامة في القطاع المصرفي من وجهة نظر ادارة البنك والعملاء) دراسة تطبيقية على بنك فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال, الجامعة الإسلامية.

أمجوج، صورية. (2019). دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة في تحسين أداء المؤسسة العمومية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص اتصالات وعلاقات عامَّة. كلية العلوم الإنسانيَّة والاجتماعية. جامعة العربي بن مهيدي.

البريدي، عبد الله بن عبد الرحمن. (2015). التنمية المستدامة: مدخل تكاملي لمفاهيم الاستدامة وتطبيقاتها مع التركيز على العالم العربي. ط(1)، الرياض: العبيكان للنشر.

بصير، فطيمة. (2008) واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري، مجلس الامة انموذجا، (رسالة ماجستير غير منشور)، جامعة القسطنطينية

بلبع، محمد عيد. (2018). **المسئولية الاجتماعية للشركات ودورها في تحقيق التنمية المستدامة في مصر**. المجلة العربية للإدارة. 4 (38)، 253-288.

بن أم هاني، مديحة. (2018). دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة لمنظمات الأعمال في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة ميدانية لمؤسسة Holcim Lafarge بالمسيلة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، خصص إدارة استراتيجية، جامعة محمد بوضياف بالمسلية.

الجصاص، محمد. (2020). العلاقة بين المسؤوليَّة المجتمعيَّة للشركات والتنمية المستدامة مقاربة نظرية، مجلة العلوم الانسانية، 31(2): 245-261.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2022). التقرير الإحصائي لأهداف التنمية المستدامة 2021. رام الله- فلسطين.

حمدي، رابح. (2016). الأمن الغذائي والتنمية المستدامة. مركز الكتاب الأكاديمي.

الدليمي، عبد الرزاق. (2011). الهندسة البشرية والعلاقات العامة: هندسة القبول والرضا، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان: الأردن.

الدور المجتمعي للبنوك. (2021). جمعية البنوك في فلسطين.

الرشيد، ناصر. (2020). دور العلاقات العامة في تشيكل صورة البنوك لدى أفراد الجمهور دراسة ميدانية، مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الإتصال، ع(3): 315-360.

الزهيري، عباس. (2019). دور المسؤولية المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة في ضوء رؤية 2030 في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، 2(1): 1-20.

الزيود، عبدالناصر. (2013). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن(2008-2010)، دراسات العلوم الإدارية، 1(40): 75-87.

الساسي، حازم. (2021). أهداف وأبعاد التنمية المستدامة: التداخل والتأثير، International Journal of Al-Turath In Islamic، 2.91-62 :(2)

سكندري، زهراء. (2021). دراسة العلاقة بين الإفصاح عن المسؤوليَّة المجتمعيَّة والأداء المالي للشركات، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، 3(1): 69-114.

صبره، محمود، هارون، سمر. (2017). ثلاثية الإبداع ومدى فاعلية المسؤوليَّة المجتمعيَّة لبعض المؤسسات الكبرى بقطاع غزة الواقع وسيناريو المستقبل، Munich Personal RePEc Archive، MPRA Paper No. 76984

العامري، سعود والعذاري، محمد. (2016). أثر المسؤوليَّة المجتمعيَّة على الأداء المالي للشركات الصناعية، Researchgate، 1-20.

عبد الرحمن، نجلاء، الجعيد، نوال. (2022). تأثير السيولة على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات، 8(1): 79-111.

عبد القادر، سلوى. (2020). ثقافة المسؤوليَّة المجتمعيَّة لرجال الاعمال والتنمية المستدامة، مجلة كلية الآداب للإنسانيات والعلوم الاجتماعية، 2(12): 189-264.

عجور، حنين. (2017). دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسئولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة - البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية.

عزوز، عائشة، توام، زاهية. (2020). دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة في التنمية المستدامة تجارب رائدة لبعض البلدان المتقدمة والعربية، LaRevuedes Sciences Commerciales، (2): 212-222.19

العقل، عقل. (2020). أبعاد التنمية المستدامة ومصادرها وتطبيقاتها في ضوء التربية الإسلامية، المجلة التربوية جامعة سوهاج، 2(82): 896- 940.

