



الشراكة أثناء الأزمات: ملخص تنفيذي و مجموعة جوال/بالتل , فلسطين دراسة الحالة

أبريل 2020

يهدف هذا البحث إلى تقديم أدلة لمساعدة مُشغلي شبكات الهاتف المحمول على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الدخول في شراكات مع المنظمات الإنسانية، ومساعدة الجهات الفاعلة في المجال الإنساني على فهم شركائها من مُشغلي شبكات الهاتف المحمول على نحو أفضل وبناء شراكات ناجحة طويلة الأجل. ويبحث هذا التقرير دوافع ومزايا مُشغلي شبكات الهاتف المحمول للعمل في شراكة مع القطاع الإنساني. وقد دار في السنوات الأخيرة الكثير من النقاش حول قيمة هذه الشراكات، في المقام الأول من منظور المنظمات الإنسانية. ويهدف هذا التقرير إلى إكمال هذه المناقشات من وجهات نظر مُشغلي شبكات الهاتف المحمول.

الجمع بين نقاط القوة

- **البلد والأزمة والسياق:** يتمتع مُشغلو شبكات الهاتف المحمول والمنظمات الإنسانية بمعرفة فريدة ومتكاملة في حالة الأزمات وسياق حدوثها. وقد يؤدي ذلك إلى إمكانية تصميم التدخلات الرقمية الخاصة بالسياق.
 - **الوصول والتوسع:** يتمتع مُشغلو شبكات الهاتف المحمول والمنظمات الإنسانية بقدرات فريدة لتقديم الخدمات عبر مناطق جغرافية واسعة والتواصل مع المحتاجين في مجموعة من الظروف. وهذا يعني أنه يمكن تقديم الخدمات في مواقع يصعب الوصول إليها.
 - **فهم المستخدم:** من المحتمل أن يكون لدى مُشغلي شبكات الهاتف المحمول والمنظمات الإنسانية مفاهيم مختلفة ولكنها مكملة للمستخدمين النهائيين. ويمكن أن يدعم ذلك تطوير المنتجات والخدمات المناسبة التي لا تؤدي إلى تفاقم قضايا الحماية أو تعمل كحاجز أمام الإدماج الرقمي.
- بإيجاد التركيبة الملائمة، يمكن للكفاءات الأساسية والخبرات الفريدة لمُشغلي شبكات الهاتف المحمول والمنظمات الإنسانية تحسين تنسيق وفعالية ونتائج الاستجابة المشتركة وجهود الإنعاش. وبالنسبة لمُشغلي شبكات الهاتف المحمول تشمل هذه النتائج (على سبيل المثال لا الحصر) الخبرة التقنية وشبكات الوكلاء والتعرف على العلامة التجارية، أما بالنسبة للعاملين في المجال الإنساني فالأمر يدور حول فهم طبيعة الاحتياجات والمتخصصين القطاعيين والعلاقات الموثوقة مع المتضررين من الأزمات.
- ويمكن لنقاط القوة التكميلية هذه أن تعزز الشراكات الناجحة في عددٍ من المجالات، بما في ذلك:

ملخص تنفيذي

من المُسلّم به عمومًا أن تكنولوجيا الهواتف المحمولة قد تكون بمثابة شريان الحياة للسكان المتضررين من الكوارث. ومع ذلك، يتزايد الاعتراف بها لقدرتها على تيسير اتباع نُهج أكثر كرامةً واعتمادًا على الذات في تقديم المساعدة الإنسانية. وبفضل حجم شبكات الهاتف المحمول وانتشارها أصبحت الهواتف المحمولة بمثابة قنوات جاذبة لتقديم العديد من أنواع المساعدات الإنسانية، كما تُظهر الأدلة الحديثة أن أصحاب المصلحة في المجال الإنساني والقطاع الخاص يدركون إمكانية تقديم المنتجات والخدمات الأساسية في نظام بيئي إنساني رقمي ناشئ. ومع ذلك، لا توجد أدلة كثيرة على قيمة هذه الشراكات بالنسبة لمُشغلي شبكات الهاتف المحمول وما يحققه على المشاركة في العمل الإنساني.



