بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

" برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل– الإشكاليات وسبل التطوير"

"Social Responsibility Programs of Banks in Hebron Governorate: Problems and Ways of Development"

إعداد

هاني ربعي

إشراف

الدكتور ناصر جرادات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

2020

إجازة الرسالة

" برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل التطوير"

"Social Responsibility Programs of Banks in Hebron Governorate: Problems and Ways of Development"

إعداد الطالب:

هاني محمد عيسى ربعي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت يوم الخميس بتاريخ 2020/2/6م.

أعضاء لجنة المناقشة:		التوقيع:
1. د. ناصر جرادات	رئيساً ومشرفاً	.....
2. أ.د. سمير أبو زنيد	ممتحناً داخلياً	.....
3. د. محمد عمرو	ممتحناً خارجياً	.....

1441هـ/ 2020م

أ

الإهداء

إلى أرواح الشهداء الذين قدموا حياتهم رخيصة في سبيل الله ومن أجل هذا الوطن

إلى الأسرى في سجون الاحتلال، الذين قضوا زهرات شبابهم دفاعا عن هذا الوطن الجريح..

إلى ريحانة الفؤاد وقرة العين التي بذلت العطاء والدعاء لي .. أمي نبع الحنان

إلى منبع الكرامة والعزة والحنان ومن رباني وأرشدني .. أبي الغالي ...

إلى زوجتي الغالية ورفيقة دربي

إلى ولدي محمد طفل الاحتياجات الخاصة ودرة قلبي

إلى زهراتي اللواتي أينعن .. بناتي (مريم، ندى، آلاء)

إلى من أشد بهم ساعدي .. إخوتي وأخواتي

إلى كل الأصدقاء الأعزاء على قلبي، ولكل من مرَّ يوماً في حياتي وترك ابتسامة جميلة، ولكل من أحببته من صميم القلب ..

إلى تراب هذا الوطن المعطاء، نبع الحنان ومصنع الرجال

إلى الصرح العلمي الشامخ في ربوع الوطن " جامعة الخليل "

الشكر والتقدير

" لا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْساً إِلاَّ وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْراً كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلا تُحَمِّلْنَا مَا لا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ "، (286: البقرة).

صدق الله العظيم

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"، (19: النمل).

صدق الله العظيم

فهرس المحتويات

إجازة الرسالة ..... **خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.**

الإهداء ..... ب

الشكر والتقدير ..... ت

فهرس المحتويات ..... ث

فهرس الجداول ..... د

فهرس الاشكال ..... ص

ملخص الدراسة ..... ض

1-1المقدمة:..... 2

2-1 مشكلة الدراسة: 6

3-1 أهداف الدراسة: 8

4-1 أهمية الدراسة: 9

5-1 حدود الدراسة: 10

6-1 التعريفات الإجرائية: 10

1.2 الإطار النظري. 13

1.1.2 مقدمة: 13

2.1.2 مفاهيم نظرية عن المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال: 15

3.1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات: 15

4.1.2 المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي: 22

5.1.2 التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية للشركات: 23

6.1.2 أهمية ودوافع المسؤولية الاجتماعية: 26

7.1.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية: 30

8.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية: 31

9.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية ومجالاتها: 33

10.1.2 المواصفة القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية (أيزو 26000). 38

11.1.2 مداخل واتجاهات المسؤولية الاجتماعية: 41

12.1.2 مبادئ المسؤولية المجتمعية: 43

13.1.2 المسؤولية الاجتماعية ما بين الفكر الإسلامي والفكر الغربي: 45

14.1.2 منطلقات تحقيق المسؤولية الاجتماعية: 46

15.1.2 معيقات انتشار برامج المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص: 48

16.1.2 عناصر المسؤولية الاجتماعية: 48

17.1.2 معايير قياس أداء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: 50

18.1.2 مراحل تطور اهتمام البنوك في المسؤولية الاجتماعية: 50

19.1.2 واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية: 51

2.2 نشأة البنوك التجارية ودورها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية: 55

1.2.2 نشأة وتطور البنوك الإسلامية: 58

2.2.2 نشأة وتطور البنوك في فلسطين: 59

3.2.2 القطاع المصرفي " المؤسسة المصرفية الفلسطينية ": 60

4.2.2 المؤسسة المصرفية الفلسطينية: 61
1.4.2.2 ما هي المؤسسة المصرفية الفلسطينية؟ 61
2.4.2.2 أهداف المؤسسة المصرفية الفلسطينية: 62
3.4.2.2 نظرة المؤسسة المصرفية الفلسطينية حول المسؤولية الاجتماعية: 62
3.2 الدراسات السابقة: 63
1.3.2 الدراسات العربية: 63
1.3.2 الدراسات العربية باللغة الانجليزية: 72
3.3.2 الدراسات الأجنبية: 76
3.3.2 ما يميز الدّراسة الحالية عن الدراسات السابقة: 77
3-1 تمهيد: 79
3-2 تصميم الدراسة: 79
3-3 منهجية جمع البيانات: 79
3-4 بيانات الدراسة: 80
3-5 مجتمع وعينة الدراسة: 80
3-6 أداة الدراسة: 82
3-7 صدق الأداة: 83
3-8 ثبات الأداة: 85
3-9 متغيرات الدراسة: 86
3-10 المعالجة الإحصائية: 86

3-11 نموذج الدراسة: 87

1.4 تمهيد: 88

2.4 نتائج أسئلة الدراسة: 88

5-1 مقدمة: 136

5-2 ملخص نتائج الدراسة 136

5-3 مناقشة أسئلة الدراسة: 137

5-4 التوصيات: 145

المصدر والمراجع: 149

أولاً: المراجع العربية: 149

المراجع الأجنبية: 157

الملاحق 159

فهرس الجداول

جدول رقم(1) تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة..... 19

جدول رقم(2) الحجج التي تدفع المؤسسات لتبني المسؤولية الاجتماعية أو تفاديها..... 29

جدول رقم(3) مواطن اختلاف المسؤولية الاجتماعية ما بين الفكر الغربي والإسلامي..... 45

جدول رقم(4) عناصر المسؤولية الاجتماعية..... 49

جدول رقم(5) ترتيب البنوك في فلسطين حسب المساهمة الاجتماعية للعام (2017م)..... 53

جدول رقم(6) جدول المساهمات الاجتماعية للبنوك من عام 2016-2018 م..... 54

جدول رقم(7) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة..... 81

جدول رقم(8) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة..... 83

جدول رقم(9) معامل الثبات كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدراسة..... 85

جدول رقم(10) المقياس الوزني..... 88

جدول رقم(11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل..... 89

جدول رقم(12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين، مرتبة حسب الأهمية..... 90

جدول رقم(13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين، حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين، مرتبة حسب الأهمية..... 91

جدول رقم(14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع ، مرتبة حسب الأهمية 92

جدول رقم(15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة ، مرتبة حسب الأهمية: 94

جدول رقم(16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية ، مرتبة حسب الأهمية: 95

جدول رقم(17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد المسؤولية الاجتماعية..... 97

جدول رقم(18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية ، مرتبة حسب الأهمية..... 98

جدول رقم(19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية القانونية ، مرتبة حسب الأهمية..... 99

جدول رقم(20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الأخلاقية ، مرتبة حسب الأهمية.....100

جدول رقم(21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الخيرية ، مرتبة حسب الأهمية.....101

جدول رقم(22) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، مرتبة حسب الأهمية.....102

جدول رقم(23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول المقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية، مرتبة حسب الأهمية.....104

جدول رقم(24) مجالات مساهمات البنوك المجتمعية.....106

جدول رقم(25) ترتيب البنوك حسب المساهمات.....107

جدول رقم(26) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.....108

جدول رقم(27) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر 109

جدول رقم(28) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين حول مسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين تعزى إلى متغير العمر.....111

جدول رقم(29) نتائج اختبار (ت)، (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....112

جدول رقم(30) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....113

جدول رقم(31) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين حول مسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي 114

جدول رقم(32) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العلمية115

جدول رقم(33) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع تعزى إلى متغير الخبرة العلمية 116

جدول رقم(34) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.....117

جدول رقم(35) نتائج اختبار (ت)، (Independent Sample T-Test)، للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.....118

جدول رقم(36) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر.....119

جدول رقم(37) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....120

جدول رقم(38) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....122

جدول رقم(39) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية 123

جدول رقم(40) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.....124

جدول رقم(41) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس 125

جدول رقم(42) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر 126

جدول رقم(43) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)؛ للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....127

جدول رقم(44) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي 128

جدول رقم(45) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....128

جدول رقم(46) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية.....129

جدول رقم(47) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.....130

جدول رقم(48) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس 131

جدول رقم(49) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر132

جدول رقم(50) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.....132

جدول رقم(51) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.....133

جدول رقم(52) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية.....134

جدول رقم(53) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.....135

فهرس الاشكال

الشكل رقم (1) هرم كارول (CARROLL) للمسؤولية الاجتماعية.....32
الشكل رقم (2) دور البنوك والمنشآت المالية في تشغيل النظام المالي في المجتمع.....57
الشكل رقم (3) نموذج الدراسة 87

ملخص الدراسة

"برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل التطوير"

هدفت الدراسة إلى التعرف على برامج المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها البنوك العاملة في محافظة الخليل وأهم القطاعات التي تهتم بها ومدى التزام هذه البرامج تجاه الموظفين، والمعتمدين، والمجتمع، والبيئة، والتنمية وأهم الإشكاليات التي تواجهها والنظر في الحلول الممكنة لحل هذه الإشكاليات.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتصميم الدراسة لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة، تم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة على المبحوثين في البنوك العاملة في محافظة الخليل.

تَكَوَّنَ مجتمع الدراسة من جميع مدراء ونواب المدراء، ومدراء المكاتب للبنوك العاملة في محافظة الخليل والبالغ عددهم (65)، من (12) بنك بموجب إحصائيات رسمية صادرة عن سلطة النقد الفلسطينية (2019) وهي (بنك فلسطين، والبنك الوطني، وبنك الاستثمار الفلسطيني، ومصرف الصفا، والبنك العربي، وبنك القاهرة عمان، وبنك الإسكان للتجارة والتمويل، وبنك الأردن، وبنك القدس، والبنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، والبنك الأهلي الأردني)، وتم استخدام عينة المسح الشامل، حيث تم استرداد (61) استبانة.

أوضحت نتائج الدراسة مدى التزام البنوك العاملة في محافظة الخليل في مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، والمعتمدين، والبيئة، والتنمية، ومدى الاهتمام الذي توليه البنوك لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما بحثت الدراسة في عدد من الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية

الاجتماعية وأهم الحلول الممكنة لحل هذه الإشكاليات. حيث بلغت مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل درجة مرتفعة، كما جاءت أبعاد المسؤولية الاجتماعية بدرجة مرتفعة.

قدمت الدراسة عدداً من التوصيات ذات العلاقة ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل والحد من الإشكاليات التي تواجهها وتعمل على تطوير هذه البرامج كان أهمها ضرورة زيادة دعم برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، زيادة وتحديد الميزانيات المخصصة لدعم برامج المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في محافظة الخليل، والعمل على حل الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال تطبيق المقترحات التي تعمل على تطوير هذه البرامج.

Abstract

"Social Responsibility Programs of Banks in Hebron Governorate: Problems and Ways of Development"

The study aimed to identify the social responsibility programs carried out by the banks operating in the Hebron Governorate and the most important sectors they are interested in and the extent of their commitment to employees, accredited, community, environment, development and the most important problems they face and to consider possible solutions to solve these problems.

The researcher used the descriptive analytical methodology to design the study to suit the nature of this study. The data were collected by distributing the questionnaire to the respondents in the banks operating in Hebron Governorate. The study population consisted of all 65 directors, deputy directors, and office managers of the banks operating in Hebron governorate from (12) banks according to official statistics issued by the Palestine Monetary Authority (2019) namely (Bank of Palestine, The National Bank, Palestine Investment Bank, Al-Safa Bank, Arab Bank, Cairo Amman Bank, Housing Bank for Trade and Finance, Bank of Jordan, Al-Quds Bank, Palestine Islamic Bank, Arab Islamic Bank and Jordan Ahli Bank) were used in the comprehensive survey sample, where 61 questionnaires were retrieved.

The results of the study showed the extent of the commitment of banks operating in the Hebron Governorate in the areas of social responsibility towards employees, accredited, environment, and development, and the attention paid by the banks to the dimensions of social responsibility, the study also examined a number of problems facing social responsibility programs and the most important possible solutions to solve it. The areas of application of social responsibility to banks operating in the Hebron governorate reached a high degree, and the dimensions of social responsibility came to a high degree.

The study presented a number of recommendations related to the social responsibility programs of banks operating in Hebron governorate and reducing the problems facing them and working to develop these programs, the most important of which is the need to increase the support of social responsibility programs towards the community, and increase and determine the budgets allocated to support social responsibility programs in the banks operating in the Hebron Governorate, and work to solve the problems facing social responsibility programs through the application of proposals that develop these programs.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة.

2-1 مشكلة الدراسة.

3-1 أهداف الدراسة.

4-1 أهمية الدراسة.

5-1 حدود الدراسة.

6-1 التعريفات الإجرائية.

برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل التطوير:

1-1 المقدمة:

تجسدت المسؤولية الاجتماعية في المجتمعات منذ أمد بعيد، وقامت الكثير من المجتمعات القديمة بممارستها بشكل واضح تجاه أفراد المجتمع والبيئة، وتجسدت في أبهى صورة لها في عصر النبي الكريم يوسف –عليه السلام– حينما فسر لملك مصر رؤياه، بأن سبع سنوات من الخير سوف تعم مصر، وبعدها سبع سنوات من القحط، فكانت هنا أولى مهام المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، حيث قال تعالى : " قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ"، (سورة يوسف،55)، وتجاه المجتمع بأن أنقذهم من سنوات القحط، ووفر لهم الحنطة، وحمى المجتمع من المجاعة، وتجاه البيئة بأن حافظ عليها في أول سبع سنوات بأفضل استغلال لها، ومن خلال هذا الاستخدام المخطط له استطاع أن يوفر تنمية مستدامة، استمر إنتاجها سبع سنوات، وكان لرسالة النبي محمد –عليه الصلاة والسلام– مساهمات واقعية وجليلة في موضوع المسؤولية الاجتماعية، وحثت الكثير من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة على ممارسات المسؤولية الاجتماعية، فقال صلى الله عليه وسلم: " **ألا كلكم راعٍ، وكلكم مسؤول عن رعيته، فالأمير الذي على الناس راع، وهو مسؤول عن رعيته، والرجل راعٍ على أهل بيته، وهو مسؤول عنهم، والمرأة راعيةٌ على بيت بعلها وولده وهي مسؤولة عنهم، والعبد راعٍ في مال سيده ومسؤول عن رعيته، وكلكم راعٍ ومسؤول عن رعيته**"، (النيسابوري، 1991) رقم الحديث 3/1459.

وإنَّ الكثير من التشريعات الوصفية دعت إلى ضرورة تبني برامج المسؤولية الاجتماعية، والمساهمة في تحسين رفاه المجتمع، غير أن ظهور المسؤولية الاجتماعية بصيغتها الحالية يعود إلى عدة عقود قريبة.

"تعد المسؤولية الاجتماعية نظرية أخلاقية أو أيديولوجية، ومفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم قديم قِدَمَ المجتمعات البشرية ذاتها، لكنه عاش تحت مسميات مختلفة، واتخذ أشكالا متنوعة وفقًا للفلسفات السائدة، أو النظم القائمة، أو الأحوال الطارئة عبر المراحل التاريخية." (جرادات و أبو الحمام، 2014).

وهناك من الأسباب الداخلية والدوافع الخفية التي جعلت الشركات تتحمس بصورة كبيرة لتبنّي برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال المكاسب العديدة جراء اهتمامها ببرامج المسؤولية الاجتماعية، ومن أهمها: تحسين سمعتها، وبناء علاقات قوية مع الحكومات وغيرها من المكاسب، كلها أسباب أدت إلى تزايد مطالبة الشركات بتحمل مسؤوليتها الاجتماعية.(غنيم، 2015).

ومما يميز المسؤولية الاجتماعية أنها ذات طابع طوعي واختياري، وتكون لدى الشركات الحرية في ممارساتها الاجتماعية تجاه المجتمع من خلال الانتماء لمجتمعها، وحتى تظل المسؤولية الاجتماعية محافظة على كينونتها وأصل نشأتها لا بد لها أن تستمد قوتها وقبول انتشارها من طبيعتها التطوعية الاختبارية، بدل أن تكون مفروضة بقوة القانون.(زيود، 2010). ومن هنا تعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات من المواضيع الهامة؛ لما لها من آثار كبيرة على المجتمع، فالبعد الأخلاقي المجتمعي في إدارة المؤسسات يأخذ على عاتقه الانتقال إلى العمل من مفهوم تقديم الخدمة التطوعية إلى نطاق أوسع يعتمد على تبني المؤسسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.(الصالحي، 2015).

لقد أصبحت مؤسسات القطاع الخاص محورا أساسياً في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي حققتها الاقتصادات المتقدمة في هذا المجال، حيث أدركت أنها غير معزولة عن المجتمع، (عطا الله، الفليت، 2016).

كما وتعد المشاركة المجتمعية والتنمية جزءاً لا يتجزأ من التنمية الأوسع نطاقاً، حيث تساعد المشاركة المجتمعية سواء بشكل شخصي أو من خلال الجمعيات – التي تسعى إلى تعزيز الصالح العام

ـ على تعزيز المجتمع المدني، فالمنظمات التي تعمل بشكل محترم مع المجتمع ومؤسساته تعكس وتعزز القيم الديمقراطية والمدنية. (Salamzadeh & Shafaei, 2011).

إن السمة الأساسية للبنوك هي تطوير عجلة الاقتصاد، من خلال استخدام مواردها المالية بشكل فعال؛ للحصول على أكبر عائد ممكن من الأرباح، عن طريق إعطاء أهمية خاصة لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة باستخدام القروض الميسرة ومساعدتها في الوقوف على قدميها، وتكمن أهمية هذا التمويل في تنشيط الاقتصاد، وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة، حيث يشكل الجهاز المصرفي جزءاً أساسياً لنمو اقتصاد أي بلد من خلال تشجيع القطاعات المختلفة، مما يؤدي إلى نموها. (الأميري، 2015).

" فبعد ازدياد أهمية المصارف بالنسبة للمجتمع؛ نظرًا لدورها المتعاظم في الحياة اليومية، ظهر الاتجاه التجديدي الذي يهتم بتوفير المتطلبات الاجتماعية التي خلقتها ظروف العمل، وأصبح هذا الاتجاه من الضرورة بمكان بسبب زيادة معدلات سعر الفائدة على عمليات الائتمان المصرفي والقروض الأخرى مقابل الارتفاع النسبي لسعر الفائدة على كافة أنواع الفوائد، ما دعا إلى ضرورة وجود استثمارات تؤدي في نهاية المطاف إلى خدمة البنية الاقتصادية والاجتماعية بعيداً عن أسعار الفائدة، وأن تجعل من اعتبارات الربح ذات صبغة اجتماعية، ليكون العائد الاجتماعي أحد دوافع القرارات الاستثمارية، ونستطيع القول أن المطلوب في هذا العصر هو ارتباط الاستثمار بالتنمية." (جرادات و أبو الحمام، 2014).

وتتميز البنوك بالقيام بدور فَعّالٍ في فلسطين حيث إنَّ لها الأثر الأكبر في الاقتصاد الفلسطيني، فهي بمثابة العمود الفقري للاقتصاد الفلسطيني، حيثُ تتميز هذه البنوك بالقدرة على التكيف ومواجهة الأزمات، وخاصة أن فلسطين لا زالت تحت الاحتلال العسكري الإسرائيلي، وأجريت هذه الدراسة على البنوك العاملة في محافظة الخليل، حيث تعد من أكثر البنوك نشاطا وعدداً، كما تتميز محافظة الخليل بأنها العمود الفقري للاقتصاد الفلسطيني، ويوجد فيها المنطقة الصناعية، وتضم بالتحديد صناعة الحجر

والرخام التي تعد من أهم الصناعات المحلية تشغيلاً للعمال ومشاركة في الناتج القومي الإجمالي، التي تتميز فيها عن باقي محافظات الوطن.

وبخصوص الوضع في فلسطين، ففي تقريرها الصادر عام (2018م) أعلنت جمعية البنوك في فلسطين أن إجمالي قيمة المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في فلسطين للعام (2018م) بلغت **(5,375,293 دولار)** من أرباحها، وذلك من خلال (606) شراكة مع المؤسسات الأهلية، في مجال المسؤولية المجتمعية خلال العام (2018م) (جمعية البنوك في فلسطين،2018). فالمسؤولية الاجتماعية تحتل حاليا مكانة مهمة على المستوى المحلي والعربي والدولي، ويأتي ذلك في سياق خصوصية الوضع الفلسطيني، لما يمر به من ظروف سياسية واقتصادية صعبة، والتي تتطلب من مؤسسات القطاع الخاص مساهمة مضاعفة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وانسجاماً مع التزام جمعية البنوك الاستمرارَ في تسليط الضوء على الدور الريادي للقطاع المصرفي الفلسطيني في هذا المجال باعتباره أحد أهم أركان القطاع الخاص، والعمود الفقري للاقتصاد الفلسطيني ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في وسط القطاع المصرفي الفلسطيني، وإبراز دوره في المساهمة المجتمعية. (جمعية البنوك في فلسطين، 2016) .

ومن هنا نجد أن المسؤولية الاجتماعية هي ضرورة لنجاح أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق النجاح والاستمرار، وتسعى إلى الحفاظ على رفاهية المجتمع والحفاظ على أصحاب المصالح المحيطة ذات العلاقة بها، وتشجيع القطاعات المختلفة على النموّ والرفاه فيه، وعليه كان لا بد من تسليط الضوء على برامج المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في محافظة الخليل ودراسة التفاوت في برامجها والتزامها تجاه القطاعات الفلسطينية المختلفة في دفعها نحو النمو والاستدامة، ودراسة إشكالياتها وسبل تطويرها.

1-2 مشكلة الدراسة:

نظراً لتضاؤل دور القطاع العام في تحمل جانب المسؤولية الاجتماعية، فقد أصبح هناك دور كبير من قبل منظمات الأعمال، وعلى رأسها البنوك؛ للمساهمة في المسؤولية الاجتماعية، ويعود السبب في ذلك لارتفاع الأرباح التي تحققها، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية للبنوك. (الزيود، 2010).

وفي الدراسة التي أجرها كل من أبو جامع ووافي (2016) أكد الباحثان أنَّ أغلب برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك في فلسطين تجاه المجتمع هي عبارة عن مساعدات خيرية وأعمال تطوعية لا تخدم خطط التنمية الاقتصادية ولا الاجتماعية، ولا تقع ضمن البرامج المجتمعية للمجتمع، وأن الإنفاق على نشاطات المسؤولية الاجتماعية لا ينعكس سلباً على الأداء المالي للبنوك، أي لا ينعكس على خفض أرباحها.

وتنظر إدارات البنوك، من خلال تجربتها في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية والمبادئ الأخلاقية التي تمارسها، إلى المسؤولية الاجتماعية للبنوك على أنها أدوات تسويقية مناسبة للتواصل مع عامة الناس، يتم دمجها في سياسات البنوك التجارية، (Lenka & Jiří, 2014).

وقد أكد عطاالله والفليت(2016) على تنويع برامج المسؤولية الاجتماعية التي تتبعها البنوك الفلسطينية وتنويع القطاعات التي تقدم لها البنوك المسؤولية الاجتماعية.

وبناءً على ما سبق، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في تحديد برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، وأهم الإشكاليات التي تواجهها تلك البنوك في تحديد برامج مسؤوليتها الاجتماعية، إضافة إلى تحديد السبل الممكنة لتطوير تلك البرامج. وسيتم تحقيق غرض الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس الأول:

ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين، والمعتمدين، والمجتمع، والبيئة، والتنمية؟ وتتفرع منه الأسئلة التالية:

1. ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين؟
2. ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين؟
3. ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع؟
4. ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة؟
5. ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية؟

السؤال الرئيس الثاني: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ؟ وتتفرع منه الأسئلة التالية:

1- ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية؟
2- ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية القانونية؟
3- ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الأخلاقية؟
4- ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الخيرية؟

السؤال الرئيس الثالث: ما أهم الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل؟

السؤال الرئيس الرابع: ما السبل الممكنة لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل ؟

السؤال الرئيس الخامس: ما القطاعات (الشرائح) التي تهتم بها برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل؟

السؤال الرئيس السادس: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟.

السؤال الرئيس السابع: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟.

السؤال الرئيس الثامن: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟.

السؤال الرئيس التاسع: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟.

1-3 أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأهداف التالية وتحقيقها:

- التعرف على برامج المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها البنوك العاملة في محافظة الخليل.
- التعرف إلى أهم القطاعات التي تهتم بها برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك في محافظة الخليل.

- التعرف على مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين، والمعتمدين، والمجتمع، والبيئة، والتنمية.
- التعرف على مدى اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البعد الاقتصادي، والقانوني والأخلاقي، والخيري.
- التعرف على أهم الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل.
- التعرف على أهم الحلول الممكنة لحل الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، وسبل تطويرها نحو الأفضل.

1-4 أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تعتبر المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات الحديثة التي يركز عليها الفكر الإداري نظرا للتطور في وعي الجمهور، وبات من الضروري أن تضطلع المنظمات بمختلف أنواعها وأشكالها بجزء من مسؤوليتها الاجتماعية، لذا أصبح من الضرورة دراسة هذه القضية المهمة والتمعن في فهم أبعادها ومدلولاتها، ومن أهم هذه النقاط:

1- تحديد أهم البرامج التي تقدم فيها البنوك المسؤولية الاجتماعية وتنفذها، بحيث تظهر الميزة التنافسية للبنوك.
2- إبراز مدى التقدم في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك العاملة في محافظة الخليل.
3- تحديد التفاوت بين البنوك في تقديمها للمسؤولية الاجتماعية.
4- تحديد المبالغ التي تصرفها البنوك على المسؤولية الاجتماعية.

5- تساعد المسؤولية الاجتماعية على تحسين صورة المؤسسة من وجهة نظر معتمديها والمجتمع المحيط بها، كما أنها تساعد على خلق فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع خيرية واجتماعية ذات طابع تنموي تساهم في نهوض الاقتصاد الفلسطيني.

أما الأهمية العملية: فيأمل الباحث في أن تسهم نتائج هذه الدراسة في توجيه المنظمات قيد الدراسة للاهتمام أكثر بالمسؤولية الاجتماعية، ومعالجة المشاكل الناتجة عن تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية، ويسعى الباحث لإبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية والدور الفعال الذي تؤديه في تنمية المجتمع الفلسطيني، وبناء الثقة مع الجماهير المختلفة، ومعرفة مدى التزام مؤسسات القطاع الخاص بالمسؤولية الاجتماعية.

1-5 حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل-دراسة تحليلية مقارنة بين البنوك.
2. الحدود المكانية: البنوك العاملة في محافظة الخليل.
3. الحدود الزمانية: من عام (2016 – 2019)، كونها الأكثر اهتماماً وتوثيقاً في البنوك فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.

1-6 التعريفات الإجرائية:

- **المسؤولية الاجتماعية للبنوك:** التزام البنك بالمشاركة في بعض الأنشطة الاجتماعية للأطراف التي ترتبط به وتتأثر بأنشطته بشكل مباشر، ما يعني ضرورة التزامه بالمحافظة على عملائه وموظفيه بشكل أساسي إضافة إلى ضرورة مساهمته في تحقيق رفاه المجتمع عمومًا. (جرادات و أبو الحمام، 2014).

- **برامج المسؤولية الاجتماعية:** " يشير مصطلح البرامج إلى سلسلة متصلة أو مستديمة لزمن طويل من البرامج التي تصنف في نطاق المسؤولية الاجتماعية." (عجيلات، 2012).
- **أنشطة المسؤولية الاجتماعية:**" فهي عادة ما تأتي موسمية أو آنية أو أكثر، ولا يترتب عليها الاستمرارية أو الاستدامة مثل رعاية بعض النشاطات الثقافية والخيرية وغيرها". (عجيلات، 2012).
- **المسؤولية الاقتصادية:** أن تكون المنظمة نافعة ومجدية اقتصاديا، وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين. (أنور، 2010).
- **المسؤولية القانونية:** يقصد بها مراعاة القانون والابتعاد عما يمنعه (الزيناتي، 2014).
- **المسؤولية الإنسانية:** أي أن تكون المنظمة صالحة، وأن تسهم في تنمية وتطوير المجتمع، وتعمل على تحسين نوعية الحياة، (أنور، 2010).
- **المسؤولية الأخلاقية:** تعني مراعاة مكارم الأخلاق مع الناس، وأقلها طلاقة الوجه والكلمة الطيبة. (الزيناتي، 2014).
- **المسؤولية الاجتماعية:** هي مراعاة حقوق الآخرين والمحافظة عليها وعدم الإضرار بأيّة حقوق للآخرين (حقوق الوالدين والأقارب والأرحام.....) (الزيناتي، 2014).
- **المسؤولية المجتمعية:** تركز على المنشآت وتهتم بمسؤوليات المنشأة تجاه المجتمع والبيئه، وهي ترتبط بشكل وثيق بالتنمية المستدامة. ولأن التنمية المستدامة تتناول الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المشتركة بين كل الناس، فإنه يمكن استخدامها كوسيلة لاختصار التوقعات الأكبر للمجتمع التي تحتاج لأخذها في عين الاعتبار من قبل المنشآت التي تسعى للقيام بعملها بطريقة مسؤولة. المواصفات القياسية الدولية(2010).

- **التنمية المستدامة:** هو مفهوم متفق عليه على نطاق واسع وهو هدف إرشادي حاز على نطاق واسع وهو هدف إرشادي حاز على مزيد من الاعتراف الدولي بعد إصدار التقرير الخاص باللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية برونتلاند في عام (1987م) " مستقبلنا المشترك" والذي نص بشكل أساسي على ما يلي " التنمية المستدامة هي التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة." المواصفات القياسية الدولية(2010).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المبحث الأول: الإطار النظري المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.

2.2 نشأة البنوك وتطورها.

3.2 الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

المبحث الأول: الإطار النظري المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية:

1.2 الإطار النظري.

1.1.2 مقدمة:

في ظل المنافسة الشديدة والتسارع المتسابق ما بين منظمات الأعمال والتحديات التكنولوجية والاقتصادية والبيئية، وفي ظل التغيرات التي تشهدها منظمات الأعمال، لم يعد تقييم الأداء يعتمد على الأداء المالي والاقتصادي فحسب، وإنما تعدى ذلك إلى المشاركة الاجتماعية التي تسعى من خلالها المنظمة لتحقيق أهدافها، ولذلك ازداد الاهتمام بقضايا حديثة وجديدة من شأنها أن تحسن من صورة المؤسسة، حيث باتت هذه المنظمات تدرك تماماً بأنها جزء من المجتمع الموجودة فيه، فبدأت باستحداث أنشطة جديدة باستثناء الأنشطة التجارية والإنتاجية، بل أصبح مطلوباً منها الاهتمام بقضايا البيئة ومراعاة احتياجات المجتمع، فبدأ الاهتمام المتزايد بأهمية المسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتق منظمات الأعمال نحو القضايا المجتمعية التي تعمل فيها؛ من أجل المشاركة في جهود التنمية المستدامة للمجتمع. ولا تزال المسؤولية الاجتماعية في العالم العربي بشكل عام وفلسطين بشكل خاص بعيدة كل البعد عن دور حقيقي يرقى إلى تطلعات المجتمع وآماله في تحقيق تنمية مستدامة، وإنما تركز على تحقيق أهدافها الخاصة. وفي ظل التسارع الحديث لظهور مفاهيم وأساليب حديثة لمنظمات الأعمال، بات لزاماً عليها أن تضاعف من جهودها من أجل بناء علاقة قوية مع المجتمع لكسب رضاه، وبالتالي تحقق أهدافها، من خلال تنفيذ أعمال مسؤولة تجاه العاملين والمجتمع والبيئة لتحقيق تطلعات الأداء الاجتماعي للمجتمع.

وفي عصر العولمة بدأت المنظمات تبحث عن نظم أكثر سرعة وتأثيراً، ليس فقط على العولمة، وإنما على تأثير النمو الاقتصادي على البيئة الاجتماعية والطبيعية التي تعيش فيها، فأصبحت المنظمات تعمل ساعاتٍ أطول من أجل السعي المتواصل؛ لتحسين التقدم الاقتصادي الذي بدوره قد يحسن من

نوعية حياة العمل في هذه المنظمات. (الأغا و عليان، 2016)، ولقد كان مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات موجوداً بالفعل بأشكال وممارسات مختلفة قبل بداية شعبيته المتزايدة في أواخر التسعينيات، وفي أعقاب الأزمات الاقتصادية الكبرى وأزمة الشركات، يحتل مركز المسؤولية الاجتماعية للشركات مرتبة عالية في جدول أعمال الشركات والأبحاث الأكاديمية. (Hui & Mokhtar, 2018) .