علان، طارق. (2022). فعالية توظيف دوائر العلاقات العامة في إدارة مخاطر السمعة في البنوك العاملة في فلسطين خلال الأزمة الاقتصادية عام 2020 : بنك الأردن كدراسة حالة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص علاقات عامة، جامعة النجاح الوطنية.

القاضي، أحمد. (2010). المسئولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها- تأثيرها على الأداء) دراسة ميدانية مقارنة على عينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملية بمحافظة أسيوط، مركز المديرين المصري لأغراض الاشتراك في مسابقة بحثية حول المسئولية الاجتماعية للشركات.

قهواجي، أمينة، حكيم، بن حسان. (2016). المسؤوليَّة المجتمعيَّة لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤوليَّة المجتمعيَّة المسئولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، جامعة محمد بوقرة بومرداس.

المالح، دينا. (2017). دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية و الولاء لدى عملاء بنك البركة في سورية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية.

المبروك، صلاح، المصراتي، محمد. (2022). دو المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة،

محمود، محمود حامد. (2017). اقتصاديات البنوك والأسواق المالية. دار حميثرا للنشر والترجمة.

المدهون، محمود، العشي، محمد، ماضي، هشام. (2021). أثر خصائص لجنة تدقيق الحسابات على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماع، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(1): 1-20.

المشطاوي، أحمد. (2017). تطوير نموذج لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للبنوك لأغراض التنمية المستدامة –دراسة ميدانية على البنك التجاري الدوليCIB، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، 1(1): 336-388.

المقرن، محمد بن عبد الله. (2021) المسؤولية الاجتماعية في إدارات العلاقات العامة. المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، 5(16): 39-56.

ناصر الدين، رزان.(2018). إدارة علاقات العملاء في البنوك العاملة في فلسطين: مقترحات للتطوير، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الخليل

نجم، يوسف. (2019). أهمية المسؤوليَّة المجتمعيَّة في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية" دراسة حالة بنك الشام الإسلامي، (رسالة ماجستير غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية.

هبول، محمد، كروش، صلاح، بن وريدة، حمزة. (2020). أبعاد المسؤوليَّة المجتمعيَّة وفق هرم كارول(Carrol)، مجلة أوراق اقتصادية، 4(2): 206-226.

وهيبة، سليماني. (2018). المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك الاسلامية، مجلة البشائر الاقتصادية، 4(2): 270-279.

يعقوب، حب الدين، المكي، محمد. (2017). العلاقات العامة ودورها في زيادة كسب ثقة الجمهور بالمؤسسات المصرفية في الفترة من 2010-2015-دراسة حالة البنك السوداني الفرنسي، مجلة كلية العلوم الإدارية، ع(1): 137- 165.

2. قائمة المصادر والمراجع الأجنبية

Kotler, P., & Lee, N. (2005). Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause. John Wiley & Sons.

Abu Zayyad, H. M., Obeidat, Z. M., Alshurideh, M. T., Abuhashesh, M., Maqableh, M., & Masa'deh, R. E. (2021). Corporate social responsibility and patronage intentions: The mediating effect of brand credibility. Journal of Marketing Communications, 27(5), 510-533.

Akomea-Frimpong, I., Adeabah, D., Ofosu, D., & Tenakwah, E. J. (2022). A review of studies on green finance of banks, research gaps and future directions. Journal of Sustainable Finance & Investment, 12(4), 1241-1264.

Avrampou, A., Skouloudis, A., Iliopoulos, G., & Khan, N. (2019). Advancing the sustainable development goals: Evidence from leading European banks. Sustainable Development, 27(4), 743-757.

Awaysheh, A., Heron, R. A., Perry, T., & Wilson, J. I. (2020). On the relation between corporate social responsibility and financial performance. Strategic Management Journal, 41(6), 965-987.

Barbier, E. (1987). The concept of sustainable economic development. Environmental Conservation, 14(2), 101-110.

Belas, J., Çera, G., Dvorský, J., & Čepel, M. (2021). Corporate social responsibility and sustainability issues of small-and medium-sized enterprises. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 28(2), 721-730.

Belousov, K. (2020). Corporate social responsibility and sustainable development of modern Russian companies as a challenge of business globalization. In SHS Web of Conferences (Vol. 74, p. 06004). EDP Sciences.

Bryman, A. (2016). Social Research Methods (5th ed.). Oxford University Press.