العراق زين كاش

نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

نموذج شبه مدّر للدخل: تكييف العقود لضمان جودة تقديم الخدمة



الأسباب الرئيسية للمشاركة

الواجب الأخلاقي: مساعدة المجتمع، وتحديدًا بتوزيع المساعدات النقدية على الناس في المناطق غير المستقرة



الإيرادات: دراسة جدوى قابلة للتطبيق بالنسبة للسياق العراقي

عوامل النجاح

- تضمين التقنيات المبتكرة لتحسين عملية التحويل النقدي.
- تنفيذ إجراءات تشغيل قوية للحدّ من ظهور المضاعفات المحتملة.



موزمبيق فوداكوم

نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

الاستجابة: منتجات وخدمات مقدّمة بدون تكلفة

التحصيل: منتجات معروضة بتكاليف مخفّضة؛ تم تخفيض التكاليف للمستجيبين

المسؤولية الاجتماعية للشركات: دعم المجتمع من خلال مؤسسة فوداكوم موزمبيق



الأسباب الرئيسية للمشاركة

الواجب الأخلاقي: مساعدة الأشخاص على التواصل مع أحبائهم وتمكين خدمات الطوارئ والخدمات المساعدة الأخرى من الاستجابة بفعالية.



السمعة واستمرارية الأعمال: استعادة الاتصال لقاعدة المشتركين الحالية.

عوامل النجاح

- الاستفادة من الخبرة الفنية لاستعادة الاتصال عبر الهاتف المحمول بسرعة وكفاءة.
- توفير المعلومات في الوقت الفعلي للعاملين في المجال الإنساني.



بناء الشراكات

في إطار المقابلات التي أجريت مع مُشغلي شبكات الهاتف المحمول والمنظمات الإنسانية، ظهرت العديد من السمات المشتركة للشراكات الناجحة. واستعرض المشاركون ما كان بإمكانهم القيام به على نحو أفضل، وكذلك ما يرغبون في رؤيته من شركائهم. يلخص هذا التقرير أربع سمات رئيسية للشراكات الناجحة التي يجب أن تضعها جميع الأطراف في الاعتبار:

تحديد القيمة المشتركة: بناء الشراكات بحيث تكون مفيدة للجميع.

عرض القيمة لمُشغلي شبكات الهاتف المحمول

لكي تنجح أي شراكة، يجب أن يكون هناك دافع واضح للمشاركة. يجب ألا يكتفي مُشغلو شبكات الهاتف المحمول بالتفكير في قيمة المشاركات المحتملة مع المنظمات الإنسانية، حيث إنهم في حاجة أيضًا إلى اتخاذ بعض القرارات المهمة قبل الدخول في أي شراكة، على سبيل المثال: هل هناك نموذج تشغيل واضح للتنفيذ؟ (على سبيل المثال، هل سيسعى المشروع للحصول على

<p>الإيرادات تحسين الدخل الصافي بعد خصم الضريبة</p>		<p>المنافسة توفير ميزة لا يقدّمها المنافسون أو خلق فرص جديدة</p>	
<p>السمعة تحسين الصورة العامة للشركة</p>		<p>التأثير التأثير على التغيير الإيجابي أو المساعدة على بناء علاقات مهمة</p>	

أمثلة ذات تأثير

للعاملين في المجال الإنساني والمواطنين في الأزمات المتعاقبة بفلسطين). يوضّح الرسم البياني التالي نماذج التشغيل والأسباب الرئيسية للمشاركة وعوامل النجاح لكل مُشغّل من مُشغلي شبكات الهاتف المحمول، وتتم مناقشة دروس كل شراكة في جميع أجزاء التقرير.

لتقديم دليل على شكل الشراكات الناجحة، فإن هذا التقرير يعرض تجارب أربعة مُشغلي شبكات الهاتف المحمول: زين كاش (استخدام القياسات الحيوية لتقديم التحويلات النقدية في العراق)، فوداكوم (دعم الاستجابات للإعصارين إيدا وكينيث في موزمبيق)، جاز وغاز كاش (العمل مع شركاء التنمية المحليين في باكستان)، مجموعة جوال وباتل (تقديم الخدمات



فلسطين

مجموعة جوال/بالتل



نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

خدمات مُحَفَّزة إلى مجانية: الاستجابة الفورية: تقديم عروض الخدمة مجانًا حيثما أمكن.