ساعدت الأحداث التي وقعت في الربع الأخير من القرن التاسع عشر على إظهار الحاجة إلى التزام المنشآت بمسؤولياتها الاجتماعية في المجتمع الأمريكي، عندما قَويَ تيار الاحتكارات الاقتصادية، واندفعت المشروعات نحو تحقيق أكبر قدر ممكن من المصالح الخاصة للمشروع على حساب المصلحة العامة للجماهير، وبالتالي أدى ذلك إلى خلق المناخ المناسب لظهور المفهوم. (حسام الدين، 2003) .

وفي بداية تكريس الانفصال بصورة متزايدة وكبيرة ما بين الملكية والإدارة خلال الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي، بدأ دور جماعات الضغط من خلال الجمعيات الحقوقية المدنية وجمعيات حماية المستهلكين، وغيرها من الحركات الاجتماعية بالتأثير على سلوك منظمات الأعمال عن طريق مراقبة الآثار السلبية للصناعات الكبيرة، حيث يعتبر قيام منظمة التجارة العالمية أهم العوامل التي ساعدت وساهمت في الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال مناهضة العولمة، والفضائح المالية للشركات، وكذلك الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر والبطالة. (دراجي، 2018).

بيد أن المسؤولية الاجتماعية بدأت في معناها العادي مع بداية ازدهار المجتمعات البشرية ونهضت مع نهضتها، فطبيعة الحياة أوجبت على الإنسان التعايش مع أفراد المجتمع؛ لتحقيق التكامل في توفير حاجات الحياة واستمرار ازدهارها وتطورها، لذلك أصبحت هناك حاجة ماسّة لإيجاد مبادئ تحكم علاقات الأفراد مع بعضهم البعض، ومن جهة أخرى مع المجتمع، بما يكفل تنظيم علاقات المجتمعات البشرية مع بعضها البعض، ومع بداية الثورة الصناعية وتطورها، والتركيز على مبدأ الربحية في بداية الثورة، وواكب ذلك غياب التشريعات والقوانين وغياب العدالة الاجتماعية، ظهرت النقابات العمالية التي

أصبحت الواجهة الأساسية في تخفيف الظلم والاستغلال، وبدأت بالعمل على إيجاد قوانين وتشريعات تحدد علاقات طرفي الإنتاج (قوة رأس المال، وقوة الأيدي العاملة)، من خلال تحسين ظروف بيئة العمل، وجعلها تتلاءم مع طبيعة الإنسان، حيث بدأت الأصوات ترتفع مطالبة القطاع الخاص الذي أصبح المسيطر على السوق، للقيام بدوره الاجتماعي؛ من أجل تنمية المجتمع الذي يعمل فيه، ويحقق أرباحه منه، مما جعل منظمات الأعمال راغبة أو مرغمة تتجاوب مع هذا المطلب من أجل تحقيق أرباحها، وأصبح لزاما عليها المساهمة في المسؤولية الاجتماعية من أجل تحقيق أهدافها، وعلى الرغم من ذلك فقد كانت هذه الأنشطة تطوعية تعتمد بالدرجة الأولى على الأعمال الخيرية أو التبرعات. (منظمة العمل العربي، 2018).

2.1.2 مفاهيم نظرية عن المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال:

تعريف المسؤولية الاجتماعية:

3.1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات:

للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعريفات كثيرة، وكل تعريف ينظر إليه من زاوية محددة، حيث أنها ترد عادة في الأدبيات الأجنبية بمصطلحات مختلفة مثل (شاهين، 2018):

- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة Corporate Social Responsibility (CSR)
- المسؤولية الاجتماعية للأعمال Business Social Responsibility (BSR)
- مسؤولية المنظمة Corporate Responsibility (CR)
- المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility (SR)

في بداية الأمر وعند ظهور الأعمال الكبيرة كان الاهتمام منصبا على مصالح المالكين لهذه الأعمال، واختصرت العديد من الأهداف في إطار تحقيق الأرباح والإنتاج بكفاءة وفاعلية، ومع اشتداد

المنافسة وتباين المصالح للمستفيدين المباشرين وغير المباشرين من وجود منظمات الأعمال، اتسعت النظرة لمنظمات الأعمال واعتبرت كيانات اقتصادية اجتماعية. (الغالبي و العامري، 2006)، كما شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغييرات جوهرية على مر الزمن، ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، ويسلم عادة أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملا خيريا من جانب المؤسسة ولا امتثالاً مطلقاً للقانون، والقاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هو أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرجت بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها بقصد تحسين أثرها في المجتمع. (ضيافي، 2010).

ولم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفا بشكل واضح، حيث تحاول منظمات الأعمال جاهدة تعظيم الأرباح بشتى الطرق، ولكن مع زيادة النقد المستمر لها الحاصل لمفهوم تعظيم الأرباح فقد ظهرت بوادرُ لأَنْ تتبنى هذه المنظمات دورا أكبر تجاه البيئة التي تعمل فيها. (الغالبي و العامري، 2010)، واختلف تعريف هذا المفهوم من اقتصادي لآخر.

كما ظهر مصطلح المسؤولية الاجتماعية في خمسينيات القرن الماضي، وفي بداية التعريفات للمسؤولية الاجتماعية فقد أشارت باون إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام رجال الأعمال بالسياسات أو اتخاذ القرارات أو اتباع خطوات العمل المطلوبة بناء على أهداف وقيم المجتمع (Bowen, 1953)، ومع بداية انتشاره في السبعينيات فقد أشار كارول (Carroll, 1991)، إلى أن المسؤولية الاجتماعية تشمل التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية لدى المجتمع من المنظمات، مع إدراك أن نزاهة المنظمات والسلوك الأخلاقي تتجاوز مجرد الامتثال للقوانين واللوائح، وأن تساعد مشاريع المنظمات بشكل طوعي في تحسين " نوعية الحياة" للمجتمع، أما البنك الدولي فقد عرَّفَ المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها: الالتزام الطوعي من مدير الشركات لدمج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية.

(البنك الدولي،2005)، وأما الزيود(2010) فقد عرّفها بأنّها تعني التصرف من قبل الشركات على نحو يهتم بالمسؤولية الاجتماعية والمساءلة، ليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية، ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم الموظفون والعملاء والحكومة والشركاء والمجتمعات المحلية وحتى الأجيال القادمة.

ولقد عرف جرادات و أبو الحمام (2014) المسؤولية الاجتماعية للبنوك بأنها: "التزام البنك بالمشاركة ببعض الأنشطة الاجتماعية للأطراف التي ترتبط به وتتأثر بأنشطته بشكل مباشر من خلال التزام البنك بالمحافظة على عملائه وموظفيه بشكل أساس إضافة إلى ضرورة مساهمته في تحقيق رفاه المجتمع عموما"، بينما عرفت المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية بأنها مفهوم تقوم بموجبه الشركات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عمليتها التجارية وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على أساس طوعي (COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, 2002).

فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي ممارسة ما تقوم به المؤسسة من نشاطات مع مراعاة الجوانب الاجتماعية والأخلاقية والبيئية والقانونية دون إهمال لأهدافها الربحية، بما يعود بالنفع على جميع أصحاب المصالح، وبما يسمح بالمشاركة في تحقيق التنمية المستدامة. (درحمون، 2018)، أما الاميري (2015) فقد عرف المسؤولية الاجتماعية بأنّها: " التزام منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل به وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية"، وعرفها آخرون "بأنها التزام منظمات الأعمال بتحقيق رفاهية المجتمع، وعدم الإضرار بالبيئة، وتقديم كل ما من شأنه خدمة أصحاب المصلحة المختلفين، وعدم تحقيق مصلحة طرف على حساب طرف آخر، وتخصيص جزء من إيراداتها كمساهمة في النشاطات الاجتماعية المختلفة." (المعاني وآخرون،2011)

" ويعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوما حديثاً في المجتمعات العربية، حيث بدأ تداول هذا المصطلح عام (2000م) تقريباً، بعدما تعاظم دور المجتمع المدني، وتزايدت قناعة المسؤولين في

المؤسسات الأهلية بأهمية دور القطاع الخاص في الجهود التنموية، بوصف المجتمع وحدة متكاملة، ويفترض أن يكون مجتمعاً متعاوناً متراحماً ومنتجاً، وبهذه النظرة المسؤولة بدأت المسؤولية المجتمعية تتبلور؛ لتأسيس نشاط داعم ومساند للجهود الحكومية." (عواد واخرون، 2016).

هذا وأكد أَبو زنيد(2016) أَن المسؤولية الاجتماعية تدور حول كيفية إدارة الشركات للعمليات التجارية لإحداث تأثير إيجابي في المجتمع، كما أَنها التزام بالعمل بطريقة تخدم مصالحها الخاصة ومصالح المجتمع ككل، ويضيف إن المسؤولية الاجتماعية تتعدى ما هو مطلوب بموجب القانون بل يجب أن تكون استباقية وتشجع على التغييرات الإيجابية، كما يؤكد أن المسؤولية الاجتماعية هي جزء من الأخلاق وتستخدم يومياً في الشركات وتتعلق بكيفية تصرفها، فالمسؤولية الاجتماعية للشركات تتعامل مع النتائج المترتبة على القرارات الأَخلاقية والطريقة التي تحسن فيها هذه القرارات أو تلحق الضرر بالمجتمع المحيط.

وإذا كانت الأديان السماوية، امتلكت مفاهيمها الخاصة حول المسؤولية الاجتماعية وربطتها بالعقيدة الدينية لها، فقد وضعت أيضاً بعضاً من معايير تطبيقها عن طريق الزكاة أو الصدقات أو الأخماس والأعشار وما إلى ذلك من معايير محددة يتم تطبيقها على المنتجين والمالكين والأغنياء، وقد حفّز الدّين الإسلاميّ المسلمين إلى أداء العديد من الصدقات التطوعية وجعل بعضها شكلاً من أشكال التكفير عن الذنوب، أو من باب التقرب إلى الله تعالى زيادة على ما جعله فرضاً مقرراً من الزكاة" (جرادات و أبو الحمام، 2014)، ومع ذلك نجد أننا لا زلنا نلمسُ خلطاً واضحاً في مفهوم المسؤولية الاجتماعية داخل القطاعات، خاصة قطاع الشركات والمؤسسات، ونلحظُ وجود خلط واضح ما بين العمل الخيري (الإحسان) والعلاقات العامة من جهة، والمسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى، ويمكن توضيح الفرق بين مفهومي الإحسان والمسؤولية الاجتماعية:" بأن الإحسان غالباً ما يكون ذا طابع فردي، فيما

تتطلب المسؤولية الاجتماعية وجود منهجية وخطة نابعة من تقديرات دقيقة لأولويات ومواضيع ذات علاقة بالاحتياجات الفعلية، وهنا نجد أن لها ديمومة أكبر، وتأثيراً أكبر (عواد وآخرون، 2016).

هناك صلة قوية ما بين المنظومة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية في أي من أعمال المنظمات والأفراد والحكومات، وفي ظل الوعي المتزايد في هذه الموضوعات؛ من أجل رفع كفاءة أعمال المنظمات على مختلف أنواعها، بات واضحاً بأن مثل هذه المحاور مهم في مختلف المؤسسات الكبيرة والمتوسطة في المجتمعات الحديثة، سواء أكانت هذه المؤسسات منظمات مدنية أم شركات في القطاع الخاص أو مؤسسات ودوائر حكومية، لذلك أصبحنا نجد أن أخلاق المنظمة هي المنطلق والأساس والمرتكز الأول في التوجه نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية، وقد بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتبلور حول ثلاثة خطوط متوازية عند الغرب على الأقل، فالخط الأول تمثل في الصحافة ووسائل الإعلام، والخط الثاني تمثل في منظمات المجتمع المدني، أما الخط الثالث فتمثل في شركات القطاع الخاص (جرادات و أبو الحمام، 2014).

وقد أورد العديد من الكتاب والباحثين تعريفاتٍ عديدة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة كما هو موضح في الجدول رقم (1)، (الحمدي، 2003)

جدول رقم(1) تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.

التعريف	المصدر
تعد المسؤولية الاجتماعية كمنتج Product يقدم إلى جمهور المنظمة الداخلي والخارجي.	Murray & Montanari،1986،817.
عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل به.	Goolsby & Hunt،1992
تعد محاولة للرقي وتطبيق الأفكار حول المسائل الاقتصادية وكذلك المتعلقة	Konkolewsky، 1996

بالمسائل الطوعية تجاه المجتمع والبيئة، وتجاه سلامة العاملين وصحتهم.	
التزام المنظمة بتعظيم التأثيرات الإيجابية والتقليل من التأثيرات السلبية في المجتمع.	Pride & Ferrell، 1997، 65
التزام المنظمات المستمر بالسلوك أخلاقيا والمساهمة في التطوير الاقتصادي من خلال تحسين نوعية حياة العاملين وعوائلهم وكذلك الالتزام تجاه المجتمع بشكل عام.	WWW.Wbscd.com.2000
تعني إدارة عادلة وفاعلة تسهم في تطوير الاقتصاديات.	Fulop & others، 2000، 15
تشمل المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تحقيق المتطلبات المحلية وتحقيق التزامات المنظمة تجاه العاملين في تقديم التغذية الضرورية والحماية الصحية اللازمة. وتعد المنظمات المسؤولة اجتماعيا منظمات شجاعة.	Maguire، 2001 WWW.ethicsinaction.com
تعبر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة عن العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصالح بما فيهم: المستهلكين، والعاملين، والمجتمعات المحلية، والمستثمرين والمالكين، والحكومة، والمجهزين، والمنافسين.	Cragg، 2001، 3 WWW.Focal.Ca.
القيام بالأشياء الصحيحة	O'brien & Robinson، 2002،3.
احترام القيم الأخلاقية والأفراد والمجتمعات، والبيئة، بما يكفل تحقيق النجاح للمنظمات.	WWW.bsr.com.Bsr Website.htm 2002
إنها ببساطة تعني أفضل الأعمال	WWW.csreurope.org/2002

المصدر: (الحمدي، 2003)

ويندرج مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن ثلاثة مفاهيم أساسية لمسؤوليات المنظمة تتمثل في (Bakowitz, 2002) :

أ-**المسؤولية تجاه تحقيق الأرباح:** Profit Responsibility

وتشير إلى أن مسؤولية المنظمة كانت تتمثل فقط في تحقيق الأرباح للمالكين ولحملة الأسهم.

ب-**المسؤولية تجاه أصحاب المصالح:** Stakeholder Responsibility

نتيجة الانتقادات الموجهة للأهداف الربحية كمسؤولية وحيدة تركز عليها المنظمة، ظهر ما يسمى بالمسؤولية تجاه أصحاب المصالح والتي تركز على ضرورة الاهتمام بتلبية احتياجات وأهداف أصحاب المصالح من مستهلكين، وعاملين، وموردين، وغيرهم.

ج-**المسؤولية تجاه المجتمع:** Societal Responsibility

بدأ انتشار هذا المفهوم في الأعوام الأخيرة، ويشير إلى ضرورة التزام المنظمة بالمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع بشكل عام، وذلك من خلال الاهتمام بما تطرحه الجماعات ذات العلاقة مثل جماعة السلام الأخضر " Green Peace " والتي تنادي بالأعمال الإيجابية تجاه البيئة مثل التسويق الأخضر " Green Marketing ".

إلا أن جميع هذه الآراء تتفق من حيث مضمونها على هذا المفهوم، ولكن لا يمكن أن يفرض عليها قوة إلزامية أو قانونية أو وطنية أو دولية، كون هذه المسؤولية لا زالت تأخذ طاباً أدبياً ومعنوياً، وتستمد انتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية، حيث ينظر لها على أنها التزام مستمر وطوعي من قبل الشركات بالتصرف أخلاقيا للمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين بيئة العمل وتحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة والمجتمع ككل بما فيه سلامة البيئة العاملة (أبو هربيد، 2017).

أما الباحث ومن خلال التعريفات السابقة، فيعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها التزام منظمات الأعمال الطوعية بدمج عملياتها التجارية تجاه أصحاب المصالح والمجتمع التي تقوم بممارسة أعمالها فيه، بما يضمن رفاه المجتمع والتنمية من خلال الاستخدام الأمثل للتخطيط ووضع الاستراتيجيات اللازمة لضمان إيجاد بيئة عمل مناسبة وتنمية مستمرة.

4.1.2 المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي:

إن المنظمة التي تتبع مبادئ الشريعة الإسلامية وهي تؤدي أعمالها وأنشطتها وتقدم منتجات، فإنها تبادر إلى فعل الخير والحرص على مصلحة المجتمع من خلال القيام بتحريها أينما كانت بالقول أو الفعل أو الرأي أو الجهد أو المال، لذلك نجد أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في الفكر الإسلامي تعني:" التزام المنظمة بالمشاركة في عمل الصالحات عند ممارسة أنشطتها تجاه مختلف الأطراف التي لها علاقة، نتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية بهدف النهوض بالمجتمع الإسلامي بمراعاة عناصر المرونة والاستطاعة والشمول والعدالة" (المغربي، 2004) .

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم مقومات النظام الإسلامي، فقد استخلف الله سبحانه وتعالى الإنسان في الأرض حيث قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأرض خَلِيفَةً﴾ [البقرة: 30]؛ وتستند هذه الأصالة إلى أنَّ ملكية المال في المنظور الإسلامي بأنهُ مال الله، فقد وردت آيات كثيرة في القرآن الكريم تحث المسلم وتوجهه إلى فعل الخير، وتجنب المعصية والحث على التعاون، منها على سبيل المثال لا الحصر قوله تعالى: **﴿فَمَن تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَّهُ﴾** [البقرة: 184]؛ **﴿ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴾** [المائدة:2]، **﴿وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ ﴾** [الذاريات:19]، **﴿ آمِنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَأَنفِقُوا مِمَّا جَعَلَكُم مُّسْتَخْلَفِينَ فِيهِ فَالَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَأَنفَقُوا لَهُمْ أَجْرٌ كَبِيرٌ ﴾.** [الحديد7] **﴿فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ﴾**[الزلزلة: 7]. ويستنبط من الآيات القرآنية السابقة بعض المبادئ كما فصلها (العاني، 2017):

1- المسلم مدعو لعمل الخير طواعية وقبل الفرض.

2- مسؤولية المجتمع عن بعضه بعضاً: الفرد المسلم مسؤول عن المجتمع الذي يعيش فيه، فهو جزء من هذا المجتمع ولا ينفصل عنه، وربط القلوب مع بعضها البعض من خلال الأخوة والمحبة، فقد أجمع الفقهاء على وجوب نفقة الموسر على قريبه المعسر، والواجب على الأغنياء الإنفاق على الفقراء في حال عدم كفاية الزكاة. (يحياوي و عاقلي، 2015).

3- المسلم منهي عن الإثم والعدوان، ويتسع المعنى هنا ليشمل كل أنواع الإثم والعدوان، أي كل ما يلحق الضرر بالآخرين.

4- كل ما يملكه المسلم من أموال فيها حق للمحتاجين وهو الزكاة.

5- ما يملكه الإنسان هو مستخلف فيه، ويبقى تصرفه في ضوء الحدود التي أباحها الله له (العاني، 2017).

5.1.2 التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

منذ الخمسينيات خضع مفهوم الأعمال المقبولة اجتماعيا لتغيرات جوهرية، حيث بات على المنظمات أن تلتزم بتحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية، وفي مطلع هذه الأهداف المحافظة على البيئة والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية من خلال استخدام مصادر الطاقة بالطريقة الصحيحة، والعمل على الحد من البطالة من خلال توفير فرص عمل متساوية لأفراد المجتمع والعمل على توفير احتياجات المستهلكين (الحمدي، 2003)، ونادرا ما نجد كتابات حول المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية، على عكس منظمات الأعمال الخاصة التي أصبحت تتمثل في رؤية هذه المنظمات، ويعود ذلك إلى اعتقاد الباحثين بأن المنظمات الحكومية وجدت أساساً لخدمة المجتمع وتبني دورٍ اجتماعي أكبر

تجاه المجتمع بأكمله بصفة إلزامية اجتماعية من خلال القوانين المنظمة لعمل هذه المنظمات (الغالبي و العامري، 2006).

لكن الدين الإسلامي هو أول من تحدث عن هذا المفهوم حيث قال تعالى: " **وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ** " (الأنعام:165). وهناك العديد من الآيات التي حثت على الإحسان والبر والترابط الاجتماعي والتكافل، إضافة إلى الأحكام الشرعية المتعلقة بالزكاة والصدقات والهبات والأحاديث الكثيرة التي حثت على فعل الخير.

وفي ظل التسارع الحديث في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، أصبحت منظمات الأعمال لا تركز على الربحية فحسب، وإنما أصبح لزاما عليها كي تحافظ على سمعتها وعلى مركزها المالي أن تتأقلم مع المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت في بيئة الأعمال، ومن هذه المفاهيم المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبح هناك دورٌ واضح ومحوري لمؤسسات القطاع الخاص في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي تحققها الاقتصادات المتقدمة في هذا المجال، ولِكَوْنِ منظمات الأعمال لا يمكن عزلها عن المجتمع، فطنت إلى الحاجة الملحة لزيادة نشاطاتها الاجتماعية، مثل: مشاكل البيئة والمجتمع، وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي: النمو الاقتصادي، والتقدم الاجتماعي، وحماية البيئة، (القحطاني، 2015).

وفي ظل تراجع الدور الاقتصادي والخدماتي للحكومات العربية، وفي ظل عصر العولمة الذي جعل العالم قرية صغيرة، وفي ظل المشاكل الكبيرة التي أصبحت تواجه الدول، وخاصة الدول النامية، والتي تعتبر الدول العربية جزءاً منها بشكل عام وفلسطين بشكل خاص، فإن المسؤولية الاجتماعية أصبحت من أهم الواجبات الواقعة على عاتق الشركات والمؤسسات الوطنية في الدولة، لذلك أخذت

مؤسسات القطاع الخاص على عاتقها تبني برامج المسؤولية الاجتماعية آخذة بعين الاعتبار التحديات والصعوبات التي تواجهها، ومن هنا أضحى مطلب المسؤولية الاجتماعية أساسياً للتنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة، حيث بدأت عملية التوظيف من خلال خلق فرص عمل حقيقية ودفع الأجور العادلة، وتوفير بيئة عمل مناسبة للموظفين والعمال، والتدريب وتحسين الخدمات التي تقدم للمجتمع، وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع وذلك من خلال توفير الخدمات المتنوعة، والعمل على إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية للمجتمع الذي تعمل به (القحطاني، 2015).

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتناميه يعود إلى بروز العديد من التحديات والتي كان أبرزها (الحمدي، 2003):

1- **العولمة:** وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت الكثير من منظمات الأعمال وخاصة الشركات متعددة الجنسيات ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في الحملات الدعائية على أنها تحترم حقوق الإنسان، وأنها تقوم بتوفير بيئة ملائمة وآمنة للعاملين، وأيضاً لا تسمح للأطفال بالعمل، وتهتم بقضايا البيئة والمحافظة عليها.
2- **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، وهذا يجعل منظمات الأعمال إذا ما رغبت في هذا الأمر، بأن تخرج من السوق بشكل تام من خلال مقاطعته، وهذا يجعلها تخسر مركزها المالي.
3- **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** حيث تتعرض العديد من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعابة، كما حدث في

كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل ألاسكا والتي تسببت فيها شركة (Exxon Valdez) النفطية، أو فضيحة الرشوة في شركتي (IBM & Banco Nacion) في الأرجنتين.

4- **التطورات التكنولوجية المتسارعة:** والتي صاحبتها محددات عديدة أمام منظمات الأعمال حيث فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، ومهارات تدريب العاملين، والاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين، وتنمية مهارة صناعة القرار واتخاذه، في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على العلم والمعرفة والمعلومات، وازدياد الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي (الحمدي، 2003).

6.1.2 أهمية ودوافع المسؤولية الاجتماعية:

مع زيادة إقبال منظمات الأعمال على الإنفاق على الأنشطة المتنوعة بعد هالة النقد الكبير الذي وجه إليها بعد سعيها لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح يمكن إنجازه لأعمالها، بغض النظر عن حاجات المجتمع والبيئة التي تعمل بها، فقد بدأت المنظمات بممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال تحسين ظروف العمل الداخلية كجزء من أهدافها، من خلال رفع مستوى معيشة موظفيها عن طريق رفع الأجور، وتوفير الرعاية الصحية لهم، فأصبح المفهوم أكثر وضوحاً وعمقاً عندما أصبحت منظمات الأعمال تركز على تحسين ظروف الحياة بشكل عام، وتمهد لاستقرار اجتماعي يحقق التكافل الاجتماعي المطلوب (الزيود، 2010)، كما تعد تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية ذات مردود يحقق للمنظمة قيمة عالية، مما يحسن صورة المؤسسة ويعزز من حصتها السوقية أمام المؤسسات المماثلة، وتحقق التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع المختلفة (الشريف، 2016)، وفي ظل تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، تبلورت بعض الأسباب التي أدت إلى ذلك الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، حيث أصبح هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية هي عملية مهمة ومفيدة وتحقق لها العلاقة الجيدة مع المجتمع، وبالتالي تحقق مردوداً عالياً من الأرباح جراء

اهتمامهما بالمسؤولية الاجتماعية كما يراها عواد وآخرون، **ومن أهم هذه الأسباب:** (عواد وآخرون،2016)

1. تحسين سمعة المؤسسة وصورتها في المجتمع، خاصة لدى العملاء والعاملين.
2. تساعد نشاطات المؤسسة المسؤولة اجتماعياً على كسب ثقة المجتمع والحصول على تأييد قوي للمؤسسة، مما يساعد على توطيد علاقة جيدة مع الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد في المستقبل (محمد و جمال، 2018).
3. بناء علاقات قوية مع الحكومات، مما يساعد على حل المشكلات، من خلال تبني دعم للبرامج الثقافية والتعليمية والمجتمعية بمستوى فعال. (العودات، 2015).
4. تحفيز العاملين وزيادة أجورهم، بحيث تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة، مما يدفع العاملين لزيادة الإنتاجية والإبداع في العمل. (شجاع، 2015).
5. دعم أفراد المجتمع لأهداف المؤسسة ونشاطاتها التنموية، والإسهام في الوصول إلى أهدافها، بما في ذلك أهدافها الربحية، والعمل على استقطاب الكفاءات البشرية، حيث يمثل التزام المؤسسة بمسؤوليتها المجتمعية عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميزة، خاصة للشركات التي تعمل في مجالات متخصصة، وتستخدم التكنولوجيا الحديثة. (عواد وآخرون،2016).
6. الحصول على معاملة ضريبية تفصيلية. (أبو هربيد، 2017).
7. زيادة المبيعات وزيادة مستوى ولاء المستهلكين. (أبو هربيد، 2017).

وفي أعمال مؤتمر المنظمة العربية للعام (2018م)، خرج المؤتمر بعدد من المكاسب التي تستفيد منها المؤسسات الخاصة من خلال اهتمامها ببرامج المسؤولية الاجتماعية وهي:

- تحسين سمعة المؤسسات.

- تسهيل الحصول على الائتمان.
- استقطاب الكفاءات البشرية.
- بناء علاقات قوية مع الحكومات.
- رفع قدرة المؤسسات على التعلم والابتكار. (منظمة العمل العربي، 2018).

ويرى الباحث أن أهمية المسؤولية الاجتماعية تكمن في:

1- دفع الموظف نحو الإنتاج وبالتالي تحقيق أعلى مستوى إنتاجيّ للمنظمة.

2- تعاطف أصحاب المصالح مع الشركة مما يدفعهم إلى التعامل معها.

3- تحقيق صورة أفضل للشركة في المجتمع، وبالتالي تعظيم الحصة السوقية.

4- الحصول على التسهيلات من قبل الموردين، بما يحقق للشركة مردود أكبر.

5- ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وهذا يحقق أثرا نفسياً طيباً على العاملين في المنظمات التي تهتم بالمسؤولية الاجتماعية.

وعلى الرغم من التوجهات العديدة نحو الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، وتبني هذا المفهوم والعمل على تطوير برامجه، إلا أننا نجد البعض يرى بأن هذا ليس من عمل منظمات الأعمال، على اعتبار أنَّ الهدف الرئيسي لمنظمات الأعمال هو تحقيق الأرباح من خلال الأهداف الاقتصادية للمؤسسة، وتترك هذه الأعمال لمؤسسات المجتمع، وكونه لا يوجد سلطة رسمية من الجمهور تتمكن من متابعة مدى الإنجاز الاجتماعي المحقق، وكما تتحمل المؤسسة أعباء إضافية قد يتحملها في النهاية الزبائن (صالحي، 2015). أما المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية فتبرز أهمية الحجج المؤيدة لهذا المفهوم من أنه على المدى البعيد يجب أن تكون مصلحة ذات الأعمال مسؤولة اجتماعياً، إذ إنَّ المصالح التجارية بحاجة لأن يكون لها مناخ صحي للعمل في المستقبل، ولذلك يجب اتخاذ إجراءات مسبقة من شأنها أن تضمن قدرتها على الاستمرار على المدى الطويل (أبو هربيد، 2017).

ويوضح الجدول رقم (2) الحجج التي تدفع المؤسسات، إما لتبني المسؤولية الاجتماعية أو تفاديها وغض الطرف عنها.

جدول رقم(2) الحجج التي تدفع المؤسسات لتبني المسؤولية الاجتماعية أو تفاديها

الرقم	المعيار	المؤيدون لتبني المسؤولية الاجتماعية	المعارضون لتبني المسؤولية الاجتماعية
.1	توقعات الجمهور	ارتفاع توقعات الجمهور الاجتماعية والرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي والأهداف الاقتصادية.	على المؤسسات الاهتمام بالأهداف الاقتصادية وترك الأهداف الاجتماعية لمؤسسات المجتمع.
.2	الأرباح طويلة الأمد	نتيجة العلاقات مع المجتمع وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور.	متابعة الهدف الاجتماعي يضعف الإنتاجية الاقتصادية، مما يؤدي إلى ضعف تحقيق الأرباح.
3	الالتزام الأخلاقي	العمل بما هو صواب وتجنب الأعمال غير الشرعية.	الأعمال الاجتماعية تعتبر مكلفة بالنسبة للمؤسسة.
.4	صورة المؤسسة	خلق أفضل صورة لجذب جمهور أكثر واكتساح أسواق أكبر.	سيادة المؤسسات في المجتمع وخاصة بعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فإنها ستصبح أكثر قوة.
.5	البيئة	خلق بيئة أكثر استقراراً وجذباً للعمال والمهارة.	محدودية الخبرة ونقص المهارة في مواجهة المشاكل الاجتماعية.
.6	مصالح حملة الأسهم	رفع قيمة الأسهم على المدى الطويل.	إضعاف الأهداف الأخرى للمؤسسة؛ لكونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة.
.7	امتلاك الموارد	المؤسسة تمتلك الإمكانيات اللازمة لتقديم الدعم الاجتماعي.	تعد المسؤولية الاجتماعية مسألة معقدة وصعبة، وليس من السهل استيعابها في كثيرٍ من الأحيان.
.8	الوقاية خير	المؤسسة العاملة في المجتمع تسعى إلى حل	نقص دعم الجمهور وإمكانية اختلاف الآراء قد

	من العلاج	المشاكل قبل تفاقم الأوضاع.	يؤدي إلى حدوث خلافات المؤسسة في غنى عنها.
المصدر: (صالحي، 2015).			

7.1.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية:

قسم جرادات وأبو الحمام (2014) الأهداف والدوافع للمسؤولية الاجتماعية إلى مجوعتين أساسيتين وهما:

1- من وجهة نظر الشركات:

- اكتساب ثقة الجمهور ورضا المستهلكين، بما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للشركات.
- تؤدي المسؤولية الاجتماعية إلى تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الحسن لها وحصول الشركات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى.
- إنتاجية عالية للعاملين، وانخفاض عدد الدعاوى القضائية، وتحقيق ولاء أكبر للعاملين، وبالتالي تحقيق رضا عالٍ للمستهلكين.
- رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية الاجتماعية والاستقرار النفسي لهم مما يزيد من إنتاجهم وتوفير الأمن الوظيفي والرعاية الصحية لهم.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وبالتالي الحصول على مردود مالي يعود على المنظمة .
- تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية؛ لتحسين صورة المنظمة وإظهارها بأحسن صورها، وتحسين علامتها التجارية وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، والحصول على حصة سوقية أعلى، كما وتحقق الرضا لدى أصحاب المصالح من خلال الاستماع لآرائهم ووجهات نظر الجمهور وجماعات الضغط.

2- من وجهة نظر المجتمع:

- التماسك، والذي يعني زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- الرفاه، من خلال تحسين مستوى الحياة الاجتماعية لأفراد المجتمع.
- الشمولية، من خلال مساهمة أفراد المجتمع في تحقيق التنمية المستدامة.
- التمكين والتشاركية، من خلال تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع.
- التكاملية والتشاركية، من خلال تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة.