Easwaramoorthy, M., & Zarinpoush, F. (2006). Interview for Research. Sector Source. Retrievedfrom

https://sectorsource.ca/sites/default/files/resources/files/tipsheet6_interviewing_for_research_en_0.pdf

Friedman, Milton. (1970). "The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits." New York Times Magazine. Section SM, 13 September 1970.p17.

Carroll, A. B. (1991). "The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders." Business Horizons.

Elkington, J. (1997). "Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business." New Society Publishers.

Sachs, J. D. (2015). "The Age of Sustainable Development." Columbia University Press.

UN. (1987). "Our Common Future." World Commission on Environment and Development.

Mallah, M. (2018). Integrating Corporate Social Responsibility and Sustainability: The Case of Palestinian Food Manufacturing Sector. An-Najah National University, رسالة غير منشورة

Gangi, F., Mustilli, M., Varrone, N., & Daniele, L. M. (2018). Corporate social responsibility and banks' financial performance. International Business Research, 11(10), 42-58.

Hair Jr., J. F., et al. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. European Business Review, 26, 106-121.

Lubis, H., Pratama, K., Pratama, I., & Pratami, A. (2019). A systematic review of corporate social responsibility disclosure. International Journal of Innovation, Creativity and Change, 6(9), 415-428.

Nochai, R., & Nochai, T. (2014). The effect of dimensions of corporate social responsibility on consumers' buying behavior in Thailand: A case study in Bangkok. International Conference on Economics Social Sciences and Languages, May 14-15, 2014, Singapore. Retrieved from http://icehm.org/upload/5031ED0514068.pdf

Orazalin, N. (2019). Corporate governance and corporate social responsibility (CSR) disclosure in an emerging economy: Evidence from commercial banks of Kazakhstan.

Corporate Governance: The International Journal of Business in Society, 19(3), 490-507.

Pavlyshyn, O. V., Ustymenko, T. P., Babiuk, M. P., Kaida, N. Y., & Shkrebets, D. V. (2021). Social responsibility as a performance indicator of public authorities. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 10(3), 111.

Uyar, A., Kilic, M., Koseoglu, M. A., Kuzey, C., & Karaman, A. S. (2020). The link among board characteristics, corporate social responsibility performance, and financial performance: Evidence from the hospitality and tourism industry. Tourism Management Perspectives, 35, 100714.

Wiele, C. L. (2016). Managing reputation and organizational-public relationships in the banking industry: The influence of initial beliefs and past behaviors on the evaluation of the organization-public relationship (Master's thesis). University of Twente.

World Bank. (2004). Public sector roles in strengthening corporate social responsibility. Retrievedfrom: https://trinitycarefoundation.org/csrprogrammesindia/?gclid=EAIaIQobChMI-6_Zvvuy_AIV3o9oCR33TwRREAAYASAAEgLSXPD_BwE

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

3. المواقع الإلكترونية

الموقع الرسمي للأمم المتحدة: https://www.un.org/development/desa/ar/key-issues/sustainable.html.

بنك فلسطين يعقد ورشة حول تطبيق أهداف التنمية المستدامة، 2021/4/19: مقال منشور في : https://www.bnews.ps/index.php/en/node/15529، تاريخ الإطلاع: 2023/1/2.

الموقع الرسمي ISO 26000 Guidance on social reasonability: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100258.pdf تاريخ الاطلاع: 2022/12/31.

استمارة المقابلة

مرحبًا،

يقوم الباحث بعمل دراسة بحثية معنونة **"نشاطات المسؤوليَّة المجتمعيَّة في البنوك المحليَّة الفلسطينيَّة لتحقيق أهداف التَّنمية المستدامة من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامَّة"**، كمتطلب للحصول على درجة الماجستير من كُلية الدراسات العُليا بالجامعة العربية الأمريكية.

أشكرك مقدمًا على ما ستقدمه من معلومات تخدم أهداف الدراسة، وكُن على يقينٍ أن هذه المعلومات أمانة وستخضع للسرية التامة وستُستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

لا يوجد إجابة صحيحة أو خاطئة، الرجاء الإجابة بشفافية كاملة ومن دون أي مُجاملة.