نموذج شبه مدّر للدخل: المرونة في عروض التكلفة والخدمات التي يحددها الطلب؛ أسعار تفضيلية تُقدّم للمنظمات التي تخدم الفئات الأكثر ضعفًا.

المسؤولية الاجتماعية للشركات: دعم المجتمع من خلال مؤسسة مجموعة بالتل.



الأسباب الرئيسية للمشاركة

السمعة واستمرارية الأعمال: لتمكين خدمات الطوارئ والخدمات المساعدة الأخرى من الاستجابة بفعالية.

دراسة الجدوى: الاعتقاد بأن الاتصال هو جوهر أي حالة طوارئ.

الواجب الأخلاقي: كأعضاء نشطين في المجتمع المتأثر، تشعر بالتل بأنها مُلزمة أخلاقيًا بالمساعدة.



عوامل النجاح

- قدرة شبكاتنا على التأقلم ومدى انتشارها بفضل خطط الاستمرارية القوية والاستثمار والتكنولوجيا المبتكرة.
- الاستفادة من الخبرة الفنية لاستعادة الاتصال عبر الهاتف المحمول بسرعة وكفاءة.
- توفير المعلومات في الوقت الفعلي للعاملين في المجال الإنساني.
- تنمية شراكات طويلة الأمد مع مجموعة من المؤسسات.

باكستان

جاز وجاز كاش



نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

دراسة الجدوى المبنية على القيمة: توفير مجموعة مخصصة من الخدمات والمنتجات القابلة للتطبيق تجاريًا والمتوافقة مع إستراتيجية جاز.

المسؤولية الاجتماعية للشركات: التركيز على تنمية المهارات للشباب من خلال تطوير الأعمال والتعليم وبرامج رفع الكفاءة.



الأسباب الرئيسية للمشاركة

التأثير: رؤية مشتركة مع العاملين في المجال الإنساني لمساعدة الأشخاص الأكثر ضعفًا.

الإيرادات: الرغبة في إيجاد حلول تجارية مستدامة تخدم في كثير من الأحيان قطاعات المجتمع المستبعدة.

المنافسة: الاستفادة من الخبرات الحالية في البيئات الجديدة.



عوامل النجاح

- تمكين الحلول المبتكرة التي تنطبق على القطاع الإنساني الأوسع.
- المشاركة في ابتكار حلول مستدامة قائمة على الهاتف المحمول مع المتضررين ومن أجلهم

دوافع المشاركة: تقديم المساعدة لكل المحتاجين

“[إن] نموذج [عملنا] قائم على أزمات إنسانية – نحن نتعامل مع هذه الأزمة منذ 70 عامًا. كل شركة تجارية تعمل هنا تحتاج إلى التفكير بهذه الطريقة من أجل البقاء.”

“مجتمعنا، فلسطينا – نحن جزء من هذا المجتمع”

في هذا السياق الفريد، طوّرت شركة جوال العديد من المنتجات والخدمات للأشخاص الذين بحاجة للمساعدة الإنسانية، والتي تتوفر من خلال ذراعها التجاري ومؤسسة مجموعة بالتل.

وجميع المنتجات والخدمات التي طوّرتها مجموعة بالتل ذات صلة بالقطاع الإنساني من خلال طبيعة الموقف الذي تعمل فيه. وسيحتاج معظم الأشخاص الذين تخدمهم مجموعة بالتل في غزة والضفة الغربية إلى شكل من أشكال المساعدة الإنسانية، ولا سيما في وقت الأزمات. وهذا الوضع يمسّ الجميع، بمن فيهم موظفي مجموعة بالتل، وذلك لأنها أكبر كيان في المنطقة بعد الحكومة.³

نموذج (نماذج) التشغيل المعتمدة

خدمات مُحَقَّضَة إلى مجانية: الاستجابة الفورية (كما في حالة الحرب على غزة 2014): تقديم عروض الخدمة مجانًا حيثما أمكن.

نموذج شبه مُدَرِّج للدخل: المرونة في الجوهري: عروض التكلفة والخدمة التي تحددها طبيعة الطلب، مع أسعار تفضيلية تُقدّم دائمًا للمنظمات التي تخدم الفئات الأكثر ضعفًا.

المسؤولية الاجتماعية للشركات: دعم المجتمع من خلال مؤسسة مجموعة بالتل.