8.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

حدد كارول (Carroll, 1991) أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية، وهي: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري، وتفصيلها كما يلي:

أ. **البعد الاقتصادي:** بين كارول في هذا البعد ضرورة تحقيق أعلى الأرباح بما يحقق أعلى سعر لكل سهم، والحفاظ على أعلى كفاءة ممكنة في العمليات، والحفاظ على أفضل وأقوى وضع منافس للشركات الأخرى، وضرورة أن تكون الشركة مربحة بشكل مستمر.

ب. البعد القانوني: بين كارول فيه أهمية أن تعمل الشركة ضمن توقعات الحكومة والقانون، وأن تمتثل لتعليمات الأنظمة المحلية والدولية، وأن تعمل في نطاق قانوني يضمن عدم التعدي على الشركات الأخرى، وضرورة الوفاء بالالتزامات القانونية، وأن تقدم البضائع والخدمات بما يحقق أقل مستوى للمتطلبات القانونية.

ج. البعد الأخلاقي: من المهم أن يتم تنفيذ الأعمال بطريقة تتفق مع توقعات الأعراف والأخلاق السائدة في المجتمع، وضرورة احترام الأعراف الجديدة التي يتبناها المجتمع، وعدم تحقيق أهداف الشركة بما

ينتهك هذه القيم والأخلاق، وأن تقدم الشركة المنتجات والخدمات التي تحقق هذه القيم والأخلاق، ومن المهم أن يتعدى الالتزام بهذه القيم والأخلاق مجرد الالتزام بالقوانين والأنظمة.

د. البعد الخيري: ضرورة عمل الشركة في إطارٍ خيريّ يحقق توقعات المجتمع، وضرورة أن يشارك المدراء والموظفون في الأنشطة التطوعية والخيرية داخل مجتمعهم، وتقديم المساعدة للمؤسسات التعليمية الخاصة والعامة، والمساهمة الطوعية في تلك المشاريع التي تعزز نوعية الحياة للمجتمع.

الشكل رقم (1) هرم كارول (CARROLL) للمسؤولية الاجتماعية

المصدر: (الغالبي، العامري 2008).

أما الزيود (2010) فتحدث عن بعدين من أبعاد المسؤولية الاجتماعية هما: البعد الداخلي، والبعد الخارجي.

1. البعد الداخلي: يرتبط بالممارسات داخل الشركة والتي تلتزم بتعديلها؛ لتتضمن ممارسات المسؤولية الاجتماعية، ويشمل هذا البعد إدارة الموارد البشرية مثل: توفير بيئة تعلم للموظفين مدى الحياة، وتطوير قدراتهم وتحسين تدفق المعلومات، وتنويع قوة العمل، وتقاسم الأرباح، وأنظمة ملكية الأسهم، والاهتمام بالتوظيف والأمن الوظيفي وغيرها، كما ترتبط بالأفراد العاملين ورفاهيتهم، واستخدام الموارد بما يحقق

الأداء المطلوب من خلال إيجاد بيئة ملائمة للعمل، وأهم شيء في هذا الجانب هو مسؤولية المنظمة من خلال تطوير وتدريب العاملين ورعايتهم بما يحقق الاستدامة لرأس المال الفكري الموجود في المنظمة.

2. البعد الخارجي: يرتبط بالبيئة الخارجية للشركة بما فيها من مجتمعات محلية أو شركات أعمال (الموردين، العملاء، وأحياناً المنافسين)، بالإضافة إلى حقوق الإنسان، حيث تساهم الشركات في المجتمعات المحلية من خلال التوظيف والتدريب ورفع الأجور والمزايا والضرائب، كذلك يجب على الشركة أن تتابع الأداء الاجتماعي لشركاء الأعمال الذين تعمل معهم سواء كانوا موردين أم عملاء أم منافسين، وفيما يتعلق بحقوق الإنسان فعلى الشركة احترامها والسعي لحمايتها واتخاذ مواقف جادة؛ للحد من انتهاكها.

9.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية ومجالاتها:

هناك تفاوت في تصنيف أبعاد المسؤولية الاجتماعية، فمنهم من يصنف أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في خمسة أبعاد هي: البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي، والبعد الخيري، وبعد أصحاب المصالح، وهناك من صنفها في أربعة أبعاد هي: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري، كما نجد أن البعض تحدث عن ثلاثة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية، وهي: البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي الذي يندرج تحته البعد الخيري، والبعد البيئي. وبالنسبة للبعد الأخلاقي فمن وجهة نظرهم أنه يندرج ضمن الأبعاد الثلاثة ويرتبط بها ولا ينفصل عنها، وعلى ذلك يمكن حصر أهم أصحاب المصالح المعنية بالمسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية في كل من المساهمين، والمجتمع، والموارد البشرية، والعملاء والبيئة، إذ يعكس المساهمون البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، ويعكس كلٌّ من المجتمع والموارد البشرية والعملاء البعد الاجتماعي،

ويظهر البعد الأخلاقي في معظم الممارسات الأخلاقية التي تتعلق بأصحاب المصالح، أو بنشاط المصارف الإسلامية عامة (درحمون، 2018).

وتحدث مقري ويحياوي (2011) عن أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية في النظام الإسلامي:

1- **البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في الإسلام** وعناصره مشروعية الربح والمنافسة العادلة، حيث حث الإسلام على الكسب وطلب الرزق، والربح الحلال من خلال أنشطة اقتصادية، تجارية، أو زراعية، أو صناعية، حيث هيأ الله سبحانه وتعالى طرق الرزق وأسبابه وأمر بطلبه، قال تعالى: " **هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الأَرْضَ ذَلُولاً فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ**". [الملك:15]، وبما أن المجتمع كان سببا في الربح من خلال هذه التجارة وبيع السلع أو تقديم الخدمات له، وجب عليه تقديم العون من باب الزكاة أو الصدقات أو الهبات وكل صور التكافل الاجتماعي، وأما البعد الآخر فهو المنافسة العادلة، وهي في الإسلام آداب ملزمة، إذ يتوجب على أطراف التداول مراعاتها بدقة، فعن ابن عمر –رضي الله عنه– أنّ رسول صلى الله –صلى الله عليه وسلم– قال: " **لَا يَبِيعُ بَعْضُكُمْ عَلَى بَيْعِ بعض** " (النيسابوري، 1991) رقم الحديث (1412)، وقال صلى الله عليه وسلم: " **لا يَسُمِ المُسلم على سومِ أخيهِ**"، (النيسابوري، 1991) رقم الحديث (1515)، حيث نجد أن المنافسة ممنوعة حتى ينصرف السائم " الشاري" الأول.

2- **البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في الإسلام**: وعناصره: حماية المستهلك، وحماية البيئة، والسلامة والعدالة، حيث تحدث الإسلام عن حماية المستهلك من خلال مستويين أساسين وهما: مستوى الإنتاج حيث يحمي الإسلام المستهلك من خلال توفير الجودة في المنتج بالاختيار السليم للمواد الخام، وإتقان العمل الإنتاجي من قول رسول الله –صلى الله عليه وسلم– :" **إنَّ الله يُحبُّ إذا عملَ أحدُكُم عملاً أنْ يُتْقِنَهُ**"، (البيهقي، 2019) ، وتم حماية المستهلك من جهة أخرى من رفع الأسعار من خلال تجنب التمويل الربوي الذي يرفع من تكلفة السلعة المنتجة، كون سعر الفائدة يتحملها المستهلك في النهاية، فيتعرض للظلم قال تعالى: " **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنْ الرِّبَا إِنْ كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ (278) فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا**

فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنْ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُؤُوسُ أَمْوَالِكُمْ لا تَظْلِمُونَ وَلا تُظْلَمُونَ"، [البقرة:278،279]، أما على مستوى التسويق، فحماية المستهلك للسلع والخدمات تتم من خلال طبيعة السوق الإسلامية كونه يعتبر سوقاً حراً ليس فيه احتكارٌ في السلع أو في معلومات الأسعار؛ لأن الاحتكار في الإسلام جريمة اقتصادية، كما حرم الإسلام الغش في موضوع التداول من خلال البعد عن الوسائل التي تفقد الثقة ما بين الأطراف، فمنع تغيير الأوزان والمقاييس والغش بها قال تعالى: " **وَأَوفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأويلاً** "، [الإسراء:35]، ومنع الوساطة غير المنتجة، ولحماية المستهلك من الغش والتلاعب، وتنظيم العلاقة ما بين المشتري والبائع أنشأ الرسول صلى الله عليه وسلم نظاماً سمي "نظام الحسبة"، وهو نظام إسلامي شأنه الإشراف على المرافق العامة، وقد عرفها الماوردي بأنها أمر بالمعروف إذا ظهر تركه، ونهي عن المنكر إذا ظهر فعله، وهذا النظام إشارة إلى المفهوم الحديث في العلوم الإدارية التي تقوم بها الدولة من خلال الإشراف على الأنشطة الاقتصادية والقانونية؛ تحقيقا للعدل والفضيلة وفقا للمبادئ المقررة في الشريعة الإسلامية. أما فيما يخصّ حماية البيئة في الإسلام، فاهتم الإسلام بالبيئة من خلال العناية بالتشجير وزراعة الأرض، فعن أنس –رضي الله عنه– أن رسول الله –صلى الله عليه وسلم– قال: " **ما من مسلم يغرس غرسا، أو يزرع زرعا، فيأكل منه طير أو إنسان أو بهيمة، إلا كان له به صدقة** "، (النيسابوري، 1991) رقم الحديث (1553). وفي موضوع السلامة والعدالة: تعد العدالة من أهم الأسس التي تقوم عليها العقود الشرعية، وذلك نجده في قوله تعالى: " **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ**"،[النساء:135]، وقوله سبحانه: "**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أوفُوا بِالْعُقُودِ**". [المائدة:1]، وبذلك نجد أن النظام الإسلامي قد حدد مسؤوليات الفرد بأن يكون ملتزما بذلك التزاماً مسؤولاً أمام الله، وأما من أمر له بالعقد فقد جعل المساءلة أساسا لمحاسبة كل طرف على مدى التزامه بأداء ما عليه من واجبات في العقد، ومن خلال الشفافية التي تعني الصدق والأمانة والشمول للمعلومات التي تُقدّم عن أعمال الشركة إلى أصحاب

تلك الشركات التي لهم فيها مصالح للتعرف على مدى إدارة تلك الشركة من قبل المدراء والإداريين في تلك الشركات.

3- **البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في الإسلام:** وعناصره: المعايير الأخلاقية في الأعمال والأعراف والقيم الاجتماعية، وحقوق الإنسان، حيث إنّ للأخلاق في الإسلام خصائص تجعلها مختلفة تماماً عن الحضارات الأخرى من حيث إنّها ربّانية المصدر، تتميز بالشمول، والتوازن والاعتدال، وخاصية التطبيق، وهي ثابتة، أمّا ربانية المصدر أيْ أنّها من الله تعالى هو الذي أمر بها وحثّ عليها ورَغَّبَ فيها، ونهى عما يخالفها وحذر من ذلك إما في القرآن الكريم أو في السنة النبوية. وأمّا خاصية الشمول بمعنى أن الأخلاق في السنة النبوية الشريفة تتميز دون سواها بخاصية " الشمول" بحيث تنظم أخلاق الفرد، والأسرة، والجماعة، وحتى التعامل مع الحيوانات، فهي مترابطة مع بعضها البعض، وهي تنظم الدوائر المتشابكة في المواقف والاتجاهات التي تعتبر أساس المسؤولية الأخلاقية على اختلاف أنواعها، فهي تحدد المسؤولية الأخلاقية للفرد تجاه ربه وتجاه نفسه، وأهله وجيرانه وأقربائه وجميع ما يحيط به، حتى من حيوان ونبات وجماد فهو مستخلف في هذه الأرض من أجل إعمارها، ومن أهم ما تتميز به الأخلاق النبوية خاصية التوازن، فهي تعترف بالدوافع الفطرية والمكتسبة للإنسان، وتقدر حاجاته، وتسمح له بإشباعها بالطرق السوية المشروعة مع المحافظة على حياته، وبما يحقق له الراحة النفسية والسعادة، فهي بذلك تحقق التوازن بين ما يطلبه الجسم وما تطلبه الروح، وما تطلبه الدنيا والآخرة دون فقدان إحداهنَّ على حساب الأخرى. وتتميز بخاصية التطبيق، فالأخلاق في نظر السنة النبوية ليست مجرد نصائح ومواعظ وإرشادات وحكم خلقية، بل هي مثل عليا وقيم سامية وقواعد نبيلة، قابلة للتطبيق في الاتجاهات والمواقف والتصرفات السلوكية للإنسان، وفي جميع مناهج حياته اليومية تجاه ربه وتجاه المجتمع ككل وما يشاركه على هذه الأرض من حيوان أو نبات أو جماد (أفضل، 2014).

4- **<u>البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الإسلام</u>:** وعناصره: نوعية الحياة، حَيثُ حَثَّ الإسلام على ضرورة أن يكون للمجتمع الذي تعمل به المنظمة نصيب من الخير الذي تجنيه جراء قيامها بأنشطتها المختلفة، فحثَّ الإسلام على بذل المال وإنفاقه في إقامة المساجد والمدارس والمصحات ومشاريع المياه وغيرها من سبل الإنفاق في سبيل الله من أجل تحقيق المنفعة العامة، ومن خلال الاستشهاد بالعديد من الآيات القرآنية والأحاديث الشريفة، قال صلى الله عليه وسلم: " **مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم، مثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو، تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى**"، (النيسابوري، 1991) رقم الحديث (2586)، وفي الحث على رعاية الأيتام قال صلى الله عليه وسلم: " **كافل اليتيم له أو لغيره، أنا وهو كهاتين في الجنة**" واشارة مالك بن أنس بالسبابة والوسطى. (النيسابوري، 1991) رقم الحديث (2983)، ومن خلال الاطلاع على هذه الأعمال التي تقوم بها الشركات نجدها تتفق مع المبادئ الإسلامية (مقري و يحياوي، 2011).

"وهذه الأبعاد هي ما تعارف عليها الفكر الغربي لتغطية المسؤولية الاجتماعية، ولا يتقاطع ذلك أبدا مع الشريعة الإسلامية أو رسالة المصارف الإسلامية، فهي تسعى إلى المحافظة على الأبعاد المذكورة وتحقيقها، ذلك لأن هذه الأبعاد تنسجم مع روح الشريعة الإسلامية، ولا نكاد نذكر بعداً من هذه الأبعاد إلاّ وكان له تأصيل شرعي، فمثلا فيما يخص بُعْدَ الموارد البشرية وفي مجال العدالة وضمان حقوق العاملين، يكفينا قول رسول الله صلى الله عليه وسلم في الحديث الذي يرويه ابن ماجة:" **أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه**"، رواه ابن ماجة (2443) وصححه الشيخ الألباني -رحمه الله- (ملتقى أهل الحديث، 2019). وحرص الإسلام على حسن التعامل مع العاملين مهما كان عملهم وحذر من التجاوز على حقوقهم بأي شكل من الأشكال، **فقد حذر النبي – صلى الله عليه وسلم- أبا ذرٍّ الغفاري -رضي الله عنه- من الإساءة للخادم فقال له: " يا أبا ذر! إنك امرؤ فيك جاهلية، هم إِخْوَانُكُمْ، جعلهم الله تحت أيديكم، فأطعموهم مما تأكلون، وألبسوهم مما تلبسون، ولا تكلفوهم ما يغلبهم، فإن كلفتموهم فأعينوهم "**

(النيسابوري، 1991) رقم الحديث 1661، **وأورد البخاري"عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ –صلى الله عليه وسلم–:" ثَلَاثَةٌ أَنَا خَصْمُهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ كُنْتُ خَصْمَهُ خَصَمْتُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، رَجُلٌ أَعْطَى بِي ثُمَّ غَدَرَ، وَرَجُلٌ بَاعَ حُرًّا فَأَكَلَ ثَمَنَهُ، وَرَجُلٌ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا فَاسْتَوْفَى مِنْهُ وَلَمْ يُوفِهِ أَجْرَهُ"** (المكتبة الشاملة، 2019) ، والأمر سيان لبقية الأبعاد، وفي المصارف الإسلامية على وجــه الخصوص، تميزت ببعد جديد، ألا وهو بعد إعانة المسلمين على تأدية واجباتهم الشرعية والمتمثلة في أركان الإسلام فيما يخص الزكاة والحج)، وذلك من خلال جمع الزكاة وتأديتها على الحسابات المستحقة للمساهمين والمودعين والمستثمرين وكذلك أرباح البنك، أو إعانة المتعاملين مع البنك (موظفين وعملاء)، على جمع المدّخرات لتأدية فريضة الحج من خلال صندوق الحج، ويمكن أن نطلق على هذا البعد الخاص بالمصارف الإسلامية ببعد الالتزامات الشرعية، (العاني، 2017).

10.1.2 المواصفة القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية (أيزو 26000).

وتقدم هذه المواصفات الدولية (أيزو26000) الإرشادية بشأن المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والقضايا الجوهرية المتعلقة بها، وبكيفية دمج السلوك للمسؤول مجتمعياً داخل المنشأة. والغرض من هذه المواصفة الدولية هو أن تكون مفيدة وقابلة للاستخدام من قبل كافة المنشآت. وتهدف هذا المواصفة الدولية إلى مساعدة المنشآت للمساهمة في التنمية المستدامة، التي عرفتها بأنها التنمية التي تفي باحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية لتحقيق احتياجاتهم. فالخاصية الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية هي رغبة المنشأة في دمج وإدراج الموضوعات الاجتماعية والبيئية في عملية صنع قراراتها، وأن تكون مسؤولة عن تأثيرات أنشطتها وقراراتها على المجتمع والبيئة حيث يقتضي ذلك سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية مما يسهم في التنمية المستدامة (ابراهيم، 2015).

أما الباحث فيرى أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تندرج تحت بعدين:

1. **البعد الأول: بعد إجباري**، أي أن المسؤولية ضرورية بمعنى لست معفى منها إنما هي إجبارية، حيث قال تعالى: " **فَوَرَبِّكَ لَنَسْأَلَنَّهُمْ أَجْمَعِينَ (92) عَمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ (93)** "، [الحجر:92-93]، وكما أن الإسلام دين شامل يشمل بني البشر من المسلمين وغيرهم من العالم، وهو دين فطرة جعل معاملات العباد فوق العبادات من فروض وطاعات، قال صلى الله عليه وسلم:" **لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يُسألَ عن عمره فيما أفناه، وعن علمه فيما فعل، وعن ماله من أين اكتسبه وفيما أنفقه، وعن جسمه فيما أبلاه**"، رواه الترمذي (المكتبة الشاملة، 2019)، وهذا يعطيها صفة التنمية التي تصب في صالح منظمات الأعمال التي تعيش ضمن مجتمع، وهذا المجتمع له قوانينه وأنظمته وأعرافه وتقاليده الخاصة به، وفي الخروج عن هذه القوانين وعدم التعاون مع المجتمع فيما يخصها قد يكون ثمنه خسارة الخروج من المجتمع، لذا يجب على منظمات الأعمال أن تجسد المسؤولية الاجتماعية في مسؤوليتها تجاه العاملين لديها والمسؤولية المجتمعية والأخلاقية، والمسؤولية تجاه البيئة، أما المسؤولية تجاه العاملين فتتمثل في وضع الخطط والاستراتيجيات بما يكفل لها زيادة النشاطات التجارية وتحقيق أرباح أكبر، وزيادة الحصة السوقية، وهذا يتحقق من خلال طرح منتجات جديدة في السوق، وهو يتطلب العمل على توفير كوادر وعقول بشرية من خلال إيجاد فرص عمل حقيقية، والعمل على تدريب وتطوير مهارات الأيدي العاملة من خلال توفير برامج تدريبية مجانية ومناسبة لهم، وزيادة البحث العلمي والتطوير لديها، كما ويتطلب ذلك أيضاً توفير البيئة النفسية الملائمة للعمال من خلال توفير الأجرة المناسبة، وتوفير التأمينات الصحية والاجتماعية لهم، وتوفير بيئة آمنة للعامين وإعطائهم جميع حقوقهم، وبالنسبة للمسؤولية الاجتماعية الأخلاقية، فتتمثل في الالتزام بالقوانين والأنظمة والتشريعات الموجودة في المجتمع من خلال دفع ما يترتب عليها من التزامات موجودة في البلد نحو ضرائب أو رسوم اشتراكات، وهذه تسهم في تنمية المجتمع ودعمه في جميع المجالات، وتحريك عجلة الاقتصاد في المجتمع، أما المسؤولية

الاجتماعية تجاه البيئة، فتتمثل بالدرجة الأولى في الحفاظ على موارد البيئة الطبيعية والعمل على زيادتها، وخاصة الثروات الطبيعية والحفاظ على عدم تلوث مصادر المياه الجوفية من خلال وضع قوانين خاصة بالمنشآت الصناعية الكبيرة التي تلوث المياه الجوفية جراء استخدامها للإنتاج وخاصة بعض المواد الملوثة، وهنا يجب على منظمات الأعمال صاحبة الإنتاجات الضخمة والتي لديها أرباح عالية أن تستخدم أساليب حديثة؛ لأنها تمتلك أسباب تلويث أكبر للمياه والهواء والتربة والضوضاء؛ نتيجة استخدامها الضخم للمعدات والآلات.

2. البعد الثاني: بعد طوعي، حينما عرضت الأمانة على السموات والأرض وأَبيْنَ حملها، جاء الإنسان متطوعا، وقبل حملها، وهي حِملٌ ثقيلٌ عليه، قال تعالى: " **إِنَّا عَرَضْنَا الأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُوماً جَهُولاً** "، [الأحزاب:72]، وجب عليه تحمل مسؤوليته، وكل إنسان مسؤول أمام الله وأمام نفسه وأمام المجتمع بتقديم ما يقع على عاتقه من مسؤوليات وواجبات تجاه المجتمع، وتحدد مسؤوليته تجاه نفسه، قال تعالى: "**يَوْمَ تَجِدُ كُلُّ نَفْسٍ مَا عَمِلَتْ مِنْ خَيْرٍ مُحْضَراً وَمَا عَمِلَتْ مِنْ سُوءٍ تَوَدُّ لَوْ أَنَّ بَيْنَهَا وَبَيْنَهُ أَمَداً بَعِيداً وَيُحَذِّرُكُمْ اللَّهُ نَفْسَهُ وَاللَّهُ رَءُوفٌ بِالْعِبَادِ**"، [الحشر:30]، بحيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية تدفعنا نحو العمل الطوعي وخدمة المجتمع من خلال العمل الإنساني والخيري، وهذا العمل نابع من الضمير الداخلي للفرد تجاه مجتمعه، لذلك يجب غرز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في بداية الأمر في الأجيال الصاعدة الناشئة الصغيرة، وخاصة في المدارس، من خلال تنشئة أجيال تعمل في المجال الخيري بدون مقابل مالي، وهنا يكون التحفيز معنويا وليس مرتبطا بالماديات فقط، ومن خلال غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية أولا في الأطفال والمدارس، وهو شعور يكبر معهم رويدا رويدا، ومن خلال هذه الثقافة نحقق مسؤولية اجتماعية طوعية على المدى البعيد، ولذلك يجب غرس محبة العمل الاجتماعي في منظمات الأعمال من خلال العمل على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وترسيخها، وتنتقل هذه المسؤولية جيلا بعد جيل؛ لكي تعم

الفائدة على المجتمع، لذلك يجب تعزيز المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع على النهوض من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية التي تساهم في عملية التنمية، وهذه البرامج تتسع لتشمل جميع ذوي العلاقة بمنظمات الأعمال، وفي ظل قيام منظمات الأعمال بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع فإنها تضمن لها الدعم من قبل أفراد المجتمع، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، وتحقيق التكاملية مع المجتمع بتوفير احتياجاته ومتطلباته الحياتية اليومية، وبالتالي إيجاد فرص عمل جديدة تحد من البطالة في المجتمع، وفرص العمل هذه توفر بدورها دخلا ماديا يساعد على إقامة مشاريع جديدة، وتطور خطوط إنتاج جديدة وتحقق تنمية اجتماعية للعاملين وتحسن مستوى معيشتهم، وبالتالي قد تحقق مردودا مالياً جيداً على المؤسسة.

11.1.2 مداخل واتجاهات المسؤولية الاجتماعية:

شهد العالم تطورات متسارعة في كافة مجالات الحياة العلميَّة والأدبيَّة في أوائل القرن العشرين، حيث أدت إلى حدوث تغيرات في بيئة أعمال المؤسسات، والاستراتيجيات التنظيمية لها، حيث كان أهم عامل من هذه العوامل التي ساهمت في تزايد وتيرة العولمة والمنافسة بين منظمات الأعمال متعددة الجنسية والعملاقة في الأسواق المحلية والعالمية، وثورة المعلومات والاتصالات، والتطورات التنموية المجتمعيَّة الهائلة في جميع المجالات الاقتصادية والصناعية، حيث أدت جميع هذه العوامل إلى نشوء اقتصاد جديد قائم على المعرفة (أحاندو، 2016)، وتطور دور الأعمال، في جميع أنحاء العالم وخاصة في البلدان النامية، على مدى العقود القليلة الماضية من نهج "تعظيم الربح" الكلاسيكي إلى نهج "المسؤول الاجتماعي". ومن الصحيح قوله أن الشركات ليست مسؤولة فقط تجاه مساهميها، ولكن أيضا تجاه جميع أصحاب المصلحة بالمعنى الشامل الأوسع. وهناك العديد من الأسباب لتحويل دور الأعمال من المفهوم الكلاسيكي إلى نهج مسؤول اجتماعي، تخلق المؤسسات ثروة وفرص عمل للمجتمع ، ومن ناحية أخرى،

فإنها تلوث البيئة وتدمرها، مع تأثير مدمر على صحة الإنسان، والتنوع الحيوي في جميع أنحاء العالم (Abdur Rouf a, 2011).

وهناك مدخلان مختلفان متعارضان حول تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال وهما:

1- **<u>الاتجاه الكلاسيكي</u>:** من بداية القرن الماضي وحتى الثلاثينيات اعتمد أنصار المدرسة الكلاسيكية، في الاقتصاد على الربح وكانت هي المسؤولية الوحيدة للمنظمة اعتماداً على مفهوم الكفاءة والمنافسة الحرة. (الهندي، 2016). ويرى هذا الاتجاه أن الوظيفة الأساسية لمنظمات الأعمال هي تعظيم الربح والعوائد وعدم الصرف على أي أنشطة اجتماعية؛ لأنها تؤدي إلى هدر أرباح المساهمين، حيث يرى هذا الاتجاه أن الإنفاق على الجوانب الاجتماعية يزيد من كلفة الإنتاج، ويتسبب في ذوبان الهدف الرئيس للأعمال وهو تحقيق الربح، وإضافة إلى ذلك فإن المدراء ليس لديهم خبرة لإدارة البرامج الاجتماعية، حيث يفيد هذا الاتجاه أن زيادة الأرباح تعتبر مسؤولية أخلاقية رئيسية لإدارة الأعمال، خاصة فيما يرتبط بمسؤولية المنظمة تجاه المساهمين. (جرادات و أبو الحمام، 2014).

2- **<u>الاتجاه الاجتماعي:</u>** حيث يرى هذا الاتجاه أن منظمات الأعمال يجب أن تتبنى دوراً اجتماعياً واسعاً تجاه المجتمع من خلال الإنفاق على الأنشطة الاجتماعية التي من شأنها أن تساهم في رفاهية المجتمع على عكس الاتجاه الكلاسيكي الذي يهتم فقط بمصلحة أصحاب منظمات الأعمال. (جرادات و أبو الحمام، 2014).

وكما للمسؤولية الاجتماعية اتجاهان، فإن لها أيضا نموذجين، وهذا يعني بأنه ينبغي على المنظمات تبني أحد النموذجين في توجهها نحو التعامل مع المسؤولية الاجتماعية وهما (المعاني، عريقات، الصالح، و جرادات، 2011):

1. **النموذج الاقتصادي (Economic Model)**: الذي يرى أن المنظمات وجدت من أجل إنتاج سلع وخدمات جيدة، والحصول على الربح ودعم الأعمال وهذا بدوره يجعل المجتمع يحقق الاستفادة القصوى عندما يترك لقطاع الأعمال وحده إنتاج وتسويق منتجاته المربحة التي يحتاجها المجتمع، ونتيجة لذلك فالمسؤولية الاجتماعية تصبح من مقتضيات عمل الحكومة وجماعات البيئة والمؤسسات الخيرية.

2. **النموذج الاقتصادي – الاجتماعي (Socio- Economic)**: والذي يرى أن المسؤولية ليست فقط تجاه أصحاب الأسهم، بل يجب أن تكون تجاه الزبائن والموظفين والمزودين والقطاع العام والمجتمع بأكمله، وهذا يعني أن مسؤولية منظمات الأعمال هي ليست فقط تحقيق الربح، بل أيضاً التركيز على كفاءة وجودة الحياة، والمحافظة على الموارد الطبيعية، وتوازن العائد الاقتصادي والعائد الاجتماعي للمنظمات، والتركيز على اهتمامات المجتمع والحكومة.

12.1.2 مبادئ المسؤولية المجتمعية:

تقوم المسؤولية الاجتماعية على عدد من المبادئ حيثُ ترتكز على تسعة مبادئ رئيسة، هي (عواد،2010):

1- **حماية البيئة** (Environmental Restoration) من الأخطار المحدقة بها وخاصة فيما يتعلق بالتلوث.

2- **القيم والأخلاقيات** (Ethics) واعتبارها صمام أمان للاستثمارين المادي والبشري وما بينهما من علاقة مباشرة من حيث طبيعة الأنشطة التي ينبغي أن تأخذ البعد القيمي بعين الاعتبار.

3- **المساءلة والمحاسبة** (Accountability) ويتم ذلك من خلال إظهار المعلومات الصادقة والبيانات الدقيقة وفق ما يعرف بالشفافية حول الأنشطة التي نفذت وتلك التي لم تنفذ بحسب خطة زمنية معينة.

4- **تقوية السلطة وتعزيزها** (Empowerment) ويتحقق ذلك من خلال الشراكة المتوازنة وما بين القطاع العام والخاص وجمهور المستفيدين لتحقيق المصالح المتبادلة، بما يضمن أمن المجتمع واستقراره.

5- **الأداء المالي والنتائج** (Financial Performance and Results): من خلال إيجاد أفضل مستويات الرفاهية الممكنة الناتجة عن رواتب وتقاعد وتوفير وامتيازات وترقيات وفرص مبنية على التنافس الشريف القائم على حسن الأداء، ويحفظ في نفس الوقت أوجه التقدم والتطور اللازم للمؤسسة، والسعي نحو التطور والنمو الذاتي.

6- **مواصفات موقع العمل** (Workplace Standards): وربطها بإدارة الموارد البشرية وتطوير الكادر المدرب بحسب الاحتياجات المهنية العصرية الحديثة، وكذلك توفير البيئة المهنية السليمة التي يؤدي فيها الموظفون أعمالهم في أكمل وجه، متضمنا ذلك عناصر الهدوء والإضاءة والتهوية والجو السيكولوجي المفتوح.

7- **العلاقات التعاونية** (Collaborative Relationships): المبنية على العدالة والأمانة مع شركاء العمل والمهمات والأنشطة والفئة المستهدفة من ثمرة الجهود المبذولة أيضا.

8- **المنتجات ذات الجودة والخدمات عالية المستوى** (Quality Product and Services) بحيث تستجيب لاحتياجات المجتمع المختلفة، مستثمرة بذلك كل عناصر الكفاءة التي يمكن توظيفها، بما يخلق لديها خصائص قادرة على التنافس بإيجابية مع مختلف الجهات المنتجة والموردة، سواء الجانب المعنوي أو المادي.

9- **الارتباط المجتمعي** (Community Involvement) من خلال تجسير عرى التواصل الوثيق مع المجتمع ومؤسساته المختلفة، بحيث تتميز عمليتا التواصل والاتصال بالمسؤولية المجتمعية تجاه ثقافة هذا المجتمع واحتياجاته، الذي يسعى إلى توفير الحد الأقصى من الامتيازات لمواطنيه.

13.1.2 المسؤولية الاجتماعية ما بين الفكر الإسلامي والفكر الغربي:

يلاحظ وجود مواطن اختلاف ما بين المسؤولية الاجتماعية في الفكر الغربي ونظيرتها في المجتمع الإسلامي، وذلك من حيث الهدف ومصدر التشريع وموجبات التكليف، وشكل العائد المرجو من المسؤولية الاجتماعية لدى الفكرين، ويمكن تبيان ذلك من خلال الجدول (3)، وإن هدف المسؤولية الاجتماعية في الفكر الغربي هو تحقيق المنافع المادية على الأمد الطويل، بينما تهدف في الفكر الإسلامي إلى تحقيق منافع الدارين (الدنيا والآخرة)، كذلك يلاحظ اختلاف مصدر التشريع للمسؤولية الاجتماعية، ففي الوقت الذي يكون فيه التشريع الحكومي، أو فكرة المصالح المتبادلة، هي المصدر في الفكر الغربي، نجد أن المصدر في الفكر الإسلامي هو الشريعة السمحة. وفي الوقت الذي تكون فيه الظروف البيئية والاجتماعية مسببة لقيام المؤسسات المختلفة بمسؤولياتها الاجتماعية في الفكر الغربي، نجد أن الشريعة الإسلامية ذاتها، هي التي تحكم المؤسسات للقيام بواجباتها تجاه العاملين فيها والمجتمع الذي تعمل فيه (العاني، 2017).

