

جامعة القدس  
عمادة الدراسات العليا

مدى تطبيق البنوك الإسلامية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسات ذلك على  
موظفيها ومعتمديها والمجتمع الفلسطيني

مراد محمود أحمد ناصر

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1443هـ / 2022م

مدى تطبيق البنوك الإسلامية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسات ذلك على  
موظفيها ومعتمديها والمجتمع الفلسطيني

إعداد:

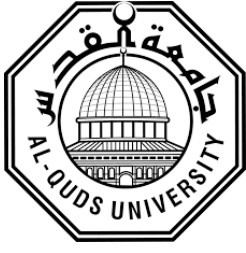
مراد محمود أحمد ناصر

بكالوريوس إدارة أعمال - جامعة بيت لحم - فلسطين

إشراف: الدكتورة عروبة علي رباح محمود

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير إدارة الأعمال /  
كلية الدراسات العليا - جامعة القدس

1443هـ / 2022م



جامعة القدس  
عمادة الدراسات العليا  
كلية إدارة الأعمال

## إجازة الرسالة

مدى تطبيق البنوك الإسلامية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسات ذلك على  
موظفيها ومعتمديها والمجتمع الفلسطيني

اسم الطالب: مراد محمود أحمد ناصر.

الرقم الجامعي: 21611807

إشراف: د. عروبة علي رباح محمود

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2022/01/11 من أعضاء لجنة المناقشة  
المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

رئيس لجنة المناقشة: د. عروبة علي رباح محمود التوقيع: .....

ممتحناً داخلياً: د. سلوى عبداللطيف البرغوثي التوقيع: .....

ممتحناً خارجياً: د. إيناس عباد العيسى/جامعة النجاح التوقيع: .....

القدس - فلسطين

1443هـ / 2022م

## الإهداء

إهداء إلى شهداء فلسطين الأبرار  
إلى والدي ووالدي حفظهما الله تعالى.  
إلى فلذات أكبادي الذين أسأل الله تعالى أن يجعلهم ذخرا للإسلام  
والمسلمين،  
إلى ابنتي العزيزة مرح.  
إلى زوجتي الغالية رفيقة الدرب والحياة.  
إلى كل من يفكر ويبحث للارتقاء بالعلم في كل مكان  
أهدي هذا الجهد المتواضع

مراد محمود أحمد ناصر

## إقرار

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

التوقيع: .....

مراد محمود أحمد ناصر

التاريخ: 2022/01/11

## الشكر والتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم والحمد لله الذي انعم عليّ لإنجاز هذا العمل واشكره على نعمة العقل والعلم.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لجامعة القدس - عمادة الدراسات العليا

ولا يسعني سوى أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتورة القديرة عروبة البرغوثي لما قدمته لي من توجيه وإشراف، كما أتقدم ببالغ الشكر والتقدير للأساتذة الكرام الذين ساعدوني في تحكيم أداة الدراسة والتعديل عليها، والشكر موصول للسادة الأفاضل أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة.

كما واشكر وزارة الاوقاف والشؤون الدينية التي وفرت لي هذه الفرصة لإتمام دراستي الجامعية، كما واشكر الاخوة في سلطة النقد والبنوك الاسلامية على تعاونهم معي لإتمام هذه الرسالة.

ولكل من كان له الدور في دعمي ومساندتي لإنجاز هذا العمل.

لكم كل الشكر والتقدير

## تعريفات الدراسة

**المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي:** التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم ومجتمعهم المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد (Hond, 2007).

**المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني:** الالتزام بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تشرعها وتسنها وتفرضها الحكومة والدولة ممثلة عن المجتمع، واكتساب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال والسلوكيات التي تشكل انتهاكاً وخرقاً للقانون. (بن وريدة، 2019)

**المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري:** المساعدة على حل المشكلات الاجتماعية، ودعم المؤسسات الخيرية، ودعم المشاريع المجتمعية، والمشاركة والمساهمة في إدارة الشؤون العامة، والعمل على التأثير في المجتمع وتجاوز تعظيم الأرباح (العاني، 2017).

**المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي:** وهو ذلك البعد الذي ترعى منظمة الأعمال، من خلاله، شتى الجوانب والمعايير الأخلاقية في قراراتها ومساراتها الصناعية المختلفة؛ تجنباً للمساس بالمنظومة الأخلاقية والقيمية للمجتمع الذي تعمل فيه. (بن وريدة، 2019)

## فهرس المحتويات

4.....	الإهداء
أ.....	إقرار
ب.....	الشكر والتقدير
ج.....	تعريفات الدراسة
د.....	فهرس المحتويات
ز.....	فهرس الملاحق
ز.....	فهرس الأشكال
ز.....	فهرس المعادلات
ح.....	فهرس الجداول
ل.....	الملخص
ن.....	ABSTRACT
1.....	الفصل الأول
1.....	1.1 مقدمة.....
2.....	1.2 مشكلة الدراسة.....
3.....	1.3 أهمية الدراسة.....
3.....	1.4 أهداف الدراسة.....
4.....	1.5 أسئلة الدراسة.....
4.....	1.6 فرضيات الدراسة.....
5.....	1.7 حدود ومحددات الدراسة.....
6.....	1.8 نموذج الدراسة.....
7.....	1.9 هيكلية الدراسة.....
8.....	الفصل الثاني
8.....	2.1 مقدمة.....
8.....	2.2 المسؤولية الاجتماعية.....
9.....	2.2.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:.....
11.....	2.2.2 إطار المسؤولية الاجتماعية:.....

12	2.2.3	أساس المسؤولية الاجتماعية:
12	2.2.4	أهمية المسؤولية الاجتماعية:
13	2.2.5	مبادئ المسؤولية الاجتماعية:
14	2.2.6	قواعد نشر المسؤولية الاجتماعية:
15	2.2.7	النظريات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية:
16	2.2.8	تقييم المسؤولية الاجتماعية:
17	2.2.9	معايير قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المالية:
17	2.2.10	أبعاد المسؤولية الاجتماعية:
<b>24</b>	<b>2.3</b>	<b>انعكاسات المسؤولية الاجتماعية</b>
24	2.3.1	انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين:
25	2.3.2	انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين:
27	2.3.3	انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المجتمع:
<b>30</b>	<b>2.4</b>	<b>التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية</b>
31	2.4.1	مميزات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية:
32	2.4.2	متطلبات نجاح البنوك الإسلامية في أداء المسؤولية الاجتماعية:
32	2.4.3	أوجه قصور البنوك الإسلامية في المسؤولية الاجتماعية:
33	2.4.4	مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية:
<b>34</b>	<b>2.5</b>	<b>الدراسات السابقة</b>
34	2.5.1	الدراسات السابقة العربية:
38	2.5.2	الدراسات السابقة الأجنبية:
39	2.5.3	التعقيب على الدراسات العربية والأجنبية السابقة:
<b>43</b>		<b>الفصل الثالث</b>
<b>43</b>	<b>3.1</b>	<b>مقدمة</b>
<b>43</b>	<b>3.2</b>	<b>منهجية الدراسة</b>
<b>43</b>	<b>3.3</b>	<b>أداة الدراسة</b>
<b>45</b>	<b>3.4</b>	<b>صدق الأداة:</b>
<b>46</b>	<b>3.5</b>	<b>ثبات الأداة:</b>

46	مجتمع الدراسة
47	3.6.1 عينة الدراسة:
48	3.7 الاختبارات الإحصائية المستخدمة
49	3.8 خصائص عينة الدراسة
53	الفصل الرابع
53	4.1 مقدمة
53	4.2 نتائج أسئلة الدراسة
53	4.2.1 نتائج الإجابة عن السؤال الأول للدراسة:
61	4.2.2 نتائج الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة:
66	4.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة
67	4.3.1 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:
69	4.3.2 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:
83	4.3.1 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:
94	الفصل الخامس
94	5.1 مقدمة
94	5.2 ملخص نتائج الدراسة
94	5.2.1 ملخص النتائج المتعلقة بالعوامل الديموغرافية:
95	5.2.2 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:
98	5.2.3 ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:
100	5.3 الاستنتاجات:
104	5.4 التوصيات:
106	قائمة المصادر والمراجع

## فهرس الملاحق

- ملحق 1: اسماء المحكمين لأداة الدراسة.....112
- ملحق 2: أداة الدراسة (الاستبانة في صورتها النهائية).....113
- ملحق