الأسباب الرئيسية للمشاركة

السمعة واستمرارية الأعمال: لتمكين خدمات الطوارئ والخدمات المساعدة الأخرى من الاستجابة بفعالية.

دراسة الجدوى: الاعتقاد بأن الاتصال هو جوهر أي حالة طوارئ.

الواجب الأخلاقي: كأعضاء نشطين في المجتمع المتأثر، تشعر بالتل بأنها ملزمة أخلاقيًا بالمساعدة.

عوامل النجاح

- دمج خطط استمرارية العمل القوية والاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة والمبتكرة لضمان قدرة شبكتها على التأقلم ومدى انتشارها.
- الاستفادة من الخبرة الفنية لاستعادة الاتصال عبر الهاتف المحمول بسرعة وكفاءة (على سبيل المثال من خلال البنية التحتية الإضافية للشبكة الأساسية المؤسسة خارج فلسطين).
- توفير معلومات في الوقت الفعلي (مثل بيانات موقع السكان) للعاملين في المجال الإنساني لتسهيل الاستجابة بشكل أكثر دقة وفي الوقت المناسب.
- تنمية شراكات منذ زمن بعيد ولفترات طويلة مع مجموعة من المنظمات لتمكين التنسيق الفعال للاستجابة للأزمات.

3. مجموعة بالتل (فبراير 2019). "تطور قطاع الاتصالات في فلسطين. قصة نجاح فلسطينية مستدامة". هذا الأسبوع في فلسطين.

1. مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (أغسطس 2017). "بعد مرور ثلاث سنوات على صراع عام 2014، لا يزال 29,000 شخص مشردين"، نشرة الأحوال الإنسانية الشهرية.
2. على سبيل المثال، تتولى شركة ريتش خدمة العملاء لبرنامج قسائم منشق من قبل برنامج الأغذية العالمي عن طريق تنشيط القسائم والتغلب على المشاكل، بالإضافة إلى إجراء استبيانات لخدمة العملاء.

العمل مع الحكومة والمنظمات الإنسانية: شركايات ومشاركة قوية

- تعمل مجموعة بالتل بشكل وثيق مع المنظمات الإنسانية التي لديها فهم عميق لاحتياجات السكان المتضررين للمشاركة في تطوير منتجات وخدمات مُصممة خصيصًا لتلبية الاحتياجات الفريدة. تعمل مجموعة بالتل بشكل وثيق مع حكومة فلسطين، وتحديدًا مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة الصحة ووزارة التنمية الاجتماعية لدعم توزيع الإمدادات الطبية والخدمات اللوجستية واستعادة خدمات الاتصالات في أوقات الأزمات. مجموعة بالتل هي أيضًا جزء من خطة الطوارئ الوطنية، والتي تضمن وجود فريق على مدار الساعة في أوقات الأزمات، وتحديد بصورة جماعية السعر، وإلى حد ما، نوعية الخدمات. كما تتعاون مجموعة بالتل بشكل وثيق مع العديد من المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية¹⁰ في العديد من المبادرات التي تهدف إلى دعم السكان المتضررين.
- أهم جزء من هذه التعاونات هو بناء شركايات، مما يجعل من السهل تعبئة الموارد عند الحاجة، ويسمح لمجموعة بالتل بالاستجابة بمرور الوقت لاحتياجات الناس. على الرغم من أنه قد يكون من الصعب إنشاء هذه الشركايات (الأعمال الورقية، المشاركة، وما إلى ذلك)، إلا أنه بمجرد إنشاء الشركايات يمكن للمنظمات الاستفادة من البنية التحتية
- لشركة بالتل لمختلف المبادرات. على سبيل المثال:
 - أنشأت شركة حضارة قناة اتصال ثنائية الاتجاه للرسائل النصية القصيرة بين منظمة الأمم المتحدة للطفولة (UNICEF) ومستفيديها. أثمر التعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات السلوكية واللاسلكية عن تأمين سعر مَحْفُض لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة، مما أتاح للمستخدمين النهائيين إمكانية الاستفادة من الخدمة مجانًا.
 - توفير المستلزمات الطبية والبنية التحتية والمشاريع المدرجة للدخل من خلال شركايات طويلة الأمد مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP).
 - برنامج لتعليم الترميز والتدريب المهني عبر شركايات مع وزارة التربية والتعليم ووكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (UNWRA).
 - مساحات مكتبية تجارية وأدوية مجانية في غزة بالتعاون مع الحكومة وبالتنسيق مع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين.
 - حملة توعية بشأن العنف الجنساني (GBV) من خلال شركايات مع هيئة الأمم المتحدة لشؤون المرأة.