جدول رقم(3) مواطن اختلاف المسؤولية الاجتماعية ما بين الفكر الغربي والإسلامي.

البيان	الفكر الغربي	الفكر الإسلامي
الهدف	تحقيق المنافع المادية على المدى الطويل.	تحقيق كافة المنافع في الدنيا والآخرة.
مصدر التشريع	التشريع الحكومي وفكرة المصالح المتبادلة.	الشريعة الإسلامية ومبادئ الاقتصاد الإسلامي.
موجبات التكليف	ظروف بيئية واجتماعية.	الشريعة الإسلامية ومبادئ الاقتصاد الإسلامي.
دوافع الالتزام	مبادئ وضعية (الإنسانية، الوصاية أو النظارة، آراء المصلحين).	قواعد ومبادئ الاقتصاد الإسلامي القائمة على الشريعة الإسلامية.

العائد	الربح أو الخسارة	المنفعة الدنيوية والثواب في الآخرة
مجال التطبيق	المساهمون، العاملون، المتعاملون، المجتمع المتواجد فيه.	المساهمون، العاملون، المتعاملون، المجتمع المتواجد فيه.

المصدر : (العاني، 2017)

14.1.2 منطلقات تحقيق المسؤولية الاجتماعية:

يجب على منظمات الأعمال أن تقوم بالعديد من الإجراءات والاتصالات المتبادلة فيما بينها وبين البيئة الخارجية حتى تضمن الوفاء بالتزامها ومن هذه الإجراءات (الرُب، 2010):

- عمل أبحاث ودراسات مناسبة للتعرف على قياس الدور الاجتماعي الذي تؤديه تجاه الآخرين من أجل تقييم أداء المنظمة من خلال مدى وفائها والتزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه كل الأطراف.
- الالتزام بمبادئ وقواعد القيم الأخلاقية من حيث تقديم الإنتاج الجيد والسعر المناسب والمنافسة الشريفة من خلال الالتزام بتشريعات وقوانين الدولة.
- العمل من خلال إطار التخطيط الاستراتيجي الذي بدوره يقلل من حجم الآثار السلبية للقوى الضاغطة عليها.
- يجب على منظمات الأعمال أن تتعرف بشكل جيد على المشكلات البيئية وتعرف المعلومات الرسمية وغير الرسمية التي تتولد عن جماعات الضغط، ومدى تأثيرها على منظمات الأعمال.
- على منظمات الأعمال أن تعمل ضمن إطار السياسات التشريعية والسياسية التي تضعها السلطات الحكومية، بما يضمن لها علاقة جيدة وطيبة مع الحكومة.

بينما من وجهة نظر عواد (2010) يتبلور اهتمام المنظمات سواءً كانت حكومية أو خاصة، كبيرة أم صغيرة تجاه المجتمع وأفراده **من زاويتين هما:**

- الحرص على استدامة التنمية المجتمعية.
- تطوير قدرات المجتمع وإمكاناته لمواجهة متطلبات البقاء.

أما السحيباني (2009)، فقد تحدث عن ثلاثة اتجاهات يمكن للشركات من خلالها نشر المسؤولية الاجتماعية وهي كما يلي:

1- **المساهمة المجتمعية التطوعية:** وفي هذا المجال إنَّ معظم الاهتمام في الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للشركات حديثٌ نسبيا، ومن المكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة الأمد في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي، وتلتزم عدد من الشركات متعددة الجنسيات بالتبرع بنسبة (1%) من أرباحها قبل خصم الضرائب لخدمة القضايا المجتمعية.

2- **العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:** لا تقتصر المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية وعمل حملات تطوعية، فبالإضافة إلى الالتزام بالأنظمة والقوانين المتبعة، هناك ما يتعلق بالنواحي الصّحيّة والبيئية، ومراعاة حقوق الإنسان وبخاصة فيما يتعلق بحقوق العاملين فيها، وتطوير المنظمة في تنمية المجتمع المحلي (عواد،2010)، الالتزام بالمنافسة العادلة والبعد عن الاحتكار، وإرضاء المستهلك، كما تشمل الشفافية في العمل، والبعد عن الفساد الإداري والمالي والأخلاقي، وتكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وللمجتمع في تحسين الخدمات التي تقدمها للمجتمع، وخلق فرص عمل حقيقية، ودفع الأجور العادلة، وضمان سلامة العمال والموظفين، والمشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية (عواد،2010).

3- **<u>حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي</u>:** حيث تم إدخال المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال قادة الأفراد وجماعات الضغط، وتحسين ظروف العمل للموظفين، والاهتمام بالبيئة من خلال ترشيد استهلاك الطاقة أيضاً، ومساعدة الموردين من أجل الحد من تلوث البيئة (السحيباني، 2009).

15.1.2 معيقات انتشار برامج المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص:

من أهم معيقات انتشار المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص، نستعرض ما يلي (عواد وآخرون،2016):

1- عدم وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى معظم المؤسسات.

2- غياب التنظيم لجهود معظم المؤسسات، فمعظم هذه الجهود يكون عشوائياً ومبعثراً.

3- غياب ثقافة العطاء للتنمية حيث تم حصر معظم الجهود أو جهود المؤسسات في أعمال خيرية غير تنموية، مثل: إطعام الفقراء أو توفير ملابس أو خدمات لهم، دون التطرق إلى مشاريع تنموية.

4- قلة الخبرات والمعرفة والقدرة العلمية على وضع المقاييس والمعايير لقياس المجهودات.

16.1.2 عناصر المسؤولية الاجتماعية:

حاول كثير من الباحثين تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية في إطار عام وترتيب محتوى المسؤولية الاجتماعية، ولكن وجد هناك تباين في ترتيب أولويات هذه العناصر، بحيث يمكن أن تغطي مجموعة من الأبعاد، ويرى البعض أن هذه العناصر يمكن أن تتكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها، وحسب تأثير فئات أصحاب المصالح، ويمكن اختصار هذه العناصر في الجدول الذي أورده الغالبي والعامري (2002).

جدول رقم(4) عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المؤسسة من دور اجتماعي تجاهه
1- المالكون.	- تحقيق أكبر قدر من الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، زيادة حجم المبيعات.
2- العاملون.	- أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل مناسبة، إجازات مدفوعة، عدالة وظيفية، إسكان العاملين ونقلهم.
3- الزبائن.	- منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلانات صادقة، منتجات أمينة عند الاستعمال، متاحة وميسرة للحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقايا الاستعمال.
4- المنافسون.	- منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين، عدم سحب العاملين من الآخرين طرق غير نزيهة، معلومات صادقة وأمينة.
5- الموردون.	- أسعار عادلة ومقبولة والاستمرار في التجهيز، تطوير استخدام الموارد المجهزة، تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.
6- المجتمع .	- دعم البنى التحتية؛ توظيف المعاقين، والمساهمة في حالة الطوارئ والكوارث، احترام العادات والتقاليد السائدة، دعم الأنشطة الاجتماعية. - الصدق في التعامل وإعطاء المعلومات الصحيحة والصادقة. - تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح، الاهتمام بكبار السن والمتقاعدين، والحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الطفل.
7- البيئة.	- الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام العادل والأمثل للموارد الطبيعية، استخدام التكنولوجيا؛ من أجل تطوير الموارد وصيانتها، التشجير وزيادة المساحات الخضراء. - إيجاد مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة، اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة. - ترشيد استخدام المياه، معالجة المخلفات، حماية التنوع البيئي.
8- الحكومة.	- الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة عن الحكومة، تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم بصدق، وتعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي، واحترام مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف، واحترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز، وتعزيز جهود الدولة في الصرف على البحث العلمي والتطوير، وإيجاد فرص عمل من خلال تقليل البطالة.
9- جماعات الضغط الأخرى.	- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، والتعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام والصدق والشفافية في نشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

المصدر :(الغالبي والعامري،2002)

17.1.2 معايير قياس أداء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال يمكن أن يكون مدفوعاً بمنطق الإذعان؛ لتجنب السلبية، أو قد يكون مدفوعاً بالقناعة؛ لتحقيق أثرٍ إيجابيٍّ في المجتمع، وتشير دراسات المسؤولية الاجتماعية إلى أن منظمات الأعمال تعمل على أساس الاتجاهين معاً، ويمكن قياس معايير أداء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من خلال أربعة معايير وهي شاهين(2009):

1- المعيار الاقتصادي: فالمسؤولية الاجتماعية تتطلب منك أن تحقق ربحاً.

2- المعيار القانوني: المسؤولية الاجتماعية تتطلب منك احترام القوانين وتنفيذها.

3- المعيار الأخلاقي: المسؤولية الاجتماعية تتطلب منك أن تعمل كل ما هو صحيح.

4- المعيار التقديري: المسؤولية الاجتماعية تتطلب منك أن تكون لك مساهمات تجاه الجمهور، وتكون هذه الممارسات طوعاً من أجل إيجاد حياة مزدهرة للأفراد.

18.1.2 مراحل تطور اهتمام البنوك في المسؤولية الاجتماعية:

تنوعت مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك في بعض الدول وتعددت ما بين: (الشراح، 2014).

- الاهتمام بالفقراء والمحتاجين في المجتمع.
- إنشاء مستشفيات ومستوصفات خيرية.
- دعم الابتكارات العلمية.
- ثقل المواهب المتميزة.
- مشروعات للبيئة وتنقيتها ومحاربة التلوث.
- دعم الطلاب في كافة المراحل التعليمية.

19.1.2 واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية:

عندما نتحدث عن المسؤولية الاجتماعية فإننا لا نتحدث عن العمل الخيري، وإنما الحديث هنا عن العمل التنموي الذي يترك أثراً واضحاً من حيث التنمية المستدامة على المجتمع، ومن أجل دفع موضوع المسؤولية الاجتماعية، وعملت الدول العربية على إقامة العديد من الندوات والمؤتمرات التي تهتم بالمسؤولية الاجتماعية، بمشاركة المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص، حيث تم من خلال هذه الندوات مناقشة دور المسؤولية الاجتماعية في معالجة الأزمات والمشاكل الاقتصادية التي قد تواجه المجتمع.

وبدأت الدول العربية تأخذ على عاتقها وضع إطار تنظيم المسؤولية الاجتماعية؛ لمساعدة ودعم القطاع الخاص حيث أصبحت على وعي بمسؤوليتها الاجتماعية، ونأخذ بعض الأمثلة من هذه الدول:

أولاً- في المملكة الأردنية الهاشمية: تم إطلاق مشروع بناء المنتدى الأردني لمسؤوليات الشركات الاجتماعية، بهدف نشر ثقافة مواطنة المؤسسات والممارسات الأفضل للمسؤولية الاجتماعية، وتوفير بيئة ملائمة لتحفيز المبادرات الاجتماعية لمنظمات الأعمال مثل: تبني مشاريع مشتركة مع منظمات المجتمع المدني ومؤسسات القطاع الخاص.

ثانياً- المملكة العربية السعودية: ظهرت العديد من برامج المسؤولية الاجتماعية التي تقوم منظمات الأعمال السعودية بتنفيذها، حيث حققت نجاحات كبيرة ومميزة في مجال التعليم، والصحة، والثقافة، والرياضة، والتدريب، والتوعية المرتبطة برفع كفاءة ومهارات أفراد المجتمع، وهذا تم من خلال إدارات متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية، مما مكنهم من وضع الخطط والبرامج المدروسة التي تتجاوز العقبات التي قد تواجههم، وبهذا عملت على توفير العديد من فرص العمل، وبذلك قلصت نسبة البطالة لدى الأسر محدودة الدخل، والأسر الفقيرة والأيتام، وذوي الإعاقة. وتم إنشاء مجلس المسؤولية الاجتماعية الذي أصبح يقوم بدعم أنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها منشآت الأعمال؛ لتنمية المجتمع

وتلبية احتياجاته، حيث ساهمت هذه الأعمال في التنمية المستدامة في منطقة الرياض خاصة، وبشكل عام في باقي مناطق المملكة.

ثالثاً- جمهورية مصر العربية: تم تأسيس المركز المصري لمسؤولية المؤسسات؛ لكي يصبح دعامة أساسية لوضع استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار النماذج الفعالة والناجحة، وتكمن أهمية المركز في زيادة الوعي لدى رجال الأعمال بأهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها الفعال في زيادة الإنتاجية من خلال التنمية المستدامة التي تؤثر بشكل مباشر على الاستثمار على المدى البعيد.

رابعاً- المملكة المغربية: ظهرت ممارسات جديدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بحيث ضم الاتحاد العام للمؤسسات المغربية العديد من المؤسسات، وضمت أيضا المشروعات الصغيرة والمتوسطة، التي أدركت هذه المنظمات بأن المسؤولية الاجتماعية أصبحت تتجاوز الاعتبارات الأخلاقية، بل باتت توفر فرصا للإبداع الإداري وتحسين العلاقات التجارية مع المجتمع (منظمة العمل العربية، 2018).

خامساً- فلسطين: من خلال الاطلاع على تقرير جمعية البنوك (2017)، يتضح أن قيمة المساهمة للبنوك في المسؤولية الاجتماعية بلغت (6536699) دولار وهو ما يشكل (4%) من أرباح البنوك العاملة في فلسطين، وقد توزعت في فلسطين على اثني عشر قطاعاً، كما بينت التقارير تفاوتاً كبيراً في المساهمات المقدمة من البنوك للمسؤولية الاجتماعية، تصدر فيها بنك فلسطين المركز الأول بدون منازع بقيمة تقترب من الثلاثة ملايين دولار، تلاها بنك القدس بقيمة مساهمة تصل إلى (1155752 دولار)، بينما احتل بنك الصفا بقيمة متواضعة جدا وصلت إلى ألف وأربعمائة وثمانية وثمانين دولاراً فقط، كما يشير التقرير إلى تصدر البنك الإسلامي الفلسطيني لعدد الشراكات المؤسساتية مع مئة وسبعة وستين مؤسسةٍ، تلاها بنك فلسطين بعدد شراكات مع مئة مؤسسة، بينما احتل بنك الصفا المركز الأخير حيث وصلت عدد الشراكات المؤسساتية إلى شراكة واحدة فقط، كما يشير التقرير إلى وجود ارتفاع على المساهمات الاجتماعية المقدمة مقارنة مع تقرير (2016م)، (جمعية البنوك في فلسطين، 2016)، حيث

بلغت في ذلك العام (5.6) مليون دولار، حيث احتل قطاع التعليم الصدارة بقيمة (1589828) دولار، يليها قطاع الصحة بقيمة (1235189) دولار، واحتل قطاع التنمية المركز الرابع في المسؤولية الاجتماعية للبنوك بقيمة (710315) دولار، بينما احتل قطاع ذوي الاحتياجات الخاصة (89828) دولاراً، وهذا يشير إلى التفاوت الكبير في قيمة المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك، ويتضح أيضاً أن نسبة المسؤولية الاجتماعية لمشاريع التنمية هي (11%) من القيمة الكلية للمسؤولية الاجتماعية، وهو مبلغ متواضعٌ جداً لما يحتاجه المجتمع الفلسطيني القابع تحت الاحتلال، ويبيّنُ جدول رقم (5) ذلك.

جدول رقم(5) ترتيب البنوك في فلسطين حسب المساهمة الاجتماعية للعام (2017م).

الرقم	البنك	مبلغ المساهمة $	عدد الشراكات المؤسساتية
1	فلسطين	973،879،2	100
2	القدس	752،155،1	77
3	الإسلامي الفلسطيني	562،849	167
4	الإسلامي العربي	275،538	59
5	العربي	780،348	34
6	الوطني	585،213	40
7	الأردن	093،155	21
8	الإستثمار الفلسطيني	949،93	40

9	التجاري الأردني	445،66	46
10	القاهرة عمان	219،62	15
11	الأهلي الأردني	644،30	14
12	العقاري المصري العربي	000،24	3
13	الإسكان للتجارة والتمويل	934،16	18
14	الصفا	488،1	1
15	جمعية البنوك في فلسطين	000،100	1
	الإجمالي	699،536،6	636

المصدر: جمعية البنوك في فلسطين، الدور المجتمعي للبنوك 2017م، صفحة 32، 2017م.

كما يلاحظ ان هنالك تراجع واضح في المسؤولية الاجتماعية، وهذا نراه من خلال التراجع في المسؤولية كما بينه الجدول التالي: (جمعية البنوك في فلسطين، 2018).

جدول رقم(6) جدول المساهمات الاجتماعية للبنوك من عام (2016–2018م).

الرقم	المجال	2016	2017	2018
1	التعليم	1304000	1589829	1576128
2	الصحة	319000	1235189	1217733
3	البيئة	98000	131404	
4	الإغاثة	283000	1160836	371579
5	التنمية	1324000	710315	690207

6	الثقافة	679000	518837	376208
7	شؤون المرأة	442000	420926	378882
8	الرياضة	499000	308764	259440
9	إبداع وشباب	182000	192109	265864
10	الطفولة	303000	110802	176885
11	ذوو الاحتياجات الخاصة	223000	89828	62367
12	أخرى	23680	67860	
الإجمالي		5679680	6536699	5375293

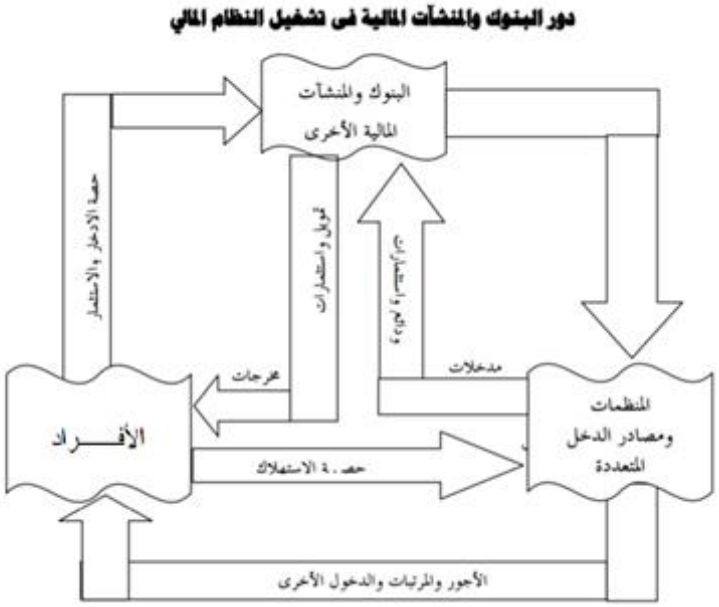
2.2 نشأة البنوك التجارية ودورها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية:

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حين قام التجار والمرابون والصياغ في أوروبا بقبول ودائع أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، حيث بدأت هذه الإيصالات تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأصبح أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون في نفس الوقت لأخذ ودائعهم بل بنسب محددة، فيما تبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف، مما أوحى لهم فكرة القيام بإعادة إقراضها، ومن هنا أخذ البنك هذا الشكل بدفع الفوائد إلى أصحاب الودائع؛ لتشجيع المودعين، ولم يعد الغرض من عملية الإيداع هو فقط حفظ الوديعة بل أصبح هناك تطلع للحصول على عائد من خلال الفائدة، وبهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة وتقديم القروض مقابل فوائد، وبذلك تأسس أول بنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة (1517م)، ثم أعقبه في عام (1609) إنشاء بنك أمستردام، وكان الهدف الأساسي له حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب أو التحويل ما بين المودعين، لكنه الآن توقف عن العمل وأغلق أبوابه عام (1814م)؛ بسبب عدم ثقة الأفراد به (العاني،2007).

وتعد البنوك أحد المحاور الرئيسية في الهيكل الاقتصادي للدول، وتقع عليها العديد من المسؤوليات تجاه المجتمع حيث إنها تواجه تحديات كبيرة تتمثل بممارستها لنشاطاتها في بيئة متنامية وسريعة التغير اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً، ولهذا أصبح دورها لا ينحصر فقط في ما تقوم به من أعمال تقليدية وإنما أصبح عليها أن تمارس العديد من الأنشطة الاجتماعية، فلم يعد الهدف الرئيسي للبنوك هو فقط تعظيم الأرباح، بل تعدى ذلك إلى الالتزام بالمساهمة في حل مشاكل المجتمع (آبو جامع و وافي، 2016)، ويعتبر القطاع البنكي من أهم القطاعات الاقتصادية وأكثرها حساسية وتأثيراً في ازدهار وتقدم اقتصاد الدول، إذ يحتل مركزا فعالاً وحيوياً في النظم الاقتصادية والمالية، ويعتبر أحد أهم الدعامات الكبرى الأساسية في بناء الهيكل المالي والاقتصادي للدول، فهو يعد من أهم الأجهزة الفعالة التي يعتمد عليها في تنمية وتطوير مختلف القطاعات الاقتصادية، وخاصة في الاقتصاديات التي يعتمد عليها تمويليا (شهيناز و وسام، 2016).

كما وتعد البنوك من أهم الأدوات المالية في تسيير دفّة الحياة الاقتصادية والاجتماعية في مجتمعات اليوم، فاليوم لا يمكن للأنشطة التجارية، والصناعية، والزراعية، والخدماتية أن تمارس أعمالها بمعزل عن هذه البنوك، حيث وقع على عاتق هذه المؤسسات استقبال الأموال وحفظها وتنميتها واستثمارها وتمويل من يحتاج لها، وبث روح الاطمئنان والأمان لدى الأفراد والمنظمات جراء ثقتهم بها وإيجاد سبل الراحة للتعامل معها، لذلك يعتبر البنك هو المشغل الأساسي للنظام المالي والذي يشير إلى كافة العناصر المكونة لدورة الأموال وتداولها فيما بين مختلف الأطراف، وذلك بمراعاة العوامل والمتغيرات والظروف المحيطة، ومن خلال الشكل رقم (2) الذي يوضح دور البنوك والمنشآت المالية في تشغيل النظام المالي في المجتمع (المغربي، 2004).

الشكل رقم (2) دور البنوك والمنشآت المالية في تشغيل النظام المالي في المجتمع



المصدر: (المغربي، 2004)

كما وتتعدد التعريفات المرتبطة بالبنوك التجارية " فهي تفيد بأن البنك التجاري هو مؤسسة مالية غير متخصصة، تعمل في السوق النقدي وتتطلع أساسا لتلقي الودائع بمختلف أنواعها، كما تتميز عمليتها بشكل خاص بالتعامل بالائتمان قصير الأجل" (العاني،2007)، بينما يطلق في لغتنا العربية المعاصرة على المنشأة المالية اسمان، وهما: بَنك، ومَصرِف، فالاسم الأول (بنك) هو تعريف للفظ الإنجليزي Bank الذي هو بدوره مأخوذ من اللفظ الإيطالي Banca كونه هو الذي وضع اسما لهذه المنشأة المالية في الأصل، كون إيطاليا كانت أول دولة تنشئ بنكاً في مدينة البندقية (فينيسا Vanice) عام (1517م)، أما الاسم الثاني (مصرف) هو الترجمة العربية لكلمة (Bank) حيث اختارها المترجم لأنها الأقرب من حيث الدلالة للكلمة الإنجليزية (الفضلي، 2008).

1.2.2 نشأة وتطور البنوك الإسلامية:

بدأت أول محاولة لتنفيذ فكرة البنوك الإسلامية، وتحويلها إلى واقع عملي مع بداية الستينيات بمصر، وذلك عام (1963م)، متمثلة في بنوك الادخار المحلية التي أسست بناء على مبدأ رفض التعامل بالفائدة، ثم بدأت المحاولة مماثلة لها في باكستان ثم ثانية في مصر بنك ناصر الاجتماعي (1971م) ثم البنك الإسلامي للتنمية في السعودية عام (1974م) ثم بنك دبي الإسلامي عام (1975م)، ثم توالى إنشاء هذه البنوك في الدول الإسلامية والغربية بعد ذلك، ثم تبعه العديد من المصارف الإسلامية حديثة النشأة (المغربي، 2004).

ومنذ بدايات القرن الثامن عشر، كان النظام المتبع في القطاع المصرفي يعتمد أساساً على الفائدة والإقراض للأموال لمن يحتاجها، وكان هذا الخيار الوحيد أمام الناس، ولم يكن هناك بديل للناس للاقتراض بدون فوائد عالية في العادة، وهذا أدى إلى تكوين منظومة غير عادلة جلبت للناس المزيد من المشاق التي هم في غنى عنها، ومن هنا بدأت الحاجة لنظام مالي عادل، حيث أدى ذلك إلى ميلاد نظام المعاملات المصرفية الإسلامية في منتصف السبعينيات من القرن الماضي، وكان الهدف الرئيسي يتمحور حول توفير بديل مالي يتسم بالعدل والشفافية والأهم من ذلك أن تكون مصدراً للارتقاء الاقتصادي للمحتاجين، فجاءت المعاملات المصرفية الإسلامية، مستنيرة بمبادئ الشريعة الإسلامية السمحة، كنظام مالي بديل لم يأخذ أو يعطي أي فائدة، مقدمة بذلك منظومة معتدلة للعدالة الاجتماعية والمساواة مع تلبية الاحتياجات المالية للناس والمحافظة على أعلى المعايير الأخلاقية والشفافية والإحساس بالمسؤولية (بنك دبي الإسلامي، 2019).

وتعد البنوك الإسلامية منظمات اقتصادية تهدف إلى تيسير تداول الأموال واستثمارها في ظل المبادئ والمقتضيات الإسلامية، وتتميز عن غيرها من البنوك والمؤسسات المالية، من خلال استبعاد مبدأ التعامل بالفائدة، أخذاً أو عطاءً، بل توجيه الجهود إلى خدمة المجتمع، إلى جانب التزاماتها بتحقيق

التكافل الاجتماعي. وتعد البنوك الإسلامية من البنوك متعددة الأغراض، فهي تقدم كافة الخدمات طالما تدور في دائرة الحلال (المغربي، 2004).

2.2.2 نشأة وتطور البنوك في فلسطين:

في ظل وجود فلسطين تحت الانتداب البريطاني وفي حلول عام (1926م) قامت الإدارة المدنية البريطانية في فلسطين بتأسيس مجلس النقد الفلسطيني، وفي عام (1927م) قام المجلس بإصدار الجنيه الفلسطيني حيث تم ربطه بالجنيه الإسترليني، وبقي مربوطاً به حتى نهاية الانتداب البريطاني (أبو معمر، 2001).

ولقد ارتبطت نشأة البنوك الإسلامية في فلسطين مع قدوم سلطة النقد الفلسطينية في نهاية عام (1994م). (سلطة النقد الفلسطينية، 2018)، وتم ذلك بعد توقيع اتفاقية باريس الاقتصادية عام (1994م). (وكالة وفا، 2019)، والتي نصت على إعادة فتح البنوك ومزاولة أعمالها، وكذلك السماح بالتوسع من خلال افتتاح بنوك جديدة بعدما توقفت عن العمل سنة (1967م)، حيث تعتبر البنوك الإسلامية حديثة النشأة ليس في فلسطين فقط، وإنما في العالمين العربي والإسلامي أيضاً، في الوقت الذي بدأت فيه البنوك الإسلامية بالانتشار والتوسع، لم يكن أي وجود لهذه البنوك في فلسطين بسب الاحتلال الإسرائيلي لفلسطين، وتعود نشأة البنوك الإسلامية إلى التسعينيات من القرن الماضي، حيث بدأت بالظهور والانتشار من خلال فتح فروع لها في كلّ من الضّفّة الغربيّة وقطاع غزة، وكان أول ظهور لها من خلال تجربة بنك القاهرة عمان– فرع المعاملات الإسلامية وهو بنك أردني له فروع في فلسطين، وتم منحه أول ترخيص كبنك يقوم بمزاولة أعماله وفق منهج الشرع الإسلامي، وذلك عام 1995م في قطاع غزة، ولا زال عدد فروعه قليلاً مقارنة مع البنوك الأخرى، (صبري، أحمد، أبو حفيظة، و حرزالله، 2018).

3.2.2 القطاع المصرفي " المؤسسة المصرفية الفلسطينية ":

" تعود نشأة مجموعة المؤسسة المصرفية الفلسطينية إلى العام 1986، حيث تم تأسيس ثلاث مؤسسات هي: المؤسسة العربية للتنمية والإقراض (ADCC)، ومجموعة التنمية الاقتصادية(EDG)، والشركة العربية الفنية للتنمية (TDC)، وجاء تأسيس هذه المؤسسات استجابة لغياب الخدمات المصرفية في فلسطين؛ بسبب إغلاق الاحتلال لجميع المصارف الفلسطينية والعربية العاملة في فلسطين عام (1967)، وكذلك لمواجهة الأزمة الاقتصادية العامة والتراجع الكبير في عمل القطاعات الإنتاجية والارتفاع الحاد في معدلات الفقر والبطالة.

وفي آب من عام (1996) وبناء على الاتفاق بين الهيئات العامة لمؤسسات الإقراض الثلاثة أعلاه تم دمج أعمالها وتوحيد جهودها في مؤسسة مالية جديدة هي المؤسسة المصرفية الفلسطينية، لاحقا ومع قيام السلطة الفلسطينية وتأسيس مؤسسات الدولة الفلسطينية، قررت المجموعة التحول نحو تأسيس مؤسسة مالية متخصصة تستهدف كافة القطاعات الإنتاجية والمشاريع بأنواعها. ولهذا الغرض تقدمت بطلب لسلطة النقد الفلسطينية بالتحول وإنشاء المؤسسة المصرفية الفلسطينية، وتحقق ذلك في العام (2001م). ومن خلال ذلك حققت المجموعة توسيع قاعدة أعمالها ورفع مستوى مواردها المالية وتوفير خدماتها في جميع الأراضي المحتلة في عام (1967)، بما فيها القدس، واستطاعت توفير برامج تمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بما يزيد على (150) مليون دولار أمريكي من خلال إدارة برامج شراكة مع الاتحاد الأوروبي ودول أوروبية وصناديق عربية وإسلامية." (المؤسسة المصرفية الفلسطينية، 2019).

ترى المؤسسة المصرفية الفلسطينية فيما تقدمه من خدمات مصرفية تساعد في تدوير عجلة التنمية، جزءاً من المساهمة في مواجهة هذا التحدي من خلال توفير التمويل اللازم للمشاريع الصغيرة، والمتوسطة والكبيرة، وتركز البرامج التمويلية التي تقدمها المؤسسة على تحقيق أكبر قدر ممكن من التأثير على الاقتصاد الكلي من خلال توفير التمويل في مجال رأس المال العامل وتطوير الأصول الإنتاجية،

وتوسيع قاعدة رأس المال، والذي بدوره يزيد من حجم الطلب على مخرجات المشاريع المتوسطة والكبيرة التي توفر العناصر الإنتاجية والمدخلات للمشاريع الصغيرة، بما يثري الدورة الاقتصادية الكاملة، كما تؤمن المؤسسة المصرفية الفلسطينية بأن استهداف قطاعات الأعمال سيوفر حجم توظيف جديد في الاقتصاد الفلسطيني بأقل تكلفة إجمالية وأسرع وقت، وبالتالي المساهمة في مواجهة تحدي البطالة في فلسطين، أما في القدس فالتحدي أوسع وأكبر، حيث إنَّ الاستهداف ليس فقط للاقتصاد المقدسي، وإنما يوجَّهُ في الأساس نحو اقتلاع الإنسان الفلسطيني من القدس وتهويدها، ولذلك فإن معظم البرامج في القدس تركز على قطاع الإسكان ضمن برامج تمويل منخفضة التكلفة تسعى المؤسسة من خلالها إلى توفير عوامل ثبات المواطن الفلسطيني والحد من عوامل الهجرة وتفريغ المدينة المقدسة، هذا بالإضافة إلى توفير برامج تمويل لتنمية القطاعات الاقتصادية المختلفة؛ لدعم صمود المواطن المقدسي. (المؤسسة المصرفية الفلسطينية، 2019)

4.2.2 المؤسسة المصرفية الفلسطينية:

1.4.2.2 ما هي المؤسسة المصرفية الفلسطينية؟

تتمثل رؤيتها بأنها مؤسسة مالية فلسطينية تتميز بتمويل المشاريع وفق نظام التمويل الإسلامي في فلسطين، استناداً لأحكام الشريعة الإسلامية، وتسعى لتحقيق التنمية المستدامة في المجال الاقتصادي والاجتماعي من خلال دعم القطاعات الاقتصادية المختلفة، والعمل على توفير فرص عمل جديدة (المؤسسة المصرفية الفلسطينية، 2019).

2.4.2.2 أهداف المؤسسة المصرفية الفلسطينية:

1. تعزيز رأس المال وتنميته؛ لإعادة إقراضه بما يخدم تطوير عجلة التنمية الاقتصادية، وتحقيق المنفعة لأكبر عدد ممكن من المستفيدين من خدمات المؤسسة.
2. تحسين جودة التمويلات والخدمات وتنويعها.
3. تعزيز صمود المواطن الفلسطيني على أرضه.
4. خلق فرص عمل جديدة، وتطوير وتنمية القدرات القائمة للوصول لمرحلة الاعتماد على الذات.
5. المساهمة في دعم وتطوير وتمكين النساء اقتصادياً.
6. التركيز على دعم الشباب والخريجين الجدد للحد من الهجرة خارج الوطن ومساعدتهم في إيجاد فرص عمل من خلال مشاريع وطنية ريادية.
7. السعي الدائم والحثيث للوصول إلى كافة المناطق وحتى المهمشة منها؛ لدعم الأفراد والمنشآت لتحقيق الاكتفاء والنمو الاقتصادي (المؤسسة المصرفية الفلسطينية، 2019).