ملاحظة: هذه المقابلات لقادة و/أو مسؤولي العلاقات العامة في البنوك المحلية الفلسطينية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحث: نور حمد

لغاية تقديم الدراسة بصورة تليق بالبحث العلمي وتحقيق الفائدة المرجوة منها سيقوم الباحث بطرح جملة من الأسئلة ضمن مجموعة من الأطر التي تبادر له عبر البحث والمراجعة أنها الأكثر أهمية وفقا لمحاور الدراسة:

المجموعة الأولى: إسهامات مدراء العلاقات العامة العاملين في تحديد المسؤولية الاجتماعية للبنوك

1. ماهو مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظرك كمدير لدائرة العلاقات العامة؟
2. ماهو مفهوم التنمية المستدامة من وجهة نظرك؟
3. هل ترى أن هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة؟ وكيف تسهم البنوك في ذلك عبر برامج المسؤولية الاجتماعية
4. ماهي الوسائل التي تسخرها الدائرة لغاية التعريف بمساهماتها في مجال المسؤولية الاجتماعية؟
5. كيف تقوم الدائرة باختيار برامج المسؤولية الاجتماعية (الأسس والمعايير التي يتم العمل في ضوئها)؟
6. هل تقوم الدائرة بالتعاون مع جهات ذات اختصاص مثل الوزارات وبعض المؤسسات المدنية برصد الاحتياجات في ضوء مفهوم المسؤولية الاجتماعية سنويا؟

المجموعة الثانية: المخصصات المالية

1. هل يتم رصد نسبة ثابته سنويا لتجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
2. هل ترى ان المخصصات لبرامج المسؤولية الاجتماعية تنسجم وحاجة المجتمع انسجام بين أرباح البنك والمخصصات من وجهة نظرك كمدير لدائرة العلاقات العامة؟
3. كيف يتم توزيع المخصصات لبرامج المسؤولية الاجتماعية بينها؟

المجموعة الثالثة: البرامج والأنشطة

1. هل يوجه الدعم بناء على خطة بالتنسيق مع جمعية البنوك؟
2. ماهي البرامج التي يتم دعمها ورعايتها ضمن نطاق المسؤولية المجتمعية؟
3. هل ترى من وجهة نظرك ان الحاجة لدعم البرامج ذات صفة الاستدامة اهم من برامج المسؤولية الاجتماعية ذات صفة المساندة الاجتماعية؟
4. هل يتم وضع شروط معينة لقبول تمويل برامج معينة ومؤسسات مختاره؟

5. ماهي البرامج، المؤسسات، القطاعات التي يرفض البنك تمويلها من برامج المسؤولية الاجتماعية التي يتم تقديمها للبنك كمقترحات؟
6. هل لديكم إحصائيات حول عدد البرامج والميزانيات التي خصصها البنك للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام والمستدامة بشكل خاص؟

المجموعة الرابعة: تقييم دور البنك

1. ماهي أولويات برامج القضايا الاجتماعية التي يرعاها البنك ويرى انها تؤثر في تحقيق التنمية المستدامة؟
2. ماهي الآلية التي يتم من خلالها تقييم نشاطات البنك في مجالات المسؤولية الاجتماعية؟ساسية من مساهماته في برامج المسؤولية الاجتماعية التي يق

Abstract

This study aims to examine the nature and significance of social responsibility activities conducted by local banks in Palestine and their contribution to achieving sustainable development goals from the perspective of public relations practitioners within these banks. Additionally, the study seeks to explore the role of public relations practitioners in the selection, development, and evaluation of these activities, as well as the challenges they encounter in fulfilling their responsibilities. To accomplish these objectives, the researcher employed a qualitative approach and an exploratory philosophy, utilizing interviews as the primary method of data collection.

The study population comprised all employees in the public relations departments of seven local Palestinian banks, with a purposive sample of six managers from these departments selected by the researcher.

The findings of the study reveal that local banks place significant emphasis on social responsibility, implementing programs and activities that address societal needs and contribute to sustainable development across various sectors, particularly education, health, environment, impoverished families, and individuals with disabilities. Furthermore, the study highlights the vital role of public relations practitioners in the planning and management of these programs, in collaboration with internal and external partners.

The study also identifies several challenges faced by these practitioners, including limited financial and human resources, competitive pressures, and difficulties in measuring program impact. Lastly, the study underscores the supportive role of banks in advancing sustainable development.

Keywords: social responsibility, sustainable development, public relations, local banks.