الاستفادة من تكنولوجيا الهاتف المحمول لتقديم الخدمات المالية

- من بين عروض الخدمات الأساسية لمجموعة بالتل، يُعد إطلاق منصة جوال للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول واحدة من أكبر الفرص المتاحة لشركة جوال للجمع بين الجدوى التجارية والخدمة التي يحتاجها السكان بشدة. الاندماج المالي الأكبر هو هدف للكثيرين في فلسطين، بما في ذلك شركة جوال، التي تعتقد أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يمكن أن تؤدي دورًا كبيرًا.
- مع استمرار الوضع الإنساني في فلسطين ووجوب زيادة الموارد، تعمل مجموعة بالتل على تشجيع القطاع الخاص والمنظمات الإنسانية الأخرى، على الصعيد المحلي والدولي، على بذل المزيد من الجهد لإيجاد حلول مستدامة.

من الاستفادة من نظام الدفع بالجملة من جوال والذي سيتم إطلاقه قريبًا مع خدمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

تقدّم معظم المساعدات في فلسطين على هيئة مساعدات عينية وتبرعات تاريخية لسلع مستوردة. ومع ذلك، ومع استمرار بروز أهمية النقد للمساعدة الإنسانية في جميع أنحاء العالم، فقد تتمكن المنظمات الإنسانية

إجراء الاتصالات عبر الخطوط الثابتة والهاتف المحمول جنبًا إلى جنب: التكيف أثناء الاستجابة للطوارئ

إن الوضع السياسي والاقتصادي في فلسطين يهْمَش الفئات الأضعف ويحدّ من تنمية الأعمال التجارية. يعتمد قطاع غزة على الجيل الثاني (2G) فقط من شبكات الاتصال، بينما تم توفير شبكات اتصال من الجيل الثالث (3G) في الضفة الغربية لقطاع الاتصالات بالهواتف المحمولة في 2018 (رغم أن الاتصال باستخدام شبكة الجيل الرابع (4G) متاح إذا تم عبر شبكة إسرائيلية مجاورة) ويبدو أن توفير شبكة الجيل الخامس (5G) هو أمر غير مرجح إلى حد ما..

- خطط استمرارية العمل، التي تتم مراجعتها شهريًا، لضمان وجود أقصى قدر من الدعم الاحتياطي لاستعادة الاتصال والحفاظ عليه أثناء أوقات الأزمات؛ وكذلك⁷
- خطط التعافي من الكوارث والدعم الاحتياطي للمكونات التقنية⁸

تنقسم فلسطين إلى ثلاث مناطق – A و B و C⁴ – مما يضيف طبقة من التعقيد لأن مجموعة بالتل غالبًا ما تحتاج إلى موافقة للنظر في مشاكلها داخل الضفة الغربية وقطاع غزة. وقد تطلب ذلك اتباع نهج متعدد الجوانب للعمل مع المنظمات الإنسانية والوكالات الأخرى، ويعتمد على الاتصال من قناة اتصال واحدة على الأقل من قنوات الاتصال المختلفة لمجموعة بالتل. استثمرت مجموعة بالتل بشكل كبير في خطط الطوارئ وتدابير التخفيف للحفاظ على الاتصال عبر الشبكة الأرضية والخلوية واستعادتها أثناء أوقات الأزمات، بما في ذلك التعافي من الكوارث وانتشار المكونات التقنية⁵ ومدّ كابلات الشبكة في مواقع يرمى مشغّلون آخرون لشبكات الهاتف المحمول أنها غير مجدية أو لا تتوقّر بها مقومات الاستمرار.

“إذا لم تكن تستطيع التواصل، فلا يمكنك فعل أي شيء”

في فلسطين، الاحتياجات هائلة ومتعددة الأوجه وتتطلب مجموعة متنوعة من المناهج التكميلية لتكون فعالة.