3.4.2.2 نظرة المؤسسة المصرفية الفلسطينية حول المسؤولية الاجتماعية:

جاءت نشأة المؤسسة المصرفية الفلسطينية ودورها الريادي في دعم المواطن الفلسطيني والمشاريع الصغيرة والمتوسطة من منطلق حرص القائمين عليها، سواء أعضاء هيئتها العامة أو مجلس إدارتها الذين يعملون كأمناء على أموال المؤسسة التي وجدت لمنفعة الشعب الفلسطيني، على المسؤولية الاجتماعية تجاه أبناء الشعب الفلسطيني، من خلال تقديم برامج تنموية مختلفة بهدف تمكين المواطنين اقتصاديا واجتماعيا وخاصة الفئات الأكثر حاجة في ظل التحديات الصعبة التي يعيشها الشعب الفلسطيني يوميا، ويأتي ذلك ترسيخا لمبادئ التمويل والاقتصاد الإسلامي الذي يقوم على عموم المنفعة المتحققة من أعمال المؤسسة على المجتمع لبناء مجتمع متماسك على أساس اقتصادي واجتماعي متين، لذلك فإن أعمال المؤسسة ونشاطاتها تصب في إطار تحقيق قيمها وأهدافها التنموية، كما وتحرص

المؤسسة المصرفية الفلسطينية إلى جانب برامج التمويل التنموية على تقديم مبادرات ونشاطات وفعاليات وأعمال تطوعية وخيرية وتوعوية متنوعة لخدمة المجتمع في مناحي مختلفة؛ لتعزيز القيم الإنسانية النبيلة والعطاء والانتماء والمشاركة الفاعلة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة والمستدامة (المؤسسة المصرفية الفلسطينية، 2019).

3.2 الدراسات السابقة:

1.3.2 الدراسات العربية:

1- دراسة (دراجي،2018) بعنوان "آليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية – دراسة حالة بنك البركة وكالة عين مليلة.

هدفت الدراسة إلى صياغة إطار نظري يشتمل على تغطية مفاهيم المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية، والتعرف إلى المستوى الذي وصلت اليه البنوك الإسلامية في بناء المسؤولية الاجتماعية.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، حيث تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة فيما يخص الجانب الميداني، وذلك من خلال إسقاط الدراسة النظرية على واقع البنوك الإسلامية في الجزائر والممثلة في بنك البركة الجزائري وفرعه في دائرة عين مليلة.

خلصت الدراسة إلى أنَّ المسؤولية الاجتماعية تعد عنصراً أصيلا في ثقافة البنوك الإسلامية تستمد شرعيتها من القوانين والنظم الإسلامية وهي ليست عنصرا مستوردا من الغرب، كما يعتبر البنك الإسلامي نظاماً اجتماعيّاً شاملاً يهدف إلى غرس القيم الإسلامية في المجتمع، في مختلف المعاملات الإنسانية والاقتصادية والاجتماعية، وأن المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية تمسُّ جميع مناحي الحياة الاجتماعية وهو ما يضمن تنمية اقتصادية للمجتمع مستدامة، وخلصت الدراسة أنه بالرغم من

وجود مؤشرات جيدة على اهتمام المؤسسات المالية بالمسؤولية الاجتماعية إلا أن المقادير التي تساهم بها المصارف الإسلامية للخدمات الإنسانية والاجتماعية ضئيلة لا تتناسب مع آمال وطموحات المجتمعات التي تنشط بها.

واقترحت الدراسة ضرورة التزام البنك الإسلامي التزاماً كاملاً بأحكام الشريعة الإسلامية قولاً وعملاً، شكلاً ومضموناً، والتزامه بمبادئ الإسلام في تكوين رأس ماله، وانتقائه للعاملين، وفي طريقة وأساليب توظيفه لأمواله، وضرورة وجود إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل المصرف، وضرورة توعية وإقناع الكوادر الإدارية في البنوك الإسلامية بأهمية المحافظة على البيئة وحمايتها واعتبار ذلك من أولويات المسؤوليات الاجتماعية التي تقع على عاتق البنوك الإسلامية، والاهتمام بإجراء البحوث العلمية الميدانية من أجل التعرف على أكثر الطرق والوسائل فعالية في إحداث هذه التنمية والإسراع بها.

2- دراسة (أبو هربيد، 2017) بعنوان" دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المسؤولية الاجتماعية في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع المعلومات باستخدام استبانة، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بالشركة وعددهم (1026) موظفاً، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية بواقع (280) موظفاً، وتم استرداد (74.6%) منها.

كما وخلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركة بدرجة موافقة متوسطة وبوزن نسبي (63.55%)، وتؤثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية.

أوصت الدراسة بضرورة تحسين مجهودات الشركة لرفع نسبتها الخاصة بأبعاد الميزة التنافسية نحو خفض التكاليف، من خلال البحث عن مصادر جديدة وأقل تكلفة، والاهتمام بزيادة رفع مستوى رضا العاملين من خلال التحفيز المالي والحوافز الأخرى، ويجب أن يكون للحكومة موقف وممارسات إيجابية تجاه الشركات التي تتحمل المسؤولية الاجتماعية، والاهتمام بالبحث العلمي في مجال الميزة التنافسية.

3- دراسة (جعيدي، 2017) بعنوان "دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي: بنك فلسطين أنموذجاَ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة بنك فلسطين للأنشطة التي تربط المجتمع، البيئة، العاملين، الزبائن والموردين، وعرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية وضرورة الالتزام بها، والتعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من المنظمات الفلسطينية الخاصة، كبنك فلسطين ودرجة الالتزام بها، وأثر تبني بنك فلسطين لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاس ذلك على الأداء.

واعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي في تحديد الإطار النظري والتحليل الوصفي للدراسة، فيما تكَوَّنَ مجتمع الدراسة من العاملين في بنك فلسطين في المستويات الإدارية التنفيذية، واستخدم الباحث عينة المسح الشامل، وتكونت من (94) شخصاً، وهم مديرو الفروع والمكاتب والمناطق والمراقبين.

خلصت الدراسة إلى وجود قصور في دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية، ووجود ارتباط إيجابي ما بين تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء المالي، وأن البنك له مساهمة فعالة في رفاهية المجتمع والتنمية المستدامة.

وأوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك بإنشاء دوائر متخصصة تُعْنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية، وإنشاء صندوق قومي للمسؤولية الاجتماعية يضم المؤسسات كافة؛ لتوجيه إسهامات المسؤولية الاجتماعية نحو القطاعات المهمشة من أجل الوصول إلى التنمية المستدامة.

4- دراسة (غبن، 2017) بعنوان "واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في أربعة أبعاد هي:(الاقتصادية، والاجتماعية، والقانونية، وجودة البيئة)، تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في (7) شركات تأمين عاملة في محافظة رام الله والبيرة، ومسجلة في هيئة سوق رأس المال الفلسطينية من وجه نظر موظفيها.

استخدمت الدارسة المنهج الوصفي بأسلوب المسح، حيث اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات على استبانة وزعت على عينة بلغ عددها (209) موظفاً في شركات التأمين.

خلصت الدارسة إلى أن واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها متوسط، فيما كان ترتيب واقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، كالتالي: (البعد القانوني ثم جودة بيئة العمل ثم البعد الاجتماعي وأخيراً البعد الاقتصادي).

كما أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالموظفين وتعزيز مبادرات المسؤولية الاجتماعية تجاههم من خلال توفير نظام حوافز لهم ودعم معنوي ومادي للموظفين المبدعين، وتوفير برامج للتخفيف من الروتين اليومي ومساعدة العمال على إكمال مسيرتهم التعليمية، وتوفير المسكن لهم، وتوفير خدمات دور حضانة أطفال الموظفين.

5- دراسة (جعبري، 2016) بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للشركات العائلية والإشكاليات والمقترحات".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام الشركات العائلية في مدينة الخليل بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، ومدى التزامها في تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين، والمجتمع، والبيئة، كذلك هدفت إلى توضيح الإشكاليات التي تواجهها الشركات العائلية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية في محافظة الخليل، والوصول إلى مقترحات من أجل تطبيق المسؤولية الاجتماعية في هذه الشركات.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من مدراء ورؤساء أقسام الشركات العائلية في مدينة الخليل، وكان عددها عشرة شركات عائلية، والتي يكون فيها خمسون عاملا فأكثر، وتم اتباع أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع خمسة وثمانين استبانة، وتم استرداد ثلاثة وثمانين استبانة منها، كما تم إجراء مقابلات شخصية مع سبعة مدراء.

خلصت الدراسة إلى أن الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات العائلية كان مرتفعا، وأنَّ الشركات تقيم علاقة طيبة مع المستهلكين، وتهتم بشكواهم ومقترحاتهم، كما تساهم الشركات في مشاريع تنمية المجتمع وتقدم المساعدات والمنح التعليمية لأفراد المجتمع، وتحرص على دعم البحث العلمي، كما أن الشركات تستخدم الآلات الأقل إحداثا لتلوث البيئة حتى وإن كانت تكاليفها مرتفعة وتساهم في اكتشاف مصادر بديلة للطاقة اللازمة للعمل.

واقترحت الدراسة زيادة وعي المجتمع والعاملين بأهمية المسؤولية الاجتماعية، من خلال عمل ندوات وورشات توعوية، وتخصيص قسم خاص بالمسؤولية الاجتماعية في الشركات، وعمل موازنة سنوية لدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية.

6- دراسة (التميمي، 2016) بعنوان " المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تبني الشركات الصناعية للمسؤولية الاجتماعية في محافظة الخليل تجاه العاملين والمجتمع والبيئة والمستهلكين والموردين، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتكوَّنَ مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العاملة في محافظة الخليل والذي يزيد عدد العاملين فيها عن خمسين عاملاً، وعددها ستة عشر شركة، وتم اتباع أسلوب المسح الشامل لمدراء ورؤساء أقسام الشركات، من خلال توزيع استبانة لجمع البيانات، وتم إجراء مقابلات شخصية مع عشرة مدراء عامين في تلك الشركات.

وخلصت الدراسة إلى أن درجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للمقياس (4.03) وبانحراف معياري بلغ (0.49)، وتبين ارتفاع درجة تبني الشركات الصناعية في محافظة الخليل للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والمجتمع والبيئة والمستهلكين والموردين.

وأوصت الدراسة بضرورة إيجاد قسم مختص للمسؤولية الاجتماعية في الشركات، ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين العاملين في الشركات من خلال السماح لهم بالمشاركة في الندوات والمؤتمرات ذات الصّلة بالموضوع، وإدراج أهداف المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية في موازنتها التخطيطية، ونشر المعلومات التي تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للجمهور.

7- دراسة (عطا الله والفليت، 2016) بعنوان "مدى التزام القطاع المصرفي في أداء مسؤوليته الاجتماعية دراسة تطبيقية على المؤسسات المصرفية الفلسطينية- غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني في غزة بأداء المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني، والتعرف على أوجه وأشكال المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها هذه المؤسسات والتحديات التي تواجهها عند تخصيص أموال المؤسسة الاجتماعية، ومعرفة مدى المساهمة الاجتماعية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية في تعزيز مكانتها التنافسية بين مؤسسات القطاع المصرفي الفلسطيني، حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتكَوَّنَ مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المؤسسة المصرفية في غزة، وعددهم خمسة عشر موظفاً، وتم اتباع المسح الشامل لمجتمع الدراسة.

وتكونت متغيرات الدراسة من " أداء المسؤولية الاجتماعية " كمتغير مستقل وأوجه وإشكاليات المسؤولية الاجتماعية، وأثر المسؤولية الاجتماعية على الموقع التنافسي، والتحديات التي تواجهها المؤسسة المصرفية الفلسطينية كمتغيرات تابعة، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن للمؤسسات المصرفية الفلسطينية دور في تحملها للمسؤولية الاجتماعية التنموية، وأنها تتعاون مع عملائها ومقترضيها بشكل كبير، وتقوم بتقديم مسؤولية اجتماعية تنموية تجاه القطاع الخاص بنسبة (82%)، وتعزز المؤسسة المصرفية الفلسطينية موقعها التنافسي بين المؤسسات المالية عن طريق مسؤوليتها الاجتماعية التنموية تجاه القطاع الخاص.

وأوصت الدراسة بضرورة تنوع برامج المسؤولية الاجتماعية التي تتبعها المؤسسات، وتنوع القطاعات التي تقدم لها المسؤولية الاجتماعية، ولا تقتصر فقط على القطاع الخاص، وضرورة زيادة الدورات التدريبية والبرامج التوعوية.

8- دراسة (الشريف، 2016)، بعنوان "تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسُبل تطويرها".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين نحو الزبائن، والعاملين، والمجتمع المحلي، والمالكين، والبيئة، كما هدفت إلى تحديد أهم المعيقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وآليات تطويرها.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتصميم الدراسة، وجمعت البيانات من خلال أداة استبانات، وعمل مقابلات، وَتَكَّونَ مجتمع الدراسة من العاملين الإدارّيين في الإدارة العليا والبالغ عددهم (2)، و (9) من العاملين الإداريين، واشتملت الدراسة على (72) من العاملين غير الإداريين، بالإضافة إلى (16) جهة مستفيدة من نفس المنطقة في بنك فلسطين للفروع (بيت لحم، الخليل، دورا)، واستخدمت الباحثة العينة الشاملة للعاملين في المستويات الإدارية والعاملين الإداريين والعاملين غير الإداريين، والعينة الملائمة من المستفيدين.

خلصت الدراسة إلى أنَّ درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو الزبائن والعاملين والمجتمع والمالكين والبيئة والمستفيدين، مرتفعة جدا من وجهة نظر العاملين الإداريين وغير الإداريين، كما بينت الدارسة أنّهُ لا يوجد نظام مكتوب يخص المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين يعكس من خلاله استراتيجية البنك حول تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد نظام مكتوب متعلق بالمسؤولية الاجتماعية يعكس استراتيجية البنك حول تطبيقات المسؤولية الاجتماعية التي يتبناها والإفصاح عنها، والتركيز على مشاريع البنية التحتية، وتحسينها من أجل التنمية، والاهتمام بالعاملين من خلال التوازن ما بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين، كجزء من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك.

9- دراسة (الشجاع، 2015): المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه العاملين وأثرها في مستوى أدائهم "دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في مدينة دمشق".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المصارف الخاصة في دمشق لمعايير المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، وأثر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في أداء الموارد البشرية، حيث ناقشت الدراسة المسؤولية الاجتماعية من حيث متغير العاملين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على الظاهرة، وتكوَّنَ مجتمع الدراسة من المصارف الخاصة العاملة في دمشق، والتي يعمل ضمنها (1008) عاملاً، وتكونت العينة من (108) عامل، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات.

وخلصت الدراسة إلى أن المصارف الخاصة في دمشق تمارس المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بمدىً متوسط، وأوصت الدراسة بضرورة رفع مدى تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بجميع معاييرها في المصارف الخاصة عموماً.

10- دراسة (خوجلي،2015) بعنوان " المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الميزة التنافسية لشركات الاتصال العاملة في السودان".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في شركات الاتصال العاملة في السودان، والتعرف على حجم العائد المتوقع من واقع تبني المسؤولية الاجتماعية، والميزة التنافسية داخل شركات الاتصالات العاملة في السودان وأبعادها.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة حجمها (125)، وتم استرداد (83%) منها.

خلصت الدراسة إلى أن تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة يؤدي بها إلى تحقيق مبدأ الربح على المدى البعيد، مما يكسبها علاقة جيدة مع عملائها، وكذا تحسين سمعتها مما يؤدي إلى تحسين أدائها المالي على المدى الطويل، وهذا يؤهلها الى المنافسة مع المؤسسات الكبرى.

وخلصت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، و البعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني) والميزة التنافسية (الحصة السوقية، والصورة الذهنية، والمنافسة) بنسبة تأثير جزئي بين المتغيرات.

ثمَّ أوصت الدراسة بضرورة التأكيد على تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات السودانية، وضرورة تعاون جميع الشركات العاملة في قطاع الاتصالات، لوضع استراتيجية واضحة تسهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية تجاه (البيئة، والمجتمع) من خلال التعاون المشترك، والتنسيق في ما بينها.

1.3.2 الدراسات العربية باللغة الانجليزية:

1- دراسة (Abo Samra،2017) " The Effect of Corporate Social Responsibility on Loyalty According to the Role of Mediators (Satisfaction، Trust and Corporate Image) – Form Clients Perspective – Case Study: Bank of Palestine– Gaza Strip "

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء عملاء بنك فلسطين – قطاع غزة، واختبار دور العوامل الوسيطة (رضا العملاء، الثقة، صورة المنظمة) على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء.

استخدمت الباحثة المنهج التحليلي الوصفي، وجمعت البيانات من خلال استبانة مكونة من (61) سؤال مغلق، حيث تم توزيع الاستبانات على جميع الفروع حسب العينة، حيث تم توزيع (384) استبانة، وتمَّ استرجاع (353) منها.

وخلصت الدراسة إلى أن المسؤولية الخيرية كان لها أكبر أثر على ولاء العميل، يليها في ذلك المسؤولية البيئية، ثم القانونية فالاقتصادية، في حين خلصت الدراسة إلى أن المسؤولية الأخلاقية لا يوجد لها تأثير على ولاء العميل في البنك، وخلصت الدراسة إلى أن عامل الثقة لا يوجد له تأثير على ولاء العملاء، وأن صورة المنظمة وإرضاء العملاء يلعبان دور الوسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء للبنك.

أوصت الدراسة بضرورة اهتمام القطاع البنكي بالمسؤولية الاجتماعية لما له من أثر كبير على زيادة ولاء العملاء، وذلك من خلال التركيز على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية: (الاقتصادية، والأخلاقية، والخيرية، والبيئية).

كذلك أوصت الدراسة إلى بذل المزيد من الجهود من أجل تحسين مستوى المسؤولية الاجتماعية من خلال تقديم دورات تدريبية للطلاب الخريجين في الجامعات؛ لمساعدتهم في الحصول على فرصة عمل في المستقبل، ولعب دورٍ أساسيٍّ للحدِّ من البطالة في غزة من خلال إنشاء مثل هذه المشاريع من الدورات التدريبية، وبذل مزيد من الجهود لتحسين مستوى المسؤولية البيئية، من خلال توفير البرامج والمشاريع التي تدعم إعادة تدوير الموارد الطبيعية، وهذا يحتاج إلى جهود من قبل الحكومة لتشجيع البنوك على أن تكون أكثر مسؤولية اجتماعيا في المجتمع.

2- دراسة (EL Ashkar، 2016) " Assessing the Extent of Awareness and Practice of Corporate Social Responsibility (CSR) In Achieving Competitive Advantage In Commercial Banks Working In Palestine".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مقدار الوعي عند البنوك التجارية العاملة في فلسطين نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وكيف يمكن لهذه الممارسة أن تكون ميزة تنافسية بين البنوك المتنافسة، وإعطاء فكرة عن المنهجية السائدة بين إدارات معظم البنوك التجارية في تبني وممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة ومقابلات مع الموظفين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا في جميع البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتكوَّنَ مجتمع الدراسة من (463) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية تكوَّنت من (202) موظفاً تم توزيع الاستبانة عليهم، وتم استرجاع (137) منها.

وخلصت الدراسة إلى أن البنوك التجارية الفلسطينية لديها مستوى عالٍ من الوعي والإدراك بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، الذي بدوره يكون له تأثير إيجابيٌّ في تحقيق الميزة التنافسية، كما تقوم البنوك بالتبرع لدعم أنشطة مختلفة في مجال الصحة والتعليم، ومساعدة المحتاجين، ودعم الجمعيات الخيرية، وتعمل البنوك على دعم الاقتصاد المحلي، وتبذل البنوك قصارى جهدها لتكون شفافية في الكشف عن معلوماتها للعملاء والمجتمع، كما وتتابع شكاوى واقتراحات العملاء وتعتبرها جزءاً من المسؤولية الاجتماعية للشركات.

ثمَّ أوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام باستراتيجيات التوظيف من أجل إشراك الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، ولا بد من زيادة التبرع للجمعيات الخيرية والأسر المحتاجة، والعمل على تطوير

التعاون مع الحكومة والمنافسين؛ من أجل تحقيق الأهداف العامة، والعمل على بذل مزيد من الاهتمام بالبيئة، والعمل على المحافظة عليها من خلال الحدّ من التلوث، إضافة إلى تعزيز أنظمة المعاشات والتأمين وتحسينها.

3- دراسة (Mehjez،2016) " The imoact of Corporate Social Responsibility on Banking Brand's Image in Gaza Strip (Employee's Prespective)."

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية للبنوك على الصورة الذهنية للعلامة التجارية في قطاع غزة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تصميم الدراسة، واستخدم المنهج الكمي من خلال توزيع استبانة على (184) مديرا في الإدارة العليا والوسطى في قطاع البنوك في غزة، حيث تم توزيع استبانة على عينة شاملة للمجتمع، وتم استرداد (151) استبانة منها، وأظهرت النتائج أن العوامل الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية لها تأثيرٌ إيجابيٌّ على الصورة الذهنية للعلامة التجارية للبنوك في قطاع غزة، وأظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين (4.04%) ، وبلغ المتوسط الحسابي للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (4.21%)، كما بلغ المتوسط الحسابي للبعد الاقتصادي (4.08%) وبلغ المتوسط الحسابي للبعد القانوني (4.22%)، أما البعد الأخلاقي فبلغ المتوسط الحسابي (4.07%)، وبلغ المتوسط الحسابي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك (4.11%).

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام القطاع المصرفي بصورة كبيرة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال رؤية ومهام واضحة حول المسؤولية الاجتماعية تحتوي على الأبعاد الاقتصادية والقانونية والأخلاقية، ومناقشة هذه الخطط في اجتماعات الإدارة العليا.

3.3.2 الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Muhammad،2016)" Corporate Social Responsibility of Commercial Bank in Bangladesh: A Comparative Study on Nationalized and Private Banks"

هدفت الدراسة إلى التزود بفهم عميق عن فوائد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ومعرفة الخطوات المتخذة من قبل المنظمة، وكذلك تحديد الاختلافات بين مستوى إدراك المصرفيين والأشخاص المتعلقين بأنشطة المسؤولية الاجتماعية التجارية الخاصة والوطنية، ومعرفة المجالات الرئيسية التي تقوم بها أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات من البنوك المؤممة والخاصة، ومقارنة المساهمة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية بين البنوك الخاصة والوطنية.

تكوَّنَ مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الخاصة والوطنية في بنغلادش، فيما تمثلت عينة الدراسة من (4) بنوك من البنوك التجارية الوطنية والخاصة، بنكان خاصان وبنكان وطنيان، وبعدها تم أخذ عينة عشوائية من كلا المجموعتين، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وخلصت الدراسة إلى أن البنوك الخاصة والوطنية تحاول تضخيم مساهمتها وفقا لأدائها، أي أن البنوك تعمل على المساهمة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية، ولكن ليس كما يجب بناءً على الإيرادات المتزايدة لديها.

ثمَّ أوصت الدراسة بزياد مساحة المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل البنوك من خلال تخفيف حدة الفقر، والرعاية الصحية، والتعليم، والأنشطة الخيرية، والعمل على إنشاء صندوق لدعم ضحايا الكوارث الطبيعية من قبل البنوك، ويتعين على البنوك أن تنظر بجدية في كيفية استعادة صورتها من

خلال المسؤولية الاجتماعية للشركات، من خلال التعاون والتشاور مع المجتمع المحلي في قضايا الصحة والسلامة؛ لأنَّ هذه القضايا مهمة في هذه المناطق.

2- **دراسة (Nochai & Nochai,2014): " The Effect of Dimensions of Corporate Social Responsibility on Consumers' Buying Behavior in Thailand: A Case Study in Bangkok"**

الغرض من هذه الدراسة هو معرفة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) لمؤسسات الأعمال التي لها تأثير على سلوك شراء المستهلكين في بانكوك. حيث تم توزيع الاستبيانات لجمع البيانات من (414) من المستهلكين باستخدام أخذ العينات الراحة من مجتمع المستهلكين في بانكوك. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لتصميم الدراسة والمنهج الكمي لجمع البيانات. يتم اعتماد أبعاد كارول للمسؤولية الاجتماعية والتي هي المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية. ووجدت النتائج أن المسؤولية القانونية هي البعد الأكثر أهمية الذي يؤثر على سلوك شراء المستهلكين ، تليها المسؤولية الأخلاقية. فيما حصلت المسؤولية الخيرية على أعلى متوسط حسابي بين الأبعاد يليها الاقتصادية ثم الأخلاقية ثم القانونية من حيث المسؤولية الاجتماعية بين عينة الدراسة.

3.3.2 ما يميز الدّراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة في موضوعها (**برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل تطويرها)**، من خلال معرفة مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح (الموظفين، المعتمدين، المجتمع، البيئة، والتنمية)، ومدى اهتمامها بأبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، والتعرف إلى الإشكاليات المتعلقة بتطبيقها، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة وسبل تطويرها من خلال تقديم بعض المقترحات من أجل تحسين مجالات وأبعاد برامج المسؤولية الاجتماعية إلى الجهات ذات الاختصاص.

حيث تعتبر هذه الدراسة مكملة لما جاءت به الدراسات السابقة، ومن خلال النظر في الدراسات السابقة والاطلاع عليها حيث سعى الباحث للاستفادة العلمية من الدراسات السابقة في بحثه هذا، من خلال تعميق المعرفة العلمية للمسؤولية الاجتماعية، بحيث تم الاستفادة من هذه الدراسات، والكتب وجميع المراجع في الإطار النظري، والمنهجية في جمع البيانات أو تحليلها، واهتمت الدراسة بالتزام البنوك تجاه التنمية التي غفلت عنها الكثير من الدراسات السابقة.

كما تميزت الدراسة بأخذ عينة شاملة من مجتمع الدراسة الذي تكون من المدراء ونوابهم، ومدراء المكاتب للبنوك العاملة في محافظة الخليل، كما شملت الدراسة جميع المجالات والأبعاد للمسؤولية الاجتماعية، وشملت جميع البنوك الإسلامية والتجارية في محافظة الخليل، وجمعت كلَّ القطاعات التي تهتم بها البنوك العاملة في فلسطين، كما استخدم الباحث أسلوب استبانة وتحليل المحتوى للوثائق المتوفرة عن البنوك في محافظة الخليل.

الفصل الثالث

3-1 تمهيد:

3-2 تصميم الدراسة:

3-3 منهجية جمع البيانات:

3-4 بيانات الدراسة:

3-5 مجتمع وعينة الدراسة:

3-6 أداة الدراسة:

3-7 صدق الأداة:

3-8 ثبات الأداة:

3-9 متغيرات الدراسة:

3-10 المعالجة الإحصائية:

3-11 نموذج الدراسة:

3-1 تمهيد:

من أجل تحقيق هدف هذه الدراسة وهو التعرف على برامج المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في محافظة الخليل الإشكاليات وسبل التطوير، فقد تضمن هذا الفصل المنهج الذي قام الباحث باتباعه في هذه الدراسة، من حيث وصف مجتمع الدراسة والطريقة التي تم اختيار العينة بها، وتصميم الدراسة والطرق التي تم اتباعها في إعدادها، ومنهجية جمع البيانات، وبيانات الدراسة، كما يعطي وصفاً مفصلاً لأَداة الدراسة وصدقها وثباتها، وكذلك إِجراءَات الدراسة، والمعالجة الإحصائية التي استخدمها الباحث في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

3-2 تصميم الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتصميم الدراسة لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة، والمنهج الوصفي هو المنهج الذي يستخدم للحصول على المعلومات لوصف خصائص المشكلة وفهمه (Sekaran & Bougie, 2016) ، وهذا يتفق مع دراسة دراجي(2018)، ودراسة أبو هربيد(2017)، ودراسة جعيدي(2017) ودراسة غبن(2017)، ودراسة جعبري(2016)، ودراسة التميمي(2016)، ودراسة عطا الله والفليت(2016)، ودراسة الشريف(2016)، ودراسة الشجاع(2015)، ودراسة خوجلي(2015).

3-3 منهجية جمع البيانات:

استخدم الباحث المنهج الكمي (Quantitative Method) لجمع البيانات الكمية من خلال توزيع الاستبانة على المبحوثين في البنوك العاملة في محافظة الخليل واستردادها وتشمل الاستبانة على (65) فقرة.

3-4 بيانات الدراسة:

تشتمل بيانات الدراسة على نوعين هما:

- **البيانات الثانوية:**

وتشمل البيانات التي حصل عليها الباحث نتيجة توظيف بيانات الدراسات السابقة والاستفادة منها فيما يتعلق بموضوع الدراسة ومنها:

❖ **المكتبات العلمية** : وذلك من خلال الاستعانة بكل البحوث والدراسات والكتب المتوفرة، من أجل أخذ المعلومات حول الموضوع من خلال المراجع العربية والأجنبية من كتب ودراسات، وبحوث رسائل، ومجلات ومقالات.

❖ **المواقع الإلكترونية**: تم الاعتماد على المواقع الإلكترونية؛ لما لها من أهمية في مواكبة التطورات التكنولوجية وكذلك التجديد المستمر للمعلومات والتقارير والمنشورات، ومختلف الوثائق التي تحتوي على المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

- **البيانات الأولية :**

وتشمل البيانات التي حصل عليها الباحث من خلال استخدام الاستبانة.

3-5 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء ونواب المدراء، ومدراء المكاتب للبنوك العاملة في محافظة الخليل والبالغ عددهم (65)، المدراء ونواب المدراء ومدراء المكاتب، والبالغ عددها(12) بنك بموجب إحصائيات رسمية صادرة عن سلطة النقد الفلسطينية (2019) وهي (بنك فلسطين، والبنك الوطني، وبنك الاستثمار الفلسطيني، ومصرف الصفا، والبنك العربي، وبنك القاهرة عمان، وبنك الإسكان للتجارة والتمويل، وبنك الأردن، وبنك القدس، والبنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، والبنك

الأهلي الأردني)، وتم استخدام عينة المسح الشامل، واسترداد (61) استبانة، أي ما نسبته (94%)، ويبين الجدول (7) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

جدول رقم(7) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغيرات	البدائل	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	53	87%
	أنثى	8	13%
العمر	أقل من 30 سنة	9	15%
	من 30 إلى 39 سنة	24	39%
	من 40 إلى 50 سنة	22	36%
	أكثر من 50 سنة	6	10%
المؤهل العلمي	الثانوية العامة	0	0%
	بكالوريوس	54	89%
	ماجستير	7	11%
	دكتوراه	0	0%
المسمى الوظيفي	مدير فرع	22	36%
	نائب مدير	20	33%
	مدير مكتب	19	31%
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	6	10%
	من 5 سنوات وأقل من 10	10	16%
	من 10 سنوات وأقل من 15	26	43%
	من 15 سنة وأقل من 20	4	7%
	من 20 سنة فأكثر	15	25%
نوع البنك	بنك تجاري	50	82%
	بنك إسلامي	11	18%

3-6 أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبيان بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والمراجع ذات الصلة بالموضوع، حيث يتكون الاستبيان في **قسمه الأول** من مجموعة من الأسئلة التي توضح الخصائص الديمغرافية للعاملين في البنوك وهي:(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك).

أما **القسم الثاني** فيتكون من فقرات الاستبيان التي تتعلق بمجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية، وتم تقسيم أبعاد الاستبيان إلى المحاور التالية:

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين.

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين.

المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع.

المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة.

المحور الخامس: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية.

أما **القسم الثالث** فيتكون من فقرات الاستبيان التي تتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وتم تقسيم أبعاد الاستبيان إلى المحاور التالية:

المحور الأول: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الاقتصادي.

المحور الثاني: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد القانوني.

المحور الثالث: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الأخلاقي.

المحور الرابع: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الخيري.

فيما يتكون **القسم الرابع** من فقرات الاستبيان التي تتعلق بالإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية.

والقسم الخامس يتكون من فقرات الاستبيان التي تتعلق بمقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية.

3-7 صدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة، تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين كما في الملحق رقم (2)، ومن ناحية أخرى تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخراج نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة، ثم إعادة صياغة بعض الفقرات، وحذف بعضها الآخر، حتى خرجت الاستبانة في شكلها النهائي، كما في الجدول رقم (8).

جدول رقم(8) نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة

الفقرات	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية	الفقرات	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
.1	0.511	0.000	34	0.663	0.000
.2	0.423	0.001	35	0.512	0.000
.3	0.380	0.003	36	0.639	0.000
.4	0.500	0.000	37	0.539	0.000
.5	0.396	0.002	38	0.435	0.000
.6	0.324	0.011	39	0.500	0.000

0.000	0.666	40	0.000	0.470	**.7**
0.000	0.452	41	0.016	0.307	**.8**
0.000	0.558	42	0.000	0.498	**.9**
0.000	0.674	43	0.000	0.592	**.10**
0.000	0.623	44	0.000	0.518	**.11**
0.000	0.581	45	0.000	0.566	**.12**
0.000	0.742	46	0.019	0.300	**.13**
0.019	0.449	47	0.000	0.465	**.14**
0.001	0.428	48	0.000	0.631	**.15**
0.003	0.537	49	0.000	0.478	**.16**
0.047	0.336	50	0.000	0.571	**.17**
0.036	0.270	51	0.001	0.399	**.18**
0.037	0.316	52	0.000	0.461	**.19**
0.000	0.778	53	0.000	0.374	**.20**
0.018	0.302	54	0.019	0.299	**.21**
0.009	0.330	55	0.000	0.617	**.22**
0.000	0.627	56	0.000	0.482	**.23**
0.000	0.599	57	0.000	0.482	**.24**
0.000	0.457	58	0.000	0.447	**.25**
0.000	0.495	59	0.000	0.447	**.26**
0.000	0.485	60	0.000	0.612	**.27**
0.000	0.423	61	0.001	0.427	**.28**
0.000	0.530	62	0.000	0.524	**.29**
0.000	0.542	63	0.000	0.553	**.30**
0.000	0.632	64	0.000	0.460	**.31**
0.000	0.659	65		0.562	**.32**
				0.522	**.33**

يتضح من الجدول (8) أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائيا، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس وأنها تشترك معا في قياس برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل– الإشكاليات وسبل التطوير.

3-8 ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة (معادلة الثبات كرونباخ ألفا) على عينة الدراسة في كل مجال من مجالات أداة الدراسة، بالإضافة إلى الدرجة الكلية كما هو موضح في الجدول (9):

جدول رقم(9) معامل الثبات كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدراسة

المجال	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ
مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	25	0.910
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	20	0.920
الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية	10	0.891
مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية	10	0.910
الدرجة الكلية لأداة الدراسة	**65**	**0.940**

يلاحظ من الجدول (9) أن درجة ثبات أداة الدراسة الكلية مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.940) عند الدرجة الكلية، أي أن أداة الدراسة المستخدمة قادرة على استرجاع ما نسبته (94.0%) من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة استخدامها وتوزيعها مرة أخرى على العينة نفسها؛ أي في حالة إعادة القياس، وبلغت قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا للمؤشرات السلوكية الدالة على مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية (91%)، وبلغت قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا للمؤشرات السلوكية الدالة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية (92%)، وبلغت قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا للمؤشرات السلوكية الدالة على الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية (89%)، وبلغت قيمة

معامل الثبات كرونباخ ألفا للمؤشرات السلوكية الدالة على مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية (91%)، وتعد معاملات الثبات المستخرجة لهذا المقياس مناسبة وتفي لأغراض الدراسة.

3-9 متغيرات الدراسة:

أولا- المتغير المستقل: برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل.

ثانيا- المتغير التابع: الإشكاليات وسبل تطوير البنوك العاملة في محافظة الخليل.

ثالثا- المتغيرات الوسيطية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك).

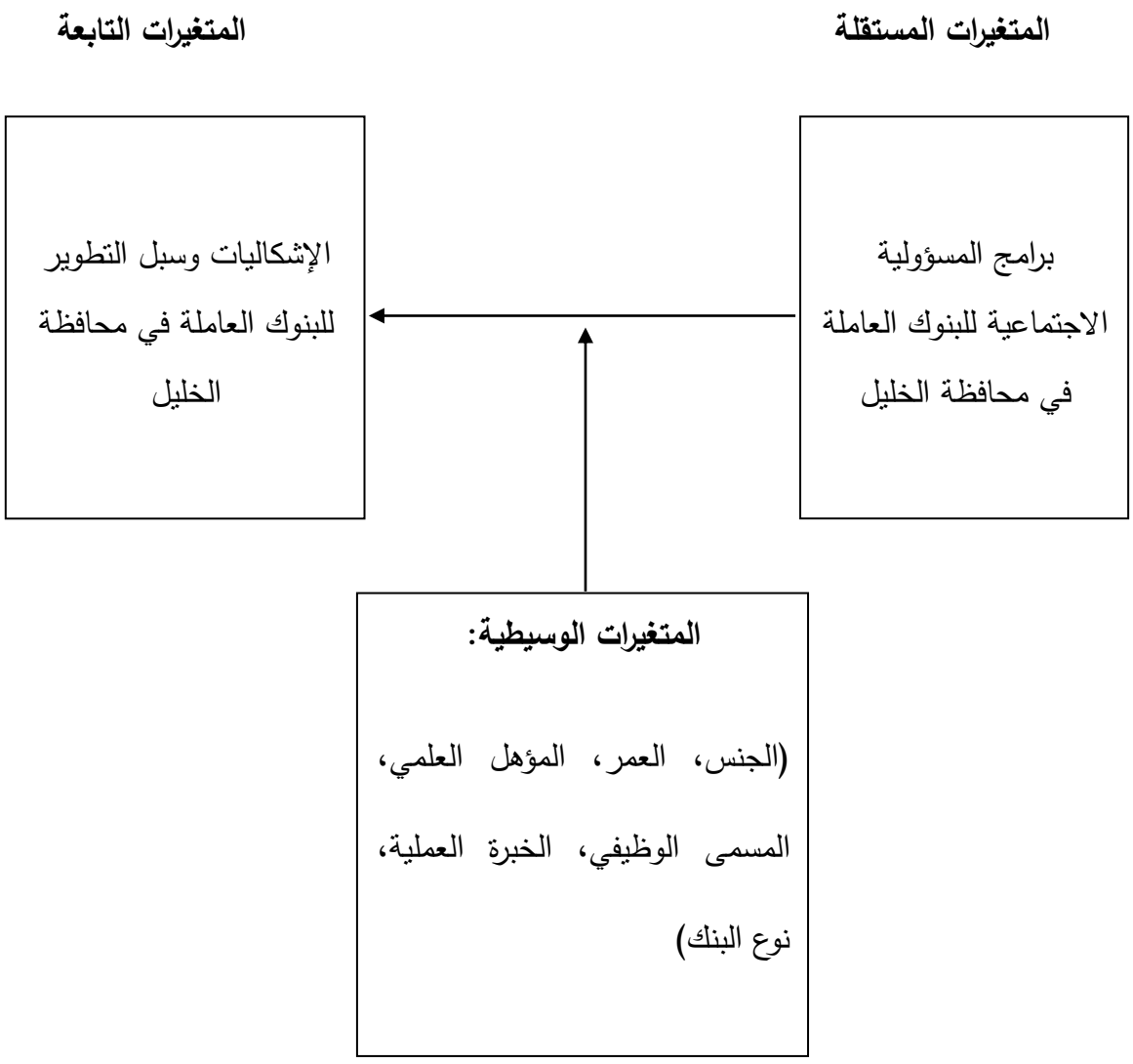
3-10 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حسب مقياس (لكرت الخماسي)، حيث أعطيت الإجابة على درجة الممارسة كالتالي: أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، الإجابة أعارض (درجتان)، والإجابة أعارض بشدة فقد أعطيت (درجة واحدة).

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات، وتم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات والدرجات الكلية للمجالات، وقد تم فحص فرضيات الدراسة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، ولقياس الصدق والثبات، فقد تم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا(Cronbach Alpha) ومعاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجات الكلية لها، وذلك باستخدام الحاسوب و برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

3-11 نموذج الدراسة:

الشكل رقم (3) نموذج الدراسة



الفصل الرابع

1.4 تمهيد:

2.4 نتائج أسئلة الدراسة:

1.4 تمهيد:

تضمن هذا الفصل عرضا لنتائج الدراسة، التي توصل إليها الباحث حول موضوع الدراسة وهو :(**برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل التطوير**)، وبيان علاقة كل من المتغيرات من خلال استجابة المبحوثين على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة المبحوثين تم اعتماد المقياس الوزني الآتي:

جدول رقم(10) المقياس الوزني

المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الدرجة
2.33-1.00	%46.6 - %20	منخفضة
3.67-2.34	%73.4 - %46.7	متوسطة
5.00-3.68	%100 - %73.5	مرتفعة

2.4 نتائج أسئلة الدراسة:

1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه (الموظفين، والمعتمدين، والمجتمع، والبيئة، والتنمية)؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن **مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه (الموظفين، والمعتمدين، والمجتمع، والبيئة، والتنمية)**، والجدول (11) يوضح ذلك:

جدول رقم(11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل.

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين.	4.02	0.53	80.4	مرتفعة
المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين.	4.32	0.44	86.4	مرتفعة
المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع.	3.64	0.71	72.8	متوسطة
المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة.	3.88	0.65	77.6	مرتفعة
المحور الخامس: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية.	3.91	0.53	78.2	مرتفعة
الدرجة الكلية	**3.95**	**0.42**	**79**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (11) الذي يعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، أنّه بلغ درجة مرتفعة وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (79.0%) وانحراف معياري (0.42).

حيث كان المحور (المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين) أكثر المحاور أهمية بوزن نسبي (86.4%)، وانحراف معياري (0.44)، وتلاه المحور (المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين)، بوزن نسبي (80.4%)، وانحراف معياري (0.53)، وتلاه المحور (المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية)، بوزن نسبي (79.2%)، وانحراف معياري (0.53)، وتلاه المحور (المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة)، بوزن نسبي (77.6%)، وانحراف معياري (0.65)، وكان أقل محور أهمية (محور المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع)، بوزن نسبي (72.8%) وانحراف معياري (0.71).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين والجدول (12) يوضح ذلك:

جدول رقم(12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يوفر البنك للعاملين ظروف عمل ملائمة مثل: (الإضاءة، والتهوية).	4.34	0.68	86.8	مرتفعة
لا يتبع البنك الفصل التعسفي مع العاملين للحافظ عليهم وزيادة الأمن الوظيفي.	4.04	0.78	80.8	مرتفعة
يقدم البنك نظام أجر ومكافأة عادل كجزء من مسؤوليته الاجتماعية تجاه العاملين.	3.95	0.91	79	مرتفعة
تراعي برامج البنك التفاوت في قدرات ومواهب العاملين عن طريق منح الحوافز المادية والمعنوية.	3.91	0.86	78.2	مرتفعة
يساهم البنك في برامج اجتماعية للعاملين خارج نطاق العمل مثل مراكز الترفيه والأندية.	3.91	0.74	78.2	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.02**	**0.53**	**80.4**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (12) الذي يعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين، قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (80.4%)، وبانحراف معياري (0.53).

حيث كانت الفقرة (يوفر البنك للعاملين ظروف عمل ملائمة مثل: الإضاءة، والتهوية)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (86.8%)، وانحراف معياري (0.68)، بينما كانت الفقرة (يساهم البنك في برامج اجتماعية للعاملين خارج نطاق العمل، مثل: مراكز الترفيه والأندية)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (78.2%)، وانحراف معياري (0.74)، وكذلك الفقرة (تراعي برامج البنك التفاوت في قدرات ومواهب العاملين، عن طريق منح الحوافز المادية والمعنوية)، بوزن نسبي (78.2%)، وانحراف معياري (0.86).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين والجدول (13) يوضح ذلك:

جدول رقم(13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين، حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يهتم البنك بشكاوى ومقترحات المعتمدين كجزء من مسؤوليته الاجتماعية.	4.37	0.58	87.4	مرتفعة
يقيم البنك علاقات طيبة مع المعتمدين.	4.36	0.65	87.2	مرتفعة
تحرص برامج البنك على الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة مراعاة لرغبات المعتمدين.	4.34	0.57	86.8	مرتفعة

يراعي البنك ظروف الصحة والسلامة في منشآته بما يضمن صحة وسلامة المعتمدين.	4.29	0.52	85.8	مرتفعة
يقدم البنك أحدث الوسائل والطرق لتقديم الخدمات للمعتمدين.	4.24	0.56	84.8	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.32**	**0.44**	**86.4**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (13)، الذي يعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (86.4%)، وبانحراف معياري (0.44).

حيث كانت الفقرة (يهتم البنك بشكاوى ومقترحات المعتمدين كجزء من مسؤوليته الاجتماعية)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (87.4%)، وانحراف معياري (0.58)، بينما كانت الفقرة (يقدم البنك أحدث الوسائل والطرق لتقديم الخدمات للمعتمدين)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (84.8%)، وانحراف معياري (0.56).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع ؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع والجدول (14) يوضح ذلك:

جدول رقم(14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع ، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على تقديم الدعم لجميع القطاعات الفلسطينية.	3.93	0.72	78.6	مرتفعة
يقوم البنك بتقديم المساعدات والمنح التعليمية لأفراد المجتمع.	3.81	0.91	76.2	مرتفعة
تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على دعم البحث العلمي في الجامعات ومراكز الأبحاث.	3.68	0.82	73.6	مرتفعة
يساهم بتشغيل الأيدي العاملة العاطلة عن العمل لخفض ظاهرة البطالة والفقر.	3.51	0.88	70.2	متوسطة
يساهم البنك بإنشاء المدارس والمراكز الصحية.	3.29	0.97	65.8	متوسطة
الدرجة الكلية	**3.64**	**0.71**	**72.8**	**متوسطة**

ويلاحظ من الجدول (14) الذي يعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع، أنه قد بلغ درجة متوسطة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (72.8%)، وبانحراف معياري (0.71).

حيث كانت الفقرة (تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على تقديم الدعم لجميع القطاعات الفلسطينية)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (78.6%)، وانحراف معياري (0.72)، بينما كانت الفقرة (يساهم البنك في إنشاء المدارس والمراكز الصحية)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (65.8%)، وانحراف معياري (0.97).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة والجدول (15) يوضح ذلك:

جدول رقم(15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة ، مرتبة حسب الأهمية:

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يتقيد البنك بالقوانين والأنظمة الخاصة بالحفاظ على البيئة.	4.01	0.75	80.2	مرتفعة
يحرص البنك على إقامة فروعه ومبانيه على أساس يحافظ على حماية البيئة.	4.01	0.84	80.2	مرتفعة
يسعى البنك إلى دعم وإقامة المشاريع التي تساهم في حماية البيئة كشرط من شروط الدعم.	3.81	0.79	76.2	مرتفعة
يقوم البنك بعمل خطط طوارئ للمساعدة وتقديم الدعم في حالات الكوارث الطبيعية.	3.81	0.86	76.2	مرتفعة
تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في البنك في إنجاح التسويق الأخضر.	3.78	0.77	75.6	مرتفعة
الدرجة الكلية	**3.88**	**0.65**	**77.6**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (15) الذي يعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (77.6%)، بانحراف معياري قدره (0.65).

حيث كانت الفقرة (يتقيد البنك بالقوانين والأنظمة الخاصة بالحفاظ على البيئة)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (80.2%) وانحراف معياري (0.75)، بينما كانت الفقرة (تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في البنك في إنجاح التسويق الأخضر)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (75.6%) وانحراف معياري (0.77).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية والجدول (16) يوضح ذلك:

جدول رقم(16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية ، مرتبة حسب الأهمية:

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يحرص البنك على دعم التنمية المستدامة وإقامة المشاريع التي تركز على تنمية ورفاه المجتمع.	4.04	0.61	80.8	مرتفعة
يحرص البنك على تقديم الاستشارات والتسهيلات للمشاريع الناشئة للحافظ على ديمومتها.	3.93	0.77	78.6	مرتفعة

يحرص البنك على دعم المشاريع التي تستخدم الطاقة المتجددة في عملياتها الخدماتية.	3.91	0.71	78.2	مرتفعة
يقوم البنك على دعم المشاريع التي تهتم بإعادة تدوير المنتجات القابلة للتدوير.	3.86	0.91	77.2	مرتفعة
تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على دعم وإقامة المشاريع التي تقدم ضمانات على الاستدامة لمدة لا تقل عن 5 سنوات.	3.81	0.61	76.2	مرتفعة
الدرجة الكلية	**3.91**	**0.53**	**78.2**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (16) الذي يعبر عن مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (78.2%)، بانحراف معياري قدره (0.53).

حيث كانت الفقرة (يحرص البنك على دعم التنمية المستدامة وإقامة المشاريع التي تركز على تنمية ورفاه المجتمع)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (80.8%)، وانحراف معياري (0.61)، بينما كانت الفقرة (تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على دعم وإقامة المشاريع التي تقدم ضمانات على الاستدامة لمدة لا تقل عن 5 سنوات)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (76.2%)، وانحراف معياري (0.61).

2.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد المسؤولية الاجتماعية؟ والجدول (17) يوضح ذلك:

جدول رقم(17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
المحور الأول: اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي.	4.12	0.41	82.4	مرتفعة
المحور الثاني: اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد القانوني.	4.40	0.43	88	مرتفعة
المحور الثالث: اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد الأخلاقي.	4.40	0.51	88	مرتفعة
المحور الرابع: اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد الخيري.	4.04	0.58	80.8	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.24**	**0.40**	**84.8**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (17)، الذي يعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (84.4%)، وبانحراف معياري قدره (0.40).

حيث كان المحور (اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد القانوني)، أكثر المحاور أهمية بوزن نسبي (88.0%) وانحراف معياري (0.43)، وبنفس المستوى المحور (اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد الأخلاقي)، بوزن نسبي (88.0%)، وانحراف معياري (0.51)، تلاه المحور (اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي)، بوزن نسبي (82.4%)، وانحراف معياري (0.41)، وكان أقل محور أهمية (محور اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية في البعد الخيري)، بوزن نسبي (80.8%)، وانحراف معياري (0.58).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية والجدول (18) يوضح ذلك:

جدول رقم(18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية ، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يهدف البنك للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاءة في العمل.	4.36	0.61	87.2	مرتفعة
يستخدم البنك الوسائل الاقتصادية المناسبة والعادلة لتحقيق الغاية الربحية.	4.16	0.55	83.2	مرتفعة
يلتزم البنك بالسياسة الاقتصادية المتبعة لدى الحكومة.	4.14	0.62	82.8	مرتفعة
يأخذ البنك بعين الاعتبار ندرة الموارد من أجل الحفاظ عليها.	3.96	0.65	79.2	مرتفعة
يسهم البنك ببعض التبرعات للغرف التجارية والصناعية وغيرها.	3.96	0.65	79.2	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.12**	**0.41**	**82.4**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (18)، الذي يعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (84.4%)، وبانحراف معياري قدره (0.41).

حيث كانت الفقرة (يهدف البنك للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاءة في العمل)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (87.2%)، وانحراف معياري (0.61)، بينما كانت الفقرة (يسهم البنك ببعض

التبرعات للغرف التجارية والصناعية وغيرها)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (79.2%)، وانحراف معياري (0.65)، وكذلك الفقرة (يأخذ البنك بعين الاعتبار ندرة الموارد من أجل الحفاظ عليها).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية القانونية؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية القانونية والجدول (19) يوضح ذلك:

جدول رقم(19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية القانونية ، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يوفر البنك خدمة التأمين الصحي للعاملين لديه.	4.59	0.58	91.8	مرتفعة
يؤكد البنك على التزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والأمن والسلامة المهنية.	4.45	0.56	89	مرتفعة
يلتزم البنك بالقوانين والتشريعات المنصوص عليها في المجتمع.	4.41	0.49	88.2	مرتفعة
توجد برامج متطورة للصحة والسلامة المهنية لكل من المعتمدين والعاملين.	4.41	0.55	88.2	مرتفعة
يأخذ البنك بالاعتبار توجيهات جمعية حماية المستهلك.	4.16	0.58	83.2	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.40**	**0.43**	**88**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (19) الذي يعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية القانونية، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (88.0%)، وبانحراف معياري قدره (0.43).

حيث كانت الفقرة (يوفر البنك خدمة التأمين الصحي للعاملين لديها)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (91.8%)، وانحراف معياري (0.58)، بينما كانت الفقرة (يأخذ البنك بالاعتبار توجيهات جمعية حماية المستهلك)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (83.2%)، وانحراف معياري (0.58).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الأخلاقية؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الأخلاقية والجدول (20) يوضح ذلك:

جدول رقم(20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الأخلاقية ، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه.	4.45	0.67	89	مرتفعة
يمارس البنك كافة أنشطته بأسلوب يتوافق مع عادات وتقاليد المجتمع.	4.44	0.61	88.8	مرتفعة
يقوم البنك بالدعاية والإعلان لخدماته أو أعماله بشكل أخلاقي.	4.39	0.58	87.8	مرتفعة
يدعم البنك أنشطة مكافحة الجرائم التي تدعمها الحكومة.	4.39	0.66	87.8	مرتفعة
تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع.	4.31	0.62	86.2	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.40**	**0.51**	**88**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (20)، الذي يعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الأخلاقية، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (88.0%)، وبانحراف معياري قدره (0.51).

حيث كانت الفقرة (يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (89.0%)، وانحراف معياري (0.67)، بينما كانت الفقرة (تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (86.2%)، وانحراف معياري (0.62).

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الخيرية؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الخيرية والجدول (21) يوضح ذلك:

جدول رقم(21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الخيرية ، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
يساهم البنك في تخفيف عبء المعيشة للعاملين من خلال تقديم المعونات والقروض.	4.18	0.69	83.6	مرتفعة
يدعم البنك أنشطة الشباب والأندية الرياضية.	4.11	0.66	82.2	مرتفعة
يخصص البنك جزءاً من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية والثقافية.	4.06	0.7	81.2	مرتفعة

يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	4.04	0.73	80.8	مرتفعة
يمد البنك يد العون عند الكوارث.	3.84	0.89	76.8	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.04**	**0.58**	**80.8**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (21)، الذي يعبر عن مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الخيرية أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (80.8%)، وبانحراف معياري (0.58).

حيث كانت الفقرة (يساهم البنك بتخفيف عبء المعيشة للعاملين من خلال تقديم المعونات والقروض)، أكثر الفقرات أهمية بوزن نسبي (83.6%)، وانحراف معياري (0.69)، بينما كانت الفقرة (يمد البنك يد العون عند الكوارث)، أقل الفقرات أهمية بوزن نسبي (76.8%)، وانحراف معياري (0.89).

3.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما أهم الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل والجدول (22) يوضح ذلك:

جدول رقم(22) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
عدم وجود مشاريع استراتيجية تساعد على نهوض الاقتصاد.	4.06	0.87	81.2	مرتفعة
ضعف الدعم الحكومي للمسؤولية الاجتماعية.	3.95	0.76	79	مرتفعة
يوجد الكثير من الطلبات من منظمات المجتمع المدني لتقديم المسؤولية الاجتماعية.	3.91	0.68	78.2	مرتفعة
الخلط ما بين المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري	3.86	0.78	77.2	مرتفعة
ضعف القوانين والأنظمة التي تنظم المسؤولية الاجتماعية للبنوك.	3.78	0.91	75.6	مرتفعة
غياب الثقافة والوعي الكامل بالمسؤولية الاجتماعية.	3.73	0.94	74.6	مرتفعة
ارتفاع تكاليف البحث عن الطاقة البديلة يعتبر معيقاً أمام تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنك.	3.72	0.77	74.4	مرتفعة
الاهتمام من قبل إدارة البنك بتحقيق الأرباح أكثر من اهتمامه ببرامج المسؤولية الاجتماعية.	3.68	1.02	73.6	مرتفعة
ضعف ثقافة الاستدامة يحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية.	3.67	0.71	73.4	متوسطة
قلة الميزانية المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية من قبل البنك.	3.65	1.04	73	متوسطة
الدرجة الكلية	**3.80**	**0.61**	**76.0**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (22) الذي يعبر عن الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (76.0%)، وبانحراف معياري قدره (0.61).

حيث كانت الفقرة (عدم وجود مشاريع استراتيجية تساعد على نهوض الاقتصاد)، أكثر الإشكاليات بوزن نسبي (81.2%)، وانحراف معياري (0.87)، وتلاها الإشكالية (ضعف الدعم الحكومي للمسؤولية الاجتماعية)، بوزن نسبي (79.0%)، وانحراف معياري (0.76)، وتلاها الإشكالية (يوجد الكثير من الطلبات من منظمات المجتمع المدني لتقديم المسؤولية الاجتماعية)، بوزن نسبي (78.2%)، وانحراف معياري (0.68)، بينما كانت الفقرة (قلة الميزانية المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية من قبل البنك)، أقل الإشكاليات أهمية بوزن نسبي (73.0%)، وانحراف معياري (1.04)، وتلاها الإشكالية

(ضعف ثقافة الاستدامة يحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية)، بوزن نسبي (73.4%)، وانحراف معياري (0.71)، وتلاها الإشكالية (الاهتمام من قبل إدارة البنك بتحقيق الأرباح أكثر من اهتمامه ببرامج المسؤولية الاجتماعية)، بوزن نسبي (73.6%)، وانحراف معياري (1.02).

4.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: ما السبل الممكنة لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل ؟

للإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين التي تعبر عن المقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية، والجدول (23) يوضح ذلك:

جدول رقم(23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لاستجابات المبحوثين حول المقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية، مرتبة حسب الأهمية.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
عمل ندوات وبرامج تثقيفية للمسؤولية الاجتماعية.	**4.11**	**0.68**	**82.2**	مرتفعة
إتاحة المجال لرؤساء الفروع بوضع الخطط لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية.	**4.09**	**0.62**	**81.8**	مرتفعة
دعم المشاريع الاستراتيجية التي تساعد على تنمية الاقتصاد.	**4.09**	**0.62**	**81.8**	مرتفعة
إقامة المشاريع التي تساعد في توفير فرص العمل للشباب للحد من البطالة.	**4.06**	**0.72**	**81.2**	مرتفعة
إعطاء مدراء الفروع المزيد من الصلاحيات في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.	**4.02**	**0.53**	**80.4**	مرتفعة
بناء شراكات علمية مع مؤسسات البحث العلمي والجامعات.	**4.01**	**0.56**	**80.2**	مرتفعة
ضرورة إعادة النظر في القوانين الحكومية التي تنظم المسؤولية الاجتماعية.	**4.01**	**0.69**	**80.2**	مرتفعة

توجيه استبانات للمعتمدين بين الحين والآخر حول المسؤولية الاجتماعية للبنك.	**3.95**	**0.81**	**79**	مرتفعة
دعم مشاريع البنية التحتية.	**3.95**	**0.64**	**79**	مرتفعة
عمل دائرة مختصة في كل مدينة لكل الأفرع متخصصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية.	**3.93**	**0.74**	**78.6**	مرتفعة
الدرجة الكلية	**4.04**	**0.53**	**80.8**	**مرتفعة**

ويلاحظ من الجدول (23)، الذي يعبر عن المقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية، أنه قد بلغ درجة مرتفعة، وكان الوزن النسبي للدرجة الكلية قد بلغ (80.8%)، وبانحراف معياري قدره (0.53).

حيث كانت الفقرة (عمل ندوات وبرامج تثقيفية للمسؤولية الاجتماعية)، أكثر المقترحات أهمية بوزن نسبي (82.2%)، وانحراف معياري (0.68)، وتلاها المقترح (إتاحة المجال لرؤساء الفروع بوضع الخطط لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية)، بوزن نسبي (81.8%)، وانحراف معياري (0.62)، وتلاها المقترح (دعم المشاريع الاستراتيجية التي تساعد على تنمية الاقتصاد)، بوزن نسبي (81.8%)، وانحراف معياري (0.62)، بينما كانت الفقرة (عمل دائرة مختصة في كل مدينة لكل الأفرع متخصصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية)، أقل المقترحات أهمية بوزن نسبي (78.6%) وانحراف معياري (0.74)، وتلاها الاقتراح (دعم مشاريع البنية التحتية)، بوزن نسبي (79.0%)، وانحراف معياري (0.64)، وتلاها المقترح (توجيه استبانات للمعتمدين بين الحين والآخر حول المسؤولية الاجتماعية للبنك)، بوزن نسبي (79.0%) وانحراف معياري (0.81).

5.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الخامس: ما القطاعات (الشرائح) التي تهتم بها برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل؟

وللإجابة على السؤال الرئيسي الخامس قام الباحث بالاطلاع على تقرير جمعية البنوك في فلسطين للعام (2017)، وكانت القطاعات التي تهتم بها البنوك العاملة في فلسطين حسب الجدول (24).

جدول رقم(24) مجالات مساهمات البنوك المجتمعية.

المجال	مبلغ المساهمة $	عدد الشراكات المؤسساتية
التنمية	1323698	91
التعليم	1304177	149
الثقافة	679006	86
الرياضة	499067	54
شؤون المرأة	442419	24
الصحة	318874	52
الطفولة	303397	30
الإغاثة	282548	38
ذوو الاحتياجات الخاصة	223182	27
إبداع وشباب	182011	23
البيئة	98027	9
أخرى	23274	10
الإجمالي	5679680	593

جمعية البنوك في فلسطين، الدور المجتمعي للبنوك 2016 . صفحة 2.

جدول رقم(25) ترتيب البنوك حسب المساهمات.

البنك	مبلغ المساهمة $	عدد الشراكات المؤسساتية
فلسطين	3375976	154
الإسلامي العربي	764076	115
العربي	444477	29
الإسلامي العربي	307866	80
القدس	290283	85
الوطني	203824	35
الأردن	114933	16
الاستثمار الفلسطيني	57242	31
القاهرة عمان	48878	8
التجاري الأردني	27066	18
الإسكان للتجارة والتمويل	15660	16
الأهلي الأردني	15400	3
الأردني الكويتي	8000	2
العقاري المصري العربي	6000	1
الإجمالي	5679680	593

جمعية البنوك في فلسطين، الدور المجتمعي للبنوك (2016)، صفحة (32).

6.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: هل توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α≤0.05) في إجابات المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك):

أولاً: الجنس.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)، لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم(26) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين	ذكر	53	4.01	0.53	0.537	0.593
	أنثى	8	4.12	0.58		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين	ذكر	53	4.32	0.44	0.167	0.868
	أنثى	8	4.30	0.47		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع	ذكر	53	3.61	0.69	0.868	0.389
	أنثى	8	3.85	0.81		

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة	ذكر	53	3.84	0.66	1.232	0.223
	أنثى	8	4.15	0.56		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية	ذكر	53	3.86	0.52	1.799	0.077
	أنثى	8	4.22	0.55		
الدرجة الكلية	ذكر	53	4.93	0.42	1.209	0.231
	أنثى	8	3.13	0.45		

وتشير النتائج في الجدول (26)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.231)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك لجميع محاور تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل.

ثانياً- العمر.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر، والجدول (27) يوضح ذلك:

جدول رقم(27) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين	بين المجموعات	2.227	3	0.759	2.886	0.043
	داخل المجموعات	14.990	57	0.263		
	المجموع	17.267	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين	بين المجموعات	0.839	3	0.280	1.448	0.238
	داخل المجموعات	11.014	57	0.193		
	المجموع	11.853	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع	بين المجموعات	1.603	3	0.534	0.364	0.375
	داخل المجموعات	28.828	57	0.506		
	المجموع	30.431	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة	بين المجموعات	0.483	3	0.161	0.364	0.779
	داخل المجموعات	25.233	57	0.443		
	المجموع	25.716	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية	بين المجموعات	0.771	3	0.257	0.881	0.456
	داخل المجموعات	16.631	57	0.292		
	المجموع	17.402	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.869	3	0.290	1.617	0.195
	داخل المجموعات	10.214	57	0.179		
	المجموع	11.083	60			

يلاحظ من الجدول (27) أن قيمة (ف) للدرجة الكلية (1.617)، ومستوى الدلالة (0.195)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة

(α ≤ 0.05)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر، ولجميع المحاور ما عدا محور (المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين)؛ وذلك لأن مستوى الدلالة (0.043)، وهي أقل من مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)، أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين تعزى إلى متغير العمر.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار (LSD)، للكشف عن مصدر الفروق في استجابة المبحوثين حول مسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين تعزى إلى متغير العمر كما هو موضح في الجدول (28).

جدول رقم(28) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين تعزى إلى متغير العمر.

العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 39 سنة	من 40 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
أقل من 30 سنة				
من 30 إلى 39 سنة			0.421212	
من 40 إلى 50 سنة				
أكثر من 50 سنة				

يلاحظ من الجدول (28)، أن الفروق بين ذوي الأعمار (من 30 إلى 39 سنة)، وبين ذوي الأعمار (من 40 إلى 50 سنة)، لصالح ذوي الأعمار (من 30 إلى 39 سنة).

ثالثاً- المؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)، لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم(29) نتائج اختبار (ت)، (Independent Sample T-Test) للتعرّف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين	بكالوريوس	54	3.96	0.52	2.846	0.006
	ماجستير	7	4.54	0.32		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين	بكالوريوس	54	4.29	0.44	1.581	0.119
	ماجستير	7	4.57	0.40		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع	بكالوريوس	54	3.61	0.70	0.946	0.348
	ماجستير	7	3.88	0.75		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة	بكالوريوس	54	3.90	0.54	0.731	0.467
	ماجستير	7	3.71	1.29		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية	بكالوريوس	54	3.90	0.53	0.311	0.757
	ماجستير	7	3.97	0.57		
الدرجة الكلية	بكالوريوس	54	3.93	0.42	1.167	0.248
	ماجستير	7	4.13	0.49		

وتشير النتائج في الجدول (29)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.248)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك لجميع محاور تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل.

رابعاً- المسمى الوظيفي.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي والجدول (30) يوضح ذلك:

جدول رقم(30) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين	بين المجموعات	0.052	2	0.026	0.088	0.916
	داخل المجموعات	17.215	58	0.297		
	المجموع	17.267	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين	بين المجموعات	1.884	2	0.942	5.479	0.007
	داخل المجموعات	9.970	58	0.172		
	المجموع	11.854	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع	بين المجموعات	0.624	2	0.312	0.607	0.549
	داخل المجموعات	29.808	58	0.514		
	المجموع	30.432	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة	بين المجموعات	0.132	2	0.066	0.149	0.862
	داخل المجموعات	25.585	58	0.441		
	المجموع	25.717	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية	بين المجموعات	0.044	2	0.022	0.073	0.929
	داخل المجموعات	17.358	58	0.299		
	المجموع	17.402	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.016	2	0.008	0.042	0.959
	داخل المجموعات	11.067	58	0.191		
	المجموع	11.083	60			

يلاحظ من الجدول (30)، أن قيمة (ف)، للدرجة الكلية (0.042)، ومستوى الدلالة (0.959)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، ولجميع المحاور، ما عدا محور (المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين)؛ وذلك لأن مستوى الدلالة (0.007)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للكشف عن مصدر الفروق في استجابة المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي كما هو موضح في الجدول (31).

جدول رقم(31) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين حول مسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	مدير فرع	نائب مدير	مدير مكتب
مدير فرع			0.308134
نائب مدير			0.426316
مدير مكتب			

يلاحظ من الجدول (31)، أن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي (مدير فرع)، وبين ذوي المسمى الوظيفي مدير مكتب، لصالح مدراء الفروع، وأن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي (نائب مدير)، وبين ذوي المسمى الوظيفي مدير مكتب، لصالح نائب المدير.

خامساً- الخبرة العلمية.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العلمية، والجدول (32) يوضح ذلك:

جدول رقم(32) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العلمية.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين	بين المجموعات	1.554	4	0.388	1.384	0.251
	داخل المجموعات	15.713	56	0.218		
	المجموع	17.267	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين	بين المجموعات	0.500	4	0.125	0.617	0.652
	داخل المجموعات	11.353	56	0.203		
	المجموع	11.853	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع	بين المجموعات	7.400	4	1.850	4.498	0.003
	داخل المجموعات	23.568	56	0.411		
	المجموع	30.968	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة	بين المجموعات	2.149	4	0.259	0.887	0.478
	داخل المجموعات	23.568	56	0.421		
	المجموع	25.717	60			
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية	بين المجموعات	1.037	4	0.259	0.887	0.478
	داخل المجموعات	16.365	56	0.292		
	المجموع	17.402	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.591	4	0.398	2.347	0.066
	داخل المجموعات	9.492	56	0.170		
	المجموع	11.083	60			

يلاحظ من الجدول (32) أن قيمة (ف)، للدرجة الكلية (2.347)، ومستوى الدلالة (0.066)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العلمية، ولجميع المحاور ما عدا محور (المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع)؛ وذلك لأن مستوى الدلالة (0.003)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع تعزى إلى متغير الخبرة العلمية.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار (LSD)؛ للكشف عن مصدر الفروق في استجابة المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع تعزى إلى متغير الخبرة العلمية كما هو موضح في الجدول (33).

جدول رقم(33) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع تعزى إلى متغير الخبرة العلمية.

الخبرة العلمية	أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات وأقل من 10	من 10 سنوات وأقل من 15	من 15 سنوات وأقل من 20	من 20 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات					
من 5 سنوات وأقل من 10					
من 10 سنوات وأقل من 15		0.892308		0.892308	
من 15 سنوات وأقل من 20					
من 20 سنة فأكثر					

يلاحظ من الجدول (33)، أن الفروق بين ذوي الخبرة (من 10 سنوات وأقل من 15)، وبين كل من ذوي الخبرة (من 5 سنوات وأقل من 10)، و(من 15 سنوات وأقل من 20)، لصالح ذوي الخبرة (من 10 سنوات وأقل من 15).

سادساً- نوع البنك.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

جدول رقم(34) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

المتغير	نوع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين	بنك تجاري	50	4.01	0.55	0.416	0.679
	بنك إسلامي	11	4.09	0.46		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين	بنك تجاري	50	4.28	0.45	1.538	0.129
	بنك إسلامي	11	4.50	0.35		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع	بنك تجاري	50	3.58	0.70	1.559	0.124
	بنك إسلامي	11	3.94	0.71		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة	بنك تجاري	50	3.90	0.54	0.474	0.637
	بنك إسلامي	11	3.80	1.06		
المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية	بنك تجاري	50	3.95	0.55	1.387	0.171
	بنك إسلامي	11	3.70	0.43		
الدرجة الكلية	بنك تجاري	50	3.94	0.43	0.437	0.664
	بنك إسلامي	11	4.01	0.43		

وتشير النتائج في الجدول (34)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.664)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك لجميع محاور تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل.

7.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال السابع: هل توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α≤0.05) في إجابات المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك) .

أولاً- الجنس.

تم استخدام اختبار (ت)، (Independent Sample T-Test)، لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم(35) نتائج اختبار (ت)، (Independent Sample T-Test)، للتعرّف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
البعد الاقتصادي	ذكر	53	4.10	0.41	0.565	0.574
	أنثى	8	4.20	0.47		
البعد القانوني	ذكر	53	4.40	0.43	0.298	0.767
	أنثى	8	4.45	0.48		

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
البعد الأخلاقي	ذكر	53	4.38	0.52	0.586	0.560
	أنثى	8	4.50	0.45		
البعد الخيري	ذكر	53	4.01	0.59	1.175	0.245
	أنثى	8	4.27	0.47		
الدرجة الكلية	ذكر	53	4.22	0.40	0.836	0.407
	أنثى	8	4.35	0.43		

وتشير النتائج في الجدول (35)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل، تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.407)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك لجميع محاور أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل.

ثانياً- العمر.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر، والجدول (36) يوضح ذلك:

جدول رقم(36) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	0.872	3	0.291	1.707	0.176
	داخل المجموعات	9.710	57	0.170		
	المجموع	10.582	60			

البعد القانوني	بين المجموعات	1.402	3	0.467	2.613	0.060
	داخل المجموعات	10.014	57	0.179		
	المجموع	11.416	60			
البعد الأخلاقي	بين المجموعات	1.107	3	0.369	1.421	0.246
	داخل المجموعات	14.813	57	0.260		
	المجموع	15.920	60			
البعد الخيري	بين المجموعات	0.456	3	0.152	0.431	0.731
	داخل المجموعات	20.077	57	0.352		
	المجموع	20.533	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.846	3	0.282	1.781	0.161
	داخل المجموعات	9.025	57	0.158		
	المجموع	9.871	60			

يلاحظ من الجدول (36)، أن قيمة (ف)، للدرجة الكلية (1.781)، ومستوى الدلالة (0.161)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر، ولجميع المحاور.

ثالثاً- المؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)، لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم(37) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
البعد الاقتصادي	بكالوريوس	54	4.07	0.38	2.774	0.007
	ماجستير	7	4.51	0.47		
البعد القانوني	بكالوريوس	54	4.37	0.43	1.625	0.110
	ماجستير	7	4.65	0.41		
البعد الأخلاقي	بكالوريوس	54	4.37	0.52	0.935	0.354
	ماجستير	7	4.57	0.42		
البعد الخيري	بكالوريوس	54	4.00	0.58	1.713	0.092
	ماجستير	7	4.40	0.48		
الدرجة الكلية	بكالوريوس	54	4.20	0.39	2.076	0.042
	ماجستير	7	4.53	0.38		

وتشير النتائج في الجدول (37)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.042)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك للبعد الاقتصادي، حيث كانت الفروق لصالح حملة درجة الماجستير؛ لأن المتوسط الحسابي لهم أكبر من حملة درجة البكالوريوس، في حين لم تظهر فروق في بقية الأبعاد.

رابعاً- المسمى الوظيفي.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي ، والجدول (38) يوضح ذلك:

جدول رقم(38) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	0.429	2	0.210	1.196	0.310
	داخل المجموعات	10.163	58	0.175		
	المجموع	10.592	60			
البعد القانوني	بين المجموعات	0.332	2	0.166	0.855	0.431
	داخل المجموعات	11.265	58	0.194		
	المجموع	11.597	60			
البعد الأخلاقي	بين المجموعات	0.110	2	0.055	0.202	0.818
	داخل المجموعات	14.810	58	0.273		
	المجموع	14.920	60			
البعد الخيري	بين المجموعات	0.057	2	0.029	0.081	0.922
	داخل المجموعات	20.475	58	0.353		
	المجموع	20.532	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.053	2	0.026	0.156	0.856
	داخل المجموعات	9.818	58	0.169		
	المجموع	9.871	60			

يلاحظ من الجدول (38)، أن قيمة (ف) للدرجة الكلية (1.781)، ومستوى الدلالة (0.856)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، ولجميع المحاور.

خامساً- الخبرة العملية.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية ، والجدول (39) يوضح ذلك:

جدول رقم(39) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	0.585	4	0.146	0.818	0.519
	داخل المجموعات	9.998	56	0.179		
	المجموع	10.583	60			
البعد القانوني	بين المجموعات	0.687	4	0.172	0.882	0.481
	داخل المجموعات	10.910	56	0.195		
	المجموع	11.597	60			
البعد الأخلاقي	بين المجموعات	0.778	4	0.194	0.719	0.582
	داخل المجموعات	15.142	56	0.270		
	المجموع	15.920	60			
البعد الخيري	بين المجموعات	0.835	4	0.209	0.594	0.669
	داخل المجموعات	19.697	56	0.352		
	المجموع	20.532	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.508	4	0.127	0.760	0.556
	داخل المجموعات	9.362	56	0.167		
	المجموع	9.870	60			

يلاحظ من الجدول (39)، أن قيمة (ف)، للدرجة الكلية (0.760)، ومستوى الدلالة (0.556)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية، ولجميع المحاور.

سادساً- نوع البنك.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)؛ لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

جدول رقم(40) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

المتغير	نوع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
البعد الاقتصادي	بنك تجاري	50	4.09	0.41	1.166	0.248
	بنك إسلامي	11	4.25	0.42		
البعد القانوني	بنك تجاري	50	4.37	0.44	1.161	0.250
	بنك إسلامي	11	4.54	0.39		
البعد الأخلاقي	بنك تجاري	50	4.34	0.52	1.846	0.070
	بنك إسلامي	11	4.65	0.40		
البعد الخيري	بنك تجاري	50	4.04	0.60	0.259	0.796
	بنك إسلامي	11	4.09	0.50		
الدرجة الكلية	بنك تجاري	50	4.21	0.41	1.291	0.202
	بنك إسلامي	11	4.38	0.35		

وتشير النتائج في الجدول (40)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى

لمتغير نوع البنك على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.202)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك لجميع الأبعاد.

8.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن: هل توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α≤0.05) في إجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك) .

أولاً- الجنس.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)؛ لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم(41) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف على الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
ذكر	53	3.88	0.53	2.778	0.007
أنثى	8	3.27	0.83		

وتشير النتائج في الجدول (41)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.007)، وهي أقل

من مستوى دلالة (0.05)، وكانت الفروق لصالح الذكور مقابل الإناث؛ لأن المتوسط الحسابي للذكور أعلى من الإناث.

ثانياً- العمر.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)؛ لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر، والجدول (42) يوضح ذلك:

جدول رقم(42) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	0.397	3	0.132	0.344	0.794
داخل المجموعات	21.951	57	0.385		
المجموع	22.348	60			

يلاحظ من الجدول (42)، أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.344)، ومستوى الدلالة (0.794)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر.

ثالثاً- المؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)؛ لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم(43) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test)؛ للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بكالوريوس	54	3.75	0.61	1.716	0.091
ماجستير	7	4.17	0.45		

وتشير النتائج في الجدول (43) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.091)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05).

رابعاً- المسمى الوظيفي.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي والجدول (44) يوضح ذلك:

جدول رقم(44) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	3.724	2	1.862	5.798	0.005
داخل المجموعات	18.625	58	0.321		
المجموع	22.349	60			

يلاحظ من الجدول (44) أن قيمة ف للدرجة الكلية(5.798) ومستوى الدلالة (0.005) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للكشف عن مصدر الفروق في استجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي كما هو موضح في الجدول (45).

جدول رقم(45) نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	مدير فرع	نائب مدير	مدير مكتب
مدير فرع		0.584450	
نائب مدير			0.447632
مدير مكتب			

يلاحظ من الجدول (45)، أن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي مدير فرع، وبين المسمى الوظيفي نائب مدير، جاءت لصالح مدير فرع.

وأن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي مدير مكتب، وبين المسمى الوظيفي نائب مدير، جاءت لصالح نائب مدير.

خامساً- الخبرة العملية.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية والجدول (46) يوضح ذلك:

جدول رقم(46) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	2.429	4	0.607	1.707	0.161
داخل المجموعات	19.920	56	0.356		
المجموع	22.349	60			

يلاحظ من الجدول (46) أن قيمة ف للدرجة الكلية(1.707) ومستوى الدلالة (0.161) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية.

سادساً- نوع البنك.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

جدول رقم(47) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

نوع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بنك تجاري	50	3.73	0.59	2.101	0.040
بنك إسلامي	11	4.14	0.57		

وتشير النتائج في الجدول (47) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير **نوع البنك** على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.040)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05)، وكانت الفرق لصالح البنك الإسلامي وذلك لأن المتوسط الحسابي للبنوك الإسلامية أعلى من التجارية.

9.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع: هل توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α≤0.05) في إجابات المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك) .

أولاً- الجنس.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم(48) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
ذكر	53	4.04	0.51	0.084	0.933
أنثى	8	4.06	0.71		

وتشير النتائج في الجدول (48) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.933)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05).

ثانياً- العمر.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر، والجدول (49) يوضح ذلك:

جدول رقم(49) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	0.602	3	0.201	0.687	0.563
داخل المجموعات	16.650	57	0.292		
المجموع	17.252	60			

يلاحظ من الجدول (49) أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.687) ومستوى الدلالة (0.563) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير العمر.

ثالثاً- المؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم(50) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بكالوريوس	54	3.98	0.52	2.646	0.010
ماجستير	7	4.52	0.39		

وتشير النتائج في الجدول (50) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.010)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05)، وكانت الفروق لصالح حملة درجة الماجستير مقابل البكالوريوس لأن المتوسط الحسابي لديهم أكبر.

رابعاً- المسمى الوظيفي.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي. والجدول (51) يوضح ذلك:

جدول رقم(51) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	1.174	2	0.587	2.117	0.130
داخل المجموعات	16.078	58	0.277		
المجموع	17.252	60			

يلاحظ من الجدول (51) أن قيمة ف للدرجة الكلية(2.117) ومستوى الدلالة (0.130) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)

في متوسطات إجابات المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

خامساً- الخبرة العملية.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية ، والجدول (52) يوضح ذلك:

جدول رقم(52) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاستجابة المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة α
بين المجموعات	0.537	4	0.134	0.450	0.772
داخل المجموعات	16.715	56	0.298		
المجموع	17.252	60			

يلاحظ من الجدول (52) أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.450) ومستوى الدلالة (0.772) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)؛ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الخبرة العملية.

سادساً- نوع البنك.

تم استخدام اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) لإيجاد الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

جدول رقم(53) نتائج اختبار (ت) (Independent Sample T-Test) للتعرّف إلى الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك.

نوع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بنك تجاري	50	4.01	0.52	1.169	0.247
بنك إسلامي	11	4.21	0.59		

وتشير النتائج في الجدول (53) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.247)، وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05).

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5-1 مقدمة

5-2 ملخص النتائج

5-3 مناقشة أسئلة الدراسة

5-4 نتائج أسئلة الدراسة

5-5 التوصيات

5-1 مقدمة:

وفي هذا الفصل يعرض الباحث ملخص نتائج أدوات الدراسة التي بحثت حول برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل التطوير، ثم مناقشة هذه النتائج، ومعرفة مدى مطابقتها أو مخالفتها لنتائج الدراسات السابقة في هذا المجال، كما وتضمنت مجموعة من التوصيات والمقترحات المنبثقة من نتائج الدراسة.

5-2 ملخص نتائج الدراسة

بعد إجراء هذه الدراسة حول **برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل التطوير، توصل الباحث إلى النتائج الآتية:**

1- إن مستوى مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل كانت مرتفعة.

2- الالتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين مرتفع.

3- الالتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين مرتفع.

4- الالتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع جاء بشكلٍ متوسط.

5- الالتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة مرتفع.

6- الالتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية مرتفع.

7- جاءت أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل بدرجة مرتفعة.

8- تهتم البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية، والقانونية، والأخلاقية، والخيرية بدرجة مرتفعة.

9- هناك تراجع في المبالغ التي تصرف على برامج المسؤولية الاجتماعية.

5-3 مناقشة أسئلة الدراسة:

5.3.1 السؤال الرئيس: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين، والمعتمدين، والمجتمع، والبيئة، والتنمية؟

تبين أنه قد بلغت مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل درجة مرتفعة، بمتوسط حسابي قدره (3.95).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بالرجوع إلى وعي البنوك بأهمية الاهتمام بأصحاب المصالح، والاهتمام بالمجتمع الموجود فيه، مما يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية لها، وهذا يتفق مع دراسة جعيدي (2017) ودراسة التميمي (2016) ودراسة عطاالله والفليت (2016) ودراسة جعبري (2016) ودراسة (EL Ashkar,2017) ودراسة دراسة (Nochai & Nochai,2014).

الأسئلة الفرعية:

5.3.1.1 السؤال الفرعي الأول: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين؟

جاء مدى الالتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه الموظفين بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدره (4.02)، ويعزو الباحث ذلك إلى مدى الاهتمام الكبير من البنوك بالموارد البشرية لديها، وتوفير بيئة عمل آمنة وتحسين ظروف العمل والمعيشة لها، كما وتحرص إدارة البنوك على توفير مراكز ترفيهية وأندية خارج نطاق العمل، وهذا من شأنه إعطاء نفسية أفضل للموظف.

وقد فسر الباحث هذه النتيجة بضرورة الاهتمام بالموظفين وتنمية المهارات لديهم، وذلك من خلال الاهتمام بنظام الأجور والحوافز المادية المقدمة لهم، حيث إن الاهتمام بهذه الأمور من شأنه أن يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للموظف، وبالتالي تحقيق كفاءة وأداء أعلى للموظف، وهذا يتفق مع

دراسة جعيدي (2017) ودراسة التميمي (2016) ودراسة الشريف (2016) ودراسة جعبري (2016) ولا يتفق مع دراسة الشجاع (2015) ودراسة (EL Ashkar,2017) ودراسة (Mehjez,2016).

5.3.1.2 **السؤال الفرعي الثاني: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين؟**

جاء مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المعتمدين بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدره (4.32)، ويعزو الباحث ذلك إلى الاهتمام الكبير بالمعتمدين من البنوك، كونهم المصدر الأساس للربح. وهذا يتفق مع دراسة جعيدي (2017) ودراسة التميمي (2016) ودراسة الشريف (2016) ودراسة (EL Ashkar,2017) ودراسة (Mehjez,2016).

5.3.1.3 **السؤال الفرعي الثالث: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع؟**

جاء مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه المجتمع بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره (3.64)، ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود خطة مسبقة من البنك لتحديد الميزانية الواجب صرفها على برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، وربما يكون السبب هو قلة المشاريع الاستراتيجية التي تدعمها البنوك أو تشارك فيها، وربما يعود السبب إلى أن إدارات البنوك العاملة في الخليل ليس لها الصلاحيات الكاملة لتحديد المشاريع المستهدفة في برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع. وهذا لا يتفق مع دراسة التميمي (2016) ودراسة الشريف (2016) ودراسة جعبري (2016) ودراسة (EL Ashkar,2017) حيث جاءت جميعها مرتفعة.

5.3.1.4 **السؤال الفرعي الرابع: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة؟**

بلغ مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه البيئة بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدره (3.88)، ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود مخلفات أو انبعاثات ناتجة عن الخدمات التي تقدمها البنوك وعليه يسهل على البنوك المحافظة على البيئة المحيطة بها. وهذا يتفق مع دراسة التميمي (2016) ودراسة الشريف (2016) ودراسة جعبري (2016) ودراسة (Abu Samra,2017) ودراسة (EL Ashkar,2017).

5.3.1.5 **السؤال الفرعي الخامس: ما مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية؟**

جاء مدى التزام برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تجاه التنمية بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدره (3.91)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنوك هي الممول الأساسي للمشاريع في فلسطين، فهي إحدى طرق التمويل المتمثل بالاقتراض، وبالتالي فإن البنوك تهتم بنجاح المشاريع الممولة لها وهذا يساعد على التنمية. وهذا يتفق مع دراسة (EL Ashkar,2017).

2-3-5 السؤال الرئيس الثاني: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد المسؤولية الاجتماعية؟

جاءت أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل بدرجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى وعي البنوك بأهمية الالتزام بالقوانين الدولية والمحلية، والبعد الأخلاقي للعمل، والتزامها بالعمل الخيري لأصحاب المصالح، والتزامها بالبعد الاقتصادي المتمثل بتحقيق الربح كونها أبعاد تحقق النجاح لأي منظمة. وهذا يتفق مع دراسة (Abu Samra,2017) ودراسة (Nochai & Nochai, 2014).

الأسئلة الفرعية:

5-3-1-2 السؤال الفرعي الأول: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد بالمسؤولية الاقتصادية؟

بلغ مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاقتصادية درجة مرتفعة، بمتوسط حسابي قدره (4.12)، وهذا يتفق مع دراسة هربيد (2017)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن البعد الاقتصادي هو المحرك لأي مؤسسة، فمن دون تحقيق أي ربح لا يمكن لأي مؤسسة البقاء، وهذا ينطبق على البنوك أيضاً. وهذا يتفق مع دراسة (Abu Samra,2017) ودراسة (Mehjez,2016)، ودراسة (Nochai & Nochai,2014).

5-3-2-2 السؤال الفرعي الثاني والثالث: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد بالمسؤولية القانونية والاخلاقية؟

بلغ مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية القانونية والأخلاقية درجة مرتفعة، بمتوسط حسابيّ قدره (4.40)، ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية التزام البنوك بالقوانين الدولية والمحلية، والالتزام بأخلاق العمل تجاه جميع أصحاب المصالح والمجتمع ككل. وهذا يتفق مع دراسة غبن(2017) في البعد القانوني، ولا يتفق معه في البعد الأخلاقي. وهذا يتفق مع دراسة (Abu Samra,2017) ودراسة (Mehjez,2016)، ودراسة (Nochai & Nochai,2014).

5-3-1-2 السؤال الفرعي الرابع: ما مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بأبعاد بالمسؤولية الخيرية؟

بلغ مدى اهتمام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الخيرية درجة مرتفعة، بمتوسط حسابي قدره (4.04)، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام برامج المسؤولية الاجتماعية بأصحاب المصالح بشكل عام، وتوفير الدعم اللازم لهم دون مقابل، من خلال دعم المؤسسات الخيرية والأندية الرياضية

والعاملين وجميع شرائح المجتمع. وهذا يتفق مع دراسة (Abu Samra,2017)، ودراسة (Nochai & Nochai,2014).

5-3-3 السؤال الرئيس الثالث: ما أهم الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل؟

جاءت الإشكاليات التي تواجه تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي قدره (3.80)، ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية، كونها تتعامل مع عدد كبير من أصحاب المصالح، وترتبط بعدد من الأبعاد. وهذا يتفق مع دراسة جعبري (2016).

5-3-4 السؤال الرئيس الرابع: ما السبل الممكنة لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل ؟

جاءت المقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي قدره (4.04)، ويعزو الباحث ذلك إلى الأهمية الكبرى التي يعطيها الأفراد عينة الدراسة للمقترحات التي شملتها أداة جمع البيانات، كون هذه الاقتراحات كثيرة ومرتبطة بجميع أصحاب المصالح، ومرتبطة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية جميعها. واتفقت المقترحات (عمل ندوات وبرامج تثقيفية للمسؤولية الاجتماعية)، و (عمل دائرة مختصة في كل مدينة لكل الأفرع متخصصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية) مع دراسة جعبري (2016).

5-3-5 السؤال الرئيس الخامس: ما القطاعات (الشرائح) التي تهتم بها برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل؟

بعد الاطلاع على تقارير جميع البنوك الفلسطينية (جميع البنوك في فلسطين 2018)، هناك تراجع في المبالغ المقدمة من البنوك، حيث تراجعت في سنة (٢٠١٨) بواقع (1161406) عن سنة (2017م)، وهذا مبلغ كبير، وهو يدل على مدى التراجع في برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في فلسطين بشكل عام، ويعزو الباحث ذلك إلى قلة الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية، وعدم مواكبة احتياجات المجتمع، وعمل مشاريع للاستفادة من خلالها في عملية التنمية.

6-3-5 السؤال الرئيس السادس: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول **مجالات تطبيق** المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين تعزى إلى متغير العمر بين ذوي الأعمار (من 30إلى 39 سنة) وبين ذوي الأعمار (من 40 إلى 50 سنة)، لصالح ذوي الأعمار (من 30 إلى 39 سنة)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الفئات العمرية المذكور هي الأكثر استهدافاً في العينة، حيث إن الفئة العمرية من ذوي الأعمار (من 30 إلى 39 سنة)، هي الأكثر استهدافاً، وعليه هي الأكثر تأثيراً، وكون الأفراد عينة الدراسة هم الجهة المستهدفة في برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين.

- توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول **مجالات تطبيق** المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي، وأن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي (مدير فرع)، وبين ذوي المسمى الوظيفي (مدير مكتب)، لصالح مدراء الفروع، وأن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي (نائب مدير)، وبين ذوي المسمى الوظيفي (مدير

مكتب)، لصالح (نائب المدير)، ويعزو الباحث ذلك إلى الصلاحيات المخولة لمدير الفرع أكبر منها لدى نائب المدير والصلاحيات المخولة لنائب المدير اكبر من الصلاحيات المخولة لمدير المكتب.

- توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، في متوسطات إجابات المبحوثين حول **مجالات تطبيق** المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع تعزى إلى متغير الخبرة العلمية وأن الفروق بين ذوي الخبرة (من 10 سنوات وأقل من 15)، وبين كل من ذوي الخبرة (من 5 سنوات وأقل من 10)، و(من 15 سنوات وأقل من 20)، لصالح ذوي الخبرة (من 10 سنوات وأقل من 15)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن ذوي الخبرة (من 10 سنوات وأقل من 15) هم الأكثر استهدافاً، وعليه هم الأكثر تأثيراً.

5-3-7 السؤال الرئيس السابع: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول **أبعاد** المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي **على الدرجة الكلية**، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.042)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05)، وكذلك **للبعد الاقتصادي**، حيث كانت الفروق لصالح حملة درجة الماجستير. وهذا يتفق مع دراسة هربيد(2017)، ويعزو الباحث ذلك إلى وعي حملة الماجستير بأهمية البعد الاقتصادي في البنوك والذي أثر بدوره على الدرجة الكلية.

5-3-8 السؤال الرئيس الثامن: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك

العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة **حول الإشكاليات** التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.007)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05)، وكانت الفروق لصالح الذكور مقابل الإناث. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الذكور هم الأكثر استهدافاً، وعليه هم الأكثر تأثيراً.

- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي وأن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي مدير فرع، وبين المسمى الوظيفي نائب مدير، جاءت لصالح مدير فرع، وأن الفروق بين ذوي المسمى الوظيفي مدير مكتب، وبين المسمى الوظيفي نائب مدير، جاءت لصالح نائب مدير. ويعزو الباحث ذلك إلى الصلاحيات المخولة لمدير الفرع أكبر منها لدى نائب المدير والصلاحيات المخولة لنائب المدير أكبر من الصلاحيات المخولة لمدير المكتب، حيث يطلع مدير الفرع على الإشكاليات التي تواجه المسؤولية الاجتماعية في البنك أكثر من نائب المدير ولديه معرفة أكبر بهذه الإشكاليات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول **الإشكاليات** التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير نوع البنك على الدرجة الكلية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.040)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05)، وكانت الفرق لصالح البنك الإسلامي، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام البنوك الاسلامية بالجانب الديني.

5-3-9 السؤال الرئيس التاسع: هل توجد فروق معنوية عند مستودى الدلالة الإحصائية (a<=0.05) في إجابات المبحوثين حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية، نوع البنك)؟.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.010)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05)، وكانت الفروق لصالح حملة درجة الماجستير مقابل البكالوريوس، ويعزو الباحث إلى وعي حملة الماجستير إلى أهمية المقترحات.

5-4 التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات، حيث تم تصنيفها في ثلاث محاور.

5-5-1 توصيات للبنوك العاملة في محافظة الخليل.

1. زيادة دعم برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع من خلال ما يلي:

أ- زيادة الميزانيات المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

ب- ربط برامج المسؤولية الاجتماعية مع وزارة العمل ووزارة الشؤون الاجتماعية.

2. عمل شراكة مع وزارة التربية والتعليم لتبني الطلبة المتميزين من أجل إكمال تعليمهم، خاصة الفئات المهمشة.

3. تطوير ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى مدراء البنوك.

4. عقد ورشات عمل ومؤتمرات مع الجامعات؛ للاستفادة من الدراسات العلمية التي تتحدث عن المسؤولية الاجتماعية.

5. عمل دائرة مشتركة لجميع البنوك تتبنى مشاريع استراتيجية لدعم التنمية المستدامة، ودعم مشاريع البنية التحتية.
6. توسيع دائرة الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية في المناطق الريفية المهمشة والمناطق المهددة من الاحتلال.
7. توظيف أشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة في البنوك، والاهتمام بالبعد الإنساني مع هذه الحالات.
8. تشجيع البحث العلمي من خلال عمل مسابقات علمية، وتقديم جوائز للفائزين بهذه الأبحاث التي من شأنها أن توجد نتائج قيمة للمجتمع.
9. زيادة وتحديد الميزانيات المخصصة لدعم برامج المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في محافظة الخليل، من خلال زيادة اهتمام البنوك بها، ورفع نسبة المساهمة لما لها فائدة للمجتمع.
10. تمكين ورفع قدرات المرأة مما يمكنها من المشاركة في عملية التنمية المستدامة وتحقيق دخل مناسب لها.
11. زيادة الاهتمام ببرامج الصحة والعمل على إقامة مستشفى خاص بالأمراض السرطانية التي قد تؤثر في اتجاهات المجتمع التسويقية من خلال التعامل مع البنوك.
12. يجب أن لا يقتصر الدور الاجتماعي للبنوك على الإنفاق على المساعدات، وإنما يجب أن يكون موجها نحو مشاريع التنمية المستدامة من خلال المشاركة مع الجهات الحكومية والهيئات المحلية، وهذا يجب أن يكون نهجا مستمرا.
13. عمل دائرة مشتركة لجميع البنوك تتبنى مشاريع استراتيجية لدعم التنمية المستدامة.
14. تطوير قدرات المدراء والموظفين وعقد دورات وندوات علمية لتوضيح ماهية المسؤولية الاجتماعية وكيفية توجيهها.
15. وضع ميزانيات تعمل على تطوير موظفيها وترفع مستوى الخبرات العلمية لديهم.

16. بالرغم من وجود العديد من الدراسات العلمية عن المسؤولية الاجتماعية، إلا أنه لا يوجد إطلاع كاف عليها والأخذ بها، ولذلك يجب عقد شراكات عملية بين الجامعات والبنوك من أجل أخذ هذه الدراسات والاستفادة منها.

17. العمل على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بشكل عام لجميع العاملين في البنوك، وحثهم على تبني هذا المفهوم.

2-5-5 توصيات للجهات الحكومية والمؤسسات المجتمعية.

1- العمل على غرز هذه الثقافة في المدارس من خلال إدراجها في المناهج الفلسطينية، وزرع مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى الطلبة.

2- هنالك خلط ما بين الأعمال الدعائية والمسؤولية الاجتماعية، لذلك يجب زيادة دور الرقابة الحكومية على البنوك في مجال تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال ما يلي:

أ – توفير الدراسات العلمية للبنوك وحثها وتشجيعها على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية.

ب- تقديم بعض الحوافز والامتيازات والإعفاء الضريبي من خلال تشريعات قانونية، أو تسهيلات مقابل زيادة مساهمتها الاجتماعية.

3- وضع جهة رقابية على تنفيذ البرامج الاجتماعية للبنوك من أجل معرفة مدى تنفيذ هذه البرامج.

4- رفع الوعي للمشاركة الاجتماعية من خلال برامج تشجع على التنمية المستدامة، وربطها مع وزراه الشؤون الاجتماعية.

5- تبني برامج دعم قطاع الصحة، وخاصة المستشفيات من خلال توفير بعض الأجهزة الطبية الحديثة، بالتنسيق مع وزارة الصحة.

6- عمل صندوق مشترك تكون جهة محايدة مشرفة عليه؛ لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وتوجيهها نحو التنمية المستدامة.

7- تفعيل دور الإعلام في نشر أهمية المسؤولية الاجتماعية وما تحققه البنوك من فائدة في مجال تقديمها برامج المسؤولية الاجتماعية، وبالتالي خلق نوع من المنافسة ما بين البنوك وبذلك يكون هناك منفعة مستدامة للمجتمع منها.

8- زيادة الدورات التدريبية للشباب لتنمية قدراتهم التطوعية وتنمية قدراتهم الفكرية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

9- الاهتمام بشريحة الشباب من خلال عمل شراكة مع المؤسسات المحلية والعربية والأجنبية لزيادة برامج المسؤولية الاجتماعية للشباب.

10- دعم المبادرات الفردية وتقديم الحوافز المادية لها ودعمها وتبني الأفكار.

11- إصدار نشرات توعوية حول أهمية المسؤولية الاجتماعية، وعمل مواقع متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

3-5-5 توصيات بحثية مستقبلية:

1- دراسة مقارنة بين واقع المسؤولية الاجتماعية ما بين البنوك وشركات القطاع الخاص.

2- دراسة مقارنة في أبعاد المسؤولية الاجتماعية ما بين البنوك التجارية والبنوك الاسلامية.

المصدر والمراجع:

- القرآن الكريم.
- الحديث الشّريف.

أولاً: المراجع العربية:

أ- الكتب والمجلات

- أبو جامع، نسيم ؛ و وافي، فاطمة. (2016). دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي. فلسطين. غزة. المستودع الرقمي في جامعة طيبة : جامعة الازهر غزة فلسطين. من http://dspace.up.edu.ps/xmlui/handle/123456789/156?show=full
- أبو معمر، فارس.(2001). دور البنوك في الاستثمار في فلسطين للفترة 1990-2000م. مجلة الجامعة الاسلامية. المجلد العاشر. العدد الاول، الصفحات 245-306.
- أحاندو، سيسي.(2016). متطلبات جودة المسؤولية الاجتماعية في التعليم الجامعي لخدمة المجتمع. دراسات. مجلة دولية محكمة، الصفحات 45-63.
- الأغا، وفيق ؛ عليان، فتحي. (2016). قياس مدى تبني المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات المساهمة العامة. دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية. دراسة مقدمة للمؤتمر العلمي الأول لكلية إدارة المال و الأعمال.
- أفضل، سجاد.(2014). المسؤولية الأخلاقية وأثرها على الفرد والمجتمع في ضوء السنة النبوية. جامعة العلامة إقبال المفتوحة. من https://www.alukah.net/library/0/83054/
- أنور، نورا.(2010). المسئولية الاجتماعية للشركات في ظل الازمة الاقتصادية العالمية – دراسة تطبيقية مقدمة مركز المديرين المصري. مركز المديرين المصري – مسابقة الابحاث السنوية. من https://tslibrary.org/wp-content/uploads/books/241.pdf

- بنك دبي الإسلامي. (2019). ماهي الصيرفة الإسلامية. تاريخ الاسترداد 27 3، 2019، من بنك دبي الإسلامي: https://www.dib.ae/ar.
- البيهقي.(2019). http://www.al-jazirah.com. تاريخ الاسترداد 24 3، 2019، من http://www.al-jazirah.com/2013/20131122/ec5.htm: http://www.al-jazirah.com/2013/20131122/ec5.htm.
- جرادات، ناصر؛ و أبو الحمام، عزام.(2014). المسؤولية الاخلاقية والاجتماعية للمنظمات. عمان: اثراء للنشر والتوزيع.
- جمعية البنوك في فلسطين.(2016). التقرير السنوي 2016. الدور المجتمعي للبنوك. رام الله: جمعية البنوك في فلسطين. من http://www.abp.ps/index.php:.
- جمعية البنوك في فلسطين.(2017). التقرير السنوي 2017. تاريخ الاسترداد 21 3، 2019، من http://www.abp.ps/index.php:.
- جمعية البنوك في فلسطين.(2018). التقرير السنوي 2018. تاريخ الاسترداد 21 3، 2019، من http://www.abp.ps/index.php:.
- حسام الدين، محمد.(2003). المسئولية الاجتماعية للصحافة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- درحمون، حنان.(2018). تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية- دراسة تطبيقية على عينة من المصارف الإسلامية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات- العدد الثالث والأربعون (2) 2018، الصفحات 146-159.
- الرُب، سيد.(2010). مراجعة إدارة الأعمال. الأخلاقيات التنظيمية والمسئولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية. دار الكتب المصرية.

- الزيود، عبد الناصر.(2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الاردن (2008-2010). دراسات. العلوم الادارية. المجلد 40. العدد 1.
- السحيباني، صالح.(2009). المسئولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية. بيروت. الجمهورية اللبنانية: المؤتمر الدولي حول " القطاع الخاص في التنمية: تقيم واستشراف".
- سلطة النقد الفلسطينية.(2018). حقائق وارقام. فلسطين. http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=708&language=ar-EG
- سلطة النقد الفلسطينية.(2019). http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=295&language=ar-EG
- شاهين، ياسر.(2009). البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني. بيت لحم. فلسطين: جامعة فلسطين الاهلية. من http://info.wafa.ps/userfiles/server/pdf/B5.pdf
- الشراح، رمضان.(2014). المسئولية الاجتماعية والتنموية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة. دراسة مقدمة لورشة العمل الخامسة لمركز الكويت للاقتصاد الاسلامي.
- صبري، هارون ؛ أحمد، عبد الرحيم؛ أبو حفيظة، سهى ؛ و حرزالله، فادي. (2018). البنوك الإسلامية في فلسطين والتحديات التي تواجهها. الجامعة الوطنية الماليزية. Researchgate.
- العاني، أسامة.(2017). طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي (دراسة حالة البنك الاسلامي الأردني). المجلة الاردنية في الدراسات الاسلامية مج (13). ع (3).
- عطاالله، سمر؛ الفليت، خلود.(2016). مدى التزام القطاع المصرفي بأداء مسؤوليته الاجتماعية- دراسة تطبيقية على المؤسسة المصرفية الفلسطينية- غزة.
- عواد، يوسف ؛ يوسف، أيمن ؛ شاهين، محمد ؛ دراويش، مروان ؛ اشتيه؛ عماد ؛ زيادات، موفق ؛ وآخرون. (2016). المسؤولية المجتمعية. جامعة القدس المفتوحة.

- عواد، يوسف.(2010). دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات. جامعة القدس المفتوحة. من https://www.qou.edu/ar/pdf/socialResponsibilityGuide.pdf
- الغالبي، طاهر؛ العامري، صالح. 2006). تباين الاهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة. من https://www.csrsa.net/sites/default/files/
- الغالبي، طاهر؛ العامري، صالح.(2002). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات. دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية. صفحة 216. من file:///C:/Users/Dell/Downloads/231.pdf
- الغالبي، طاهر؛ العامري، صالح.(2008)، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع. دار وائل للنشر، الطبعة الثانية.
- الغالبي، طاهر؛ العامري، صالح.(2010). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات. دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية. بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الثاني في الإدارة. المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- الغالي، طاهر؛ والعامري، صالح.(2006). تباين الاهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة. موسوعة الاقتصاد والتمويل الاسلامي. من .https://iefpedia.com/arab/?p=6049. 2019.10
- غنيم. رنا (2015). المسؤولية الاجتماعية للشركات بين تعظيم الارباح والتنمية المستدامة (المجلد 1). الإسكندرية.
- فارجاس، مارتيزيا.(يناير، 2017). هل المسؤولية المجتمعية للشركات هي جانب من الأخلاق الانسانية ام مجرد "رطانة" أو لغة مبهمة من الشركات. مجلة بيئة المدن االلكترونية– الإدارة المتكاملة للنفايات لتعزيز التنمية الاقتصادية، الصفحات 4–6.

- الفضلي، عبد الهادي.(2008). معاملات البنوك التجارية. السعودية: مركز الفقاهة في لبنان والعالم العربي دار العلوم للطباعة والتوزيع والنشر.
- القحطاني، صالح.(2015). أثر برامج المسئولية الاجتماعية على عملاء القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة. مج35، الصفحات 1-22.
- محمد، لطرش؛ جمال، جعيل.(2018). المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية- دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، الصفحات 235-251.
- المعاني، أحمد؛ عريقات، أحمد؛ الصالح، أسماء؛ و جرادات، ناصر.(2011). قضايا إدارية معاصرة. دار وائل للنشر والتوزيع.
- المغربي، عبد الحميد.(2004). الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية. البنك الإسلامي للتنمية. المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب. بحث رقم66. فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية.
- مقري، زكية؛ يحياوي، نعيمة.(2011). دلائل إسلامية للمسؤولية الاجتماعية للشركات: دراسة موازنة بين النظامين الإسلامي والوضعي. العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير- جامعة باتنة. من https://iefpedia.com
- المكتبة الشاملة. (2019). http://shamela.ws/index.php/main. تاريخ الاسترداد 24 3، 2019، من http://shamela.ws/index.php/main.
- ملتقى أهل الحديث.(2019). https://www.ahlalhdeeth.com . تاريخ الاسترداد 24 3، 2019، من https://www.ahlalhdeeth.com.
- منظمة العمل العربي.(2018). البند الثامن المسئولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص. مؤتمر العمل العربي. القاهرة. الدورة الخامسة والاربعون.
- المواصفات القياسية الدولية.(2010). دليل ارشادي حول المسؤولية الاجتماعية. الامانة المركزية ISO. جنيف. سويسرا.

- المؤسسة المصرفية الفلسطينية.(2019). http://www.palbanking.ps. تاريخ الاسترداد 26 3، 2019، من المؤسسة المصرفية الفلسطينية: http://www.palbanking.ps.
- النيسابوري، مُسلم.(1991). صحيح مُسلم. بيروت. لبنان: دار الكتب العلمية.
- وكالة وفا.(2019). http://www.wafainfo.ps. تاريخ الاسترداد 18 3، 2019، من مركز المعلومات الفلسطينية وكالة وفا. اتفاقية باريس الاقتصادية 1994/4/29: http://www.wafainfo.ps.
- يحياوي، نعيمة؛ عاقلي، فضيلة.(2015). https://tslibrary.org/250. تاريخ الاسترداد 19 3، 2019، من https://tslibrary.org/250: https://tslibrary.org/250.

ب- الرسائل العلمية

- ابراهيم، قدري(2015). **أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية**. اطروحة دكتور. دمشق. سوريا: جامعة دمشق.
- أبو هربيد، ياسر.(2017). **دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية. دراسة حالة: شركة توزيع كهرباء محافظة غزة**. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى.
- الاميري، وليد.(2015). **المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة في اطار العلاقة بين راس المال الفكري وراس المال التمويلي**. رسالة دكتوراة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- التميمي. إيمان.(2016). **المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل**. رسالة ماجستير. جامعة الخليل.
- الزيناتي، أسامة.(2014). **دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية. مجمع الشفاء الطبي نموذجاً**. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى.
- الشريف، سجود.(2016). **تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسبُل تطويرها**. القدس – فلسطين. جامعة القدس .

- العاني، إيمان.(2007). **البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية**. رسالة ماجستير. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة منتوري. قسنطينة.
- جعبري، نهى.(2016). **المسؤولية الاجتماعية للشركات العائلية والإشكاليات والمقترحات**. رسالة ماجستير. جامعة الخليل.
- جعيدي، إسلام.(2017). **دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي: بنك فلسطين أنموذجاَ**. رسالة ماجستير. جامعة القدس.
- خوجلي؛ كوثر.(2015). **المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الميزة التنافسية لشركات الإتصال العاملة في السودان**. رسالة ماجستير. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا– كلية الدراسات العليا.
- دراجي، خولة.(2018). **آليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية. دراسة حالة بنك البركة وكالة عين مليلة**. رسالة ماجستير. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- شاهين، غدير.(2018). **تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة الاتصالات وسبل تطويرها**. رسالة ماجستير. فلسطين. الخليل. جامعة الخليل.
- شجاع، أحمد.(2015). **المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه العاملين وأثرها في مستوى أدائهم دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في مدينة دمشق**. رسالة ماجستير. الجامعة الافتراضَية السورية.
- شهيناز، حلحال؛ و وسام، أيت.(2016). **دور البنوك في التنمية الاقتصادية. الجمهورية الديمقراطية الشعبية**. رسالة ماجستير. جامعة عبد الرحمن ميرة– بجاية.

- صالحي، صالح.(2015). **مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تدعيم الميزة التنافسية دراسة حالة. مؤسسة نفطال باتنة.** رسالة ماجستير. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية : جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- ضيافي، نوال.(2010). **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية.** مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. جامعة ابو بكر بلقايد.
- عجيلات، فارس.(2012). **المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الاردنية : دراسة حالة : شركة الاتصالات الاردنية.** رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.
- العودات، أنس.(2015). **أثر الإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية وفقاً لنموذج (Tobin's).** رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.
- غبن، شذى.(2017). **واقع تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها.** رسالة ماجستير. القدس – فلسطين. جامعة القدس.
- فؤاد الحمدي. (2003). **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك. دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية.** اطروحة دكتوراه. الجامعة المستنصرية.
- الهندي، ابراهيم.(2016). **مدى تأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على المؤشرات المالية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين– دراسة تحليلية تطبيقية.** رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية. غزة.

المراجع الأجنبية:

- Abdur Rouf a, M.(2011). The Corporate Social Responsibility Disclosure: A Study of Listed Companies in Bangladesh. Business and Economics Research Journal. Volume 2 Number 3 2011.
- Abo Samra, M.(2017). The Effect of Corporate Social Responsibility on Loyalty According to the Role of Mediators (Satisfaction, Trust and Corporate Image) – Form Clients Perspective - Case Study: Bank of Palestine- Gaza Strip. Gaza: The Islamic University - Gaza.
- Abuznaid,Samir.(2016). Ethics and corporate Social Responsibility: The Case of Palestine. In Ethical and Social Perspectives on Global Business Interaction in Emerging Markets.
- Bakowitz, M.(2002). Corporate Strategies For Environmental And Social Responsibility. Environmental Management Vanderbilt Center for Environmental Management Studies (VCEMS), .
- Bowen, H. R.(1953). Social Responsibilities of the Businessman.
- Carroll, A. B.(1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. pp. 39-40.
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. (2002). COMMUNICATION FROM THE COMMISSION. concerning Corporate Social Responsibility: A Business Contribution to Sustainable Development. Brussels.
- EL Ashkar, R.(2016). Assessing the Extent of Awareness and Practice of Corporate Social Responsibility (CSR) In Achieving competitive Advantage In commercial Banks Working In Palestine. Gaza: The Islamic University - Gaza.
- Hui, L., & Mokhtar. (2018). Practising Corporate Social Responsibility in Malaysia. A Case Study in an Emerging Economy. Library of Congress Control Number: 2017948254.
- ISO 26000 and the Definition of Social Responsibil. (n.d.). Guest Author, ISO 26000 and the Definition of Social Responsibility, March 14th, 2011, on the web site: http://www.triplepundit.com. Retrieved 13 18, 2019,

from ISO 26000 and the Definition of Social Responsibility: https://www.triplepundit.com/story/2011/iso-26000-and-definition-social-responsibility/79811

- lam, A. (2016). The impact of corporate social responsibility on customer loyalty: a study of the banking industry in Hong Kong. Heriot-Watt University.
- Lenka, B., & Jiří, P. (2014). Corporate Social Responsibility in Commercial Banking- A Case Study from the Czech Republic. Journal of Competitiveness, pp. 50-70.
- Muhammad,Islam.(2016). Corporate Social Responsibility of Commercial Bank in Bangladesh: A Comparative Study on Nationalized and Private Banks.Researchgate**.**
- Mehjez,s.(2016). The Imoact of Corporate Social Responsibility on Banking Brand's Image in Gaza Strip (Employee's Prespective).the Islamic university-gaza.
- Nochai, R., & Nochai, T. (2014). The effect of dimensions of corporate social responsibility on consumers' buying behavior in Thailand: A case study in Bangkok. In International Conference on Economics, Social Sciences and Languages,Singapore.
- Salamzadeh, Y., & Shafaei, A. (2011). Corporate social responsibility and universities: A study of top 10 world universities' websites. African Journal of Business Management Vol. 5(2), pp. 440-447.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business (7 ed.). Wiley.
- World Bank, Opportunities and Options for Governments to Promote Corporate Social Responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005..p1

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة أسماء محكمي الاستبانة

الرقم	أسماء محكمي الاستبانة	مكان العمل
1	الدكتور أسامة شهوان	جامعة الخليل
2	الأستاذ الدكتور سمير ابو زنيد	جامعة الخليل
3	الدكتور عدنان قباجة	جامعة فلسطين الأهلية
4	الدكتور مجدي الكبيجي	جامعة القدس المفتوحة
5	الدكتور محمد الجعبري	جامعة الخليل
6	الدكتور محمد عمرو	جامعة القدس المفتوحة
7	الدكتور ياسر شاهين	جامعة فلسطين الأهلية

ملحق رقم (2)

HEBRON UNIVERSITY

جامعة الخليل

Ref. الرقم :

Date التاريخ : 2019/03/07

لمن يهمه الامر

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / بحث دراسات عليا

يفيد برنامج الماجستير في ادارة الاعمال في جامعة الخليل بأن الطالب **هاني محمد ربعي** ورقمه الجامعي **(21519036)** احد طلاب برنامج الماجستير في ادارة الاعمال (MBA)، وهو في طور جمع المعلومات لبحثه بعنوان (**برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل " الاشكاليات وسبل التطوير**").

يرجى الايعاز بتسهيل مهمته في إعداد الرسالة.

مع الاحترام والتقدير،،،

أ.د. سمير ابو زنيد

عميد كلية التمويل والإدارة

رئيس لجنة الدراسات العليا

HEBRON UNIVERSITY جامعة الخليل كلية التمويل والإدارة COLLEGE OF FINANCE AND MANAGEMENT

P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
URL : http // www.hebron.edu

ص.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
تلفون : Tel: 970 (0)2-222-0995
فاكس : Fax: 970 (0)2-222-9303

ملحق رقم(3)

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الكريم/ الأخت الكريمة،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان "**برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل- الإشكاليات وسبل التطوير**"، وذلك استكمالاً لنيل درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال من جامعة الخليل، راجياً منكم الاجابة عن جميع فقرات الاستبانة بدقة، علماً أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي، وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث: هاني ربعي

المشرف: د. ناصر

جرادات

القسم الأول : المعلومات العامة

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بوضع إشارة (X)

1- الجنس :

☐ **ذكر** ☐ **أنثى**

2- العمر :

☐ **أقل من 30 سنة** ☐ **من 30 إلى 39 سنة** ☐ **من 40 إلى 50**

☐ **أكثر من 50 سنة**

3- المؤهل العلمي:

☐ **دبلوم فأقل** ☐ **بكالوريوس** ☐ **ماجستير** ☐ **دكتوراه**

4- المسمى الوظيفي:

☐ **مدير فرع** ☐ **نائب المدير** ☐ **مدير المكتب**

5- الخبرة العملية:

من 5 سنوات فأقل ☐ **من 6 الى 10 سنوات** ☐ **من 11 الى 15 سنوات** ☐

من 16 الى 20 سنة ☐ **أكثر من 20 سنة** ☐

6- نوع البنك:

بنك تجاري ☐ **بنك اسلامي** ☐

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام منظمات الأعمال الطوعي بدمج عملياتها التجارية تجاه أصحاب المصالح والمجتمع التي تقوم بممارسة أعمالها فيه، بما يضمن رفاه المجتمع والتنمية من خلال الاستخدام الأمثل للتخطيط ووضع الاستراتيجيات اللازمة لضمان إيجاد بيئة عمل مناسبة وتنمية مستمرة.

القسم الثاني: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

المحور الاول: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين.						
الرقم	**الفقرة**	**اوافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**معارض**	**معارض بشدة**
1	تراعي برامج البنك التفاوت في قدرات ومواهب العاملين عن طريق منح الحوافز المادية والمعنوية.					
2	يساهم البنك في برامج اجتماعية للعاملين خارج نطاق العمل مثل مراكز الترفيه والأندية.					
3	يوفر البنك للعاملين ظروف عمل ملائمة مثل: (الإضاءة، والتهوية).					
4	لا يتبع البنك الفصل التعسفي مع العاملين للحافظ عليهم وزيادة الأمن الوظيفي.					
5	يقدم البنك نظام أجر ومكافأة عادل كجزء من مسؤوليته الاجتماعية تجاه العاملين.					
المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين.						
1	يتابع البنك بشكاوى ومقترحات المعتمدين كجزء من مسؤوليته الاجتماعية.					
2	تحرص برامج البنك على الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة مراعاة لرغبات المعتمدين.					
3	يقيم البنك علاقات طيبة مع المعتمدين.					
4	يقدم البنك أحدث الوسائل والطرق لتقديم الخدمات للمعتمدين.					

5	يراعي البنك ظروف الصحة والسلامة في منشآته بما يضمن صحة وسلامة المعتمدين.					
المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع.						
1	يقوم البنك بتقديم المساعدات والمنح التعليمية لأفراد المجتمع.					
2	يساهم البنك بإنشاء المدارس والمراكز الصحية.					
3	تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية على تقديم الدعم للشباب لإقامة المشاريع الخاصة.					
4	تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على دعم البحث العلمي في الجامعات ومراكز الابحاث.					
5	تهتم برامج المسؤولية للبنك بإقامة علاقات طيبة مع مؤسسات المجتمع.					
المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة.						
1	يسعى البنك على دعم واقامة المشاريع التي تساهم في حماية البيئة كشرط من شروط الدعم، مثل المشاريع التي تعتمد اعادة تدوير المنتجات.					
2	يقوم البنك بعمل خطط طوارئ للمساعدة وتقديم الدعم في حالات الكوارث الطبيعية.					
3	يتقيد البنك بالقوانين والانظمة الخاصة بالحفاظ على البيئة.					
4	تساهم برامج المسؤولية الاجتماعية في البنك في انجاح التسويق الاخضر.					
5	يحرص البنك على اقامة فروعه ومبانيه على اساس يحافظ على حماية البيئة.					
المحور الخامس: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه التنمية						
1	يحرص البنك على دعم التنمية المستدامة واقامة المشاريع التي تركز على تنمية ورفاه المجتمع.					
2	تحرص برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على دعم واقامة المشاريع التي تقدم ضمانات على الاستدامة لمدة لا تقل عن 5 سنوات.					
3	يحرص البنك على تقديم الاستشارات والتسهيلات للمشاريع الناشئة للحافظ على استدامتها.					

4	يحرص البنك على دعم المشاريع التي تستخدم الطاقة المتجددة في عملياتها الخدماتية.					
5	يقوم البنك على دعم المشاريع التي تهتم بإعادة تدوير المنتجات القابلة للتدوير.					

القسم الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

البعد الأول: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الاقتصادي						
الرقم	الفقرة	اوافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	يستخدم البنك الوسائل الاقتصادية المناسبة والعادلة لتحقيق الغاية الربحية.					
2	يهدف البنك للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاءة في العمل.					
3	يأخذ البنك بعين الاعتبار ندرة الموارد من أجل الحفاظ عليها.					
4	يلتزم البنك بالسياسة الاقتصادية المتبعة لدى الحكومة.					
5	يسهم البنك ببعض التبرعات للغرف التجارية والصناعية وغيرها.					
البعد الثاني: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد القانوني.						
1	يلتزم البنك بالقوانين والتشريعات المنصوص عليها في المجتمع.					
2	يؤكد البنك على التزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والأمن والسلامة المهنية.					
3	يأخذ البنك بالاعتبار توجيهات جمعية حماية المستهلك.					
4	يوفر البنك خدمة التأمين الصحي للعاملين لديها.					
5	توجد برامج متطورة للصحة والسلامة المهنية لكل من المعتمدين والعاملين.					
البعد الثالث: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الأخلاقي						
1	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع.					
2	يقوم البنك بالدعاية والإعلان لخدماته أو أعماله بشكل أخلاقي.					

3	يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه.					
4	يمارس البنك كافة أنشطته بأسلوب يتوافق مع عادات وتقاليد المجتمع.					
5	يدعم البنك أنشطة مكافحة الجرائم التي تدعمها الحكومة، مثل جرائم غسل الاموال.					
البعد الرابع: تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الخيري						
1	يخصص البنك جزء من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية والثقافية					
2	يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة					
3	يمد البنك يد العون عند الكوارث					
4	يدعم البنك أنشطة الشباب والأندية الرياضية					
5	يساهم البنك بتخفيف عبء المعيشة للعاملين من خلال تقديم المعونات والقروض					

القسم الرابع: الإشكاليات التي تواجه برامج المسؤولية الاجتماعية

الرقم	الفقرة	اوافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	ضعف ثقافة الاستدامة يحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية.					
2	ارتفاع تكاليف البحث عن الطاقة البديلة يعتبر معيقاً أمام تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنك.					
3	غياب الثقافة والوعي الكامل للمسؤولية الاجتماعية.					
4	الخلط ما بين المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري.					
5	الاهتمام من قبل ادارة البنك بتحقيق الارباح اكثر من اهتمامه ببرامج المسؤولية الاجتماعية.					
6	يوجد الكثير من الطلبات من منظمات المجتمع المدني لتقديم المسؤولية الاجتماعية.					

7	ضعف القوانين والانظمة التي تنظم المسؤولية الاجتماعية للبنوك.					
8	قلة الميزانية المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية من قبل البنك.					
9	ضعف الدعم الحكومي للمسؤولية الاجتماعية.					
10	عدم وجود مشاريع استراتيجية تساعد على نهوض الاقتصاد.					

القسم الخامس: مقترحات لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية.

الرقم	الفقرة	اوافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	عمل ندوات وبرامج تثقيفية للمسؤولية الاجتماعية					
2	عمل دائرة مختصة في كل مدينة لكل فروع البنك متخصصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية					
3	توجيه استبانات للمعتمدين بين الحين والاخر لقياس المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المعتمدين.					
4	اتاحة المجال لرؤساء الفروع بوضع الخطط لتطوير برامج المسؤولية الاجتماعية					
5	بناء شراكات علمية مع مؤسسات البحث العلمي والجامعات					
6	ضرورة اعادة النظر في القوانين الحكومية التي تنظم المسؤولية الاجتماعية					
7	دعم مشاريع البنية التحتية					
8	اقامة المشاريع التي تساعد على توفير فرص العمل للشباب للحد من البطالة					
9	دعم المشاريع الاستراتيجية التي تساعد على تنمية الاقتصاد					
10	ضرورة زيادة الميزانية المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية لدى البنك					

شكراً لحسن تعاونكم

ملحق رقم(4) أهم المساهمات التي قدمها المختصون والمهتمون بالمسؤولية الاجتماعية، (Iam, 2016).

الرقم	المساهمة الرئيسية في المسؤولية الاجتماعية للشركات	المؤلفون
1	تقديم وتعريف مصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات:" التزامات رجال الأعمال بمتابعة تلك السياسات، أو اتخاذ القرارات، أو اتباع خطوط العمل المرغوبة من حيث أهداف مجتمعنا وقيمه".	(Bowen،1953).
2	يعتقد أن الشركات يجب أن تدير عملياتها التجارية من أجل تلبية توقعات الجمهور وتحسين الرفاه الاجتماعي والاقتصادي.	(Frederick،1960).
3	يعتقد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مهمة للمجتمع وترتبط الشركة بالمجتمع.	(Walton،1961).
4	المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مجرد زيادة أرباحها بطريقة قانونية وأخلاقية. يجب أن يكون التركيز الرئيسي هو مصالح المساهمين.	(Friedman،1970).
5	ترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات بمصالح الشركات وموظفيها والموردين والمجتمعات والأمة.	(Johnson،1971).
6	يجب أن تشمل المسؤولية الاجتماعية للشركات المسؤوليات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ووضع الأطراف المعنية مثل الموظفين والعملاء والمجتمع في سياق الأعمال.	(Committee For Economic Development،1971).
7	وضع المكاسب الاقتصادية والفوائد الاجتماعية على قدم المساواة بالنظر إلى الالتزامات.	(Davis،1975a،1975b).
8	يعتقد أنه ينبغي النظر في المصالح الاجتماعية والمصالح التجارية على المدى الطويل.	(Steiner،1971).
9	تم تصنيف المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى ثلاث فئات هي:(الالتزام الاجتماعي، والمسؤولية الاجتماعية، والاستجابة الاجتماعية)، وثمانية أبعاد مختلفة: (البحث عن الشرعية والأخلاقية، والمعايير، والمساءلة الاجتماعية عن أعمال الشركات، واستراتيجية التشغيل، والاستجابة للضغوط الاجتماعية، والأنشطة المتعلقة بالإجراءات	(Sethi،1975).

	الحكومية والتشريعية، والأنشطة السياسية، والعمل الخيري).	
10	قدم نموذجًا للأداء الاجتماعي للشركات (CSP)، وصنف المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى أربعة مجالات، هي الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والسلطة التقديرية (الخيرية).	(.Carrooll،1979،1983،1991)
11	مفهوم أصحاب المصلحة المتكامل في الإدارة الاستراتيجية. لقد اعتقد أن نجاح أي شركة يعتمد على قدرتها في إدارة علاقاتها مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك المساهمون والعملاء والموظفون والمجتمعات،... الخ.	(Freeman،1984).
12	يعتقد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات يجب أن يستفيد أصحاب المصلحة في الشركات.	(Epstein،1987).
13	تم تطوير نموذج الأداء الاجتماعي للشركات (CSP) الذي قدمه كارول ليتضمن مبادئ وعمليات ومسؤوليات المسؤوليات الاجتماعية.	(Wartick and Cochran،1985).
14	يعتقد أنه لا ينبغي أن يكون للشركة التزامات اقتصادية وقانونية فحسب، بل يجب أيضاً أن تلبي مصالح واهتمامات السياسة ورفاهية المجتمع والتعليم وسعادة الموظف.	(McGuire، 1988).
15	قدم منظوراً أقوى يركز على النتائج، الأداء في المسؤولية الاجتماعية للشركات، ودمج العمليات والسياسات والبرامج والنتائج الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.	(Wood، 1991).
16	إعادة النظر في تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات وتقديم الفئات الأربع: (الاقتصادية، والقانونية، والأخلاقية والخيرية)، في هرم المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الفئة الاقتصادية كأساس، مشيراً إلى أنه ينبغي بذل جهود الشركات من أجل "تحقيق ربح، وطاعة القانون، أن تكون أخلاقية، وكن مواطناً جيداً".	(Carroll،1991).
17	يجب دمج الشواغل الاجتماعية والبيئية في العمليات التجارية وتفاعلات أصحاب المصلحة بين الشركات على أساس تطوعي.	(Commission of the European Communities،2011).
18	صنفت المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى أربع فئات وهي: الالتزام	(Porter and Kramer،2006).

	الأخلاقي، والاستدامة، وترخيص التشغيل، والسمعة.	
19	قدم قياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يتعلق بالاستدامة وحماية البيئة (GRI،UNGC)، ورفاهية الموظفين (ILO). منظمة العمل الدولية– المبادئ والحقوق في العمل (1998). GRI – مبادئ توجيهية للإبلاغ عن الاستدامة (2000) UNGC – عشرة مبادئ (2004).	International Labour Organization (ILo). Global Reporting Initiative (GRI). United Nations Global Compact (UNGC).
20	قدم قياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يتعلق بأبعاد متعددة من المسؤولية الاجتماعية للشركات. فورتشن – مؤشر سمعة فورتشن للشركات (1997). OECD – مبادئ حوكمة الشركات (1999). مؤشر داو جونز– مؤشر داو جونز للاستدامة (1999). مؤشر FTSE – FTSE4Good (2001). معيار ضمان المساءلة .(2008) AccountAbility AA1000 ISO – ISO 9000 إدارة الجودة (2005). ISO – ISO 14000 إدارة البيئة (2004). ISO – ISO 26000 : معايير المسؤولية الاجتماعية (2010).	Fortune. Organizations for Economic Cooperation and Development (OECD). DOW Jones. FTSE. Accountability. International Organization for Standardization (ISO).
21	التحقيق في تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على العمليات التنظيمية وأداء الأعمال.	(Lindgreen and Swaen، 2010، Orlitzky et al.، 2003).
22	استعرضت تعريفات المسؤولية الاجتماعية للشركات وأبرزت خمسة أبعاد الأكثر شيوعاً من المسؤولية الاجتماعية للشركات، وهي: البيئية، والاجتماعية، والاقتصادية، وأصحاب المصلحة، والطواعية.	(Dahlsrud، 2008).
23	تقديم إطار متكامل للإطار (2010).	International Integrated Reporting Council (IIRC).