“[تريد] أن يكون لنا تأثير اجتماعي على الرغم من أننا شركة تجارية.”

مع تزايد أوقات التوتر والصراع، تتبنى شركة جوال نهجًا مرئيًا لإبقاء الناس على اتصال وتنسيق استجابتها. توفر جوال إمكانية الاتصال للمكالمات والرسائل النصية القصيرة واستخدام خدمة الإنترنت مجانًا أو بتكلفة منخفضة حسب الخدمة المطلوبة و/أو طبيعة الأزمة. هناك إجراءات قائمة لتحديد أولويات خدمات الطوارئ، ولكن أولويات الخدمات الحيوية الأخرى ستعتمد دائمًا على الوضع. كما حرصت جوال على تضمين التكامل مع الأنظمة القديمة⁹ في خدماتها لضمان استفادة الجميع، بغض النظر عن نوع الجهاز.

على سبيل المثال، في أوقات الأزمات، يمكن للأشخاص الذين ليس لديهم رصيد بهواتفهم المحمولة الاتصال بشركة ريتش⁶ (مركز اتصال) مجانًا لتوصيلهم بخدمات الطوارئ والاستماع إلى إعلانات البث من خلال الاستجابة الصوتية التفاعلية. كما استثمرت شركة جوال بكثافة في عددٍ من خطط الطوارئ لضمان قدرة المواقع الأساسية على التعامل مع أعطال الشبكة، بما في ذلك:

- إنشاء بنية تحتية إضافية للشبكة الأساسية في الأردن وإسرائيل ولندن لضمان إمكانية استعادة الشبكة عندما تتعطل البنية التحتية في فلسطين؛

10. يضمن قانون الجمعيات الخيرية الفلسطيني رقم (1) لعام (2000) إعفاء المنظمات غير الحكومية من دفع ضريبة القيمة المضافة عند شراء الخدمات، مما يتيح تقديم الخدمات للمنظمات غير الحكومية بتكلفة أقل.

4. السلطة الفلسطينية لها صلاحيات محدودة في الحكم في المنطقتين "A" و "B"، واللذان يشكلان 39% من الضفة الغربية مجتمعة بينما تسيطر السلطات الإسرائيلية على المنطقة "C". راجع: الجزيرة (2019)، ما هي المناطق A و B و C من الضفة الغربية المحتلة؟
5. GSMA (2020) تأسيس قطاع له قدرة التأقلم: كيف يستعد مشغّلو شبكات الهاتف المحمول للكوارث الطبيعية ويتصدّون لها.
6. راجع: <https://www.reach.ps/>
7. ويعزى ذلك جزئيًا إلى القيود المفروضة، على سبيل المثال، على استيراد معدات الاتصالات السلوكية واللاسلكية الحيوية، بدلًا من المتطلبات التقنية.
8. تمتلك مجموعة بالتل عددًا أكبر من المتوسط من مواقع المحولات الأساسية لإدارة الدعم الاحتياطي بشكل أفضل في أنظمتها التي تتيح إمكانية صيانة شبكتها واستمراريتها.
9. على سبيل المثال، بيانات الخدمة الإضافية غير المنظمة (USSD) والاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) وغيرها، لمستخدمي الهواتف الأساسية والمتقدمة.

رحلة مؤسسة مجموعة بالتل

- دعم تركيب شبكة إنترنت مجانية لأكثر من 1,900 مدرسة عامة لتمكين استخدام وحدات التعلم الإلكتروني التي أنشأتها الحكومة وغيرها من المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية غير الحكومية.
- مساعدة مؤسسة الملك حسين للسرطان على إطلاق حملة للكشف المبكر عن السرطان من خلال خدمات الاستجابة الصوتية التفاعلية (الخط الثابت) والرسائل النصية القصيرة الجماعية.
- دعم خط سوا 1-2-1، وهو خط مساعدة يستهدف النساء والأطفال بشكل أساسي ويربط المستخدمين بالمنظمات غير الحكومية ذات الصلة، فضلاً عن خدمات المشورة والإحالة والخدمات القانونية.
- إعادة توصيل الأشخاص أصحاب أرصدة البث الصفرية أو حتى السلبية من خلال البث المجاني (استثمار يبلغ 10 ملايين شيكل أو حوالي 3 ملايين دولار أمريكي).
- برنامج المنح الدراسية الذي دعم 5,500 طالب في الجامعات المحلية حتى نهاية عام 2019.

تمتلك مجموعة بالتل أيضًا وحدة ابتكار تركز على التعاون وتوفر الاستخدام المجاني للإنترنت وجلسات التوجيه للمؤسسات التي تشكل جزءًا من مركز الابتكار. ويدعم صندوق الابتكار الانتقال من المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) إلى مسؤولية ريادة الأعمال في الشركات (CER)، حيث يعمل القطاع الخاص على تعزيز وتقوية الشراكات بين القطاعين العام والخاص لبناء مستقبل شامل حيث يمكن للجميع، بغض النظر عن الوضع الاقتصادي والاجتماعي، الاستفادة من الخدمات المطلوبة.

أطلقت مجموعة بالتل مؤسسة في عام 2008 لمواجهة الأزمات بشروطها، وفي صميمها العمل الخيري، ولكن لا توجد قيود على أنواع المبادرات التي ستدعمها. بعد استكشاف نماذج التشغيل لمؤسسات أخرى، شجعت مجموعة بالتل رؤيتها للتركيز على الاستدامة.

”نعتقد أننا بحاجة إلى الاستثمار في المجتمع بطريقة مستدامة.“

واليوم، تركز مجموعة بالتل على المجتمعات والمؤسسات المحلية، مما يتيح تعاونًا أفضل مع المنظمات التي تختار تمويلها. وتذهب نسبة اثنين في المائة من أرباحها السنوية قبل اقتطاع الضرائب للمؤسسة، ويتفق ما بين سبعة إلى ثمانية في المائة من صافي الربح على مشروعات الأثر الاجتماعي في جميع أنحاء المجموعة. تميل المؤسسة إلى العمل مع المنظمات الشعبية التي تقدم استجابات فورية مثل توزيع الأدوية، وكذلك أيضًا المشروعات طويلة المدى مثل تركيبات أنظمة الطاقة الشمسية المنزلية في دور الأيتام.

وتتخذ المؤسسة أيضًا نهجًا قائمًا على المشروعات حيث يقل التركيز على تقديم المساعدة النقدية ويزيد التركيز على إنشاء شراكات لتقديم حلول مستدامة. فعلى سبيل المثال، دعمت المؤسسة إنشاء عيادات في عدة مواقع لتقديم خدمة أفضل للنساء الحوامل والأشخاص الضعفاء الآخرين الذين يجدون صعوبة في الوصول إلى الخدمات، وكذلك العمل مع النساء لخلق فرص مدرة للدخل. وغالبًا ما تكون السيولة النقدية هي الحاجة الأكبر في الأزمات، وبالتالي فإن المؤسسة لديها أيضًا إمكانية الحصول على “الأموال العائمة” – وهي الحصول المرن على النقود عند الحاجة إليها بسرعة. وتشمل المبادرات الأخرى ما يلي:



المسؤولية الاجتماعية للشركات

أكثر من مجرد خدمات اتصالات

تجاوزت مجموعة بالتل، باعتبارها مقدمًا لخدمات الاتصالات على مر السنين، ما يمكن تقديمه عادةً من قبل مقدم خدمات الاتصالات وذلك لتلبية احتياجات مجتمعاتها.

”نحن نستثمر في الناس.“

خلال الحروب التي خاضتها غزة في 2008/2009 و2014، عرضت مجموعة بالتل المساعدة التالية، والتي تم تقديم معظمها عبر قنوات المسؤولية الاجتماعية للشركات:

- رصيد مجاني (عبر جوال)؛
- إمدادات غذائية وأعمال تجديد المدارس (المؤسسة)؛
- وكذلك
- دعم عيني آخر (مؤسسة).

خلال الصراع الذي دار في رام الله عام 2002، قامت مجموعة بالتل بما يلي:

- استعادة الاتصال (عبر مجموعة بالتل وجوال)؛
- توفير الغذاء لموظفي مراكز الاتصال المحبوسين في أماكن عملهم لمدة ثلاثة أيام؛ وكذلك
- تقديم النقود حيث إن البنية التحتية المالية لم تكن تعمل.

[gsma.com](https://www.gsma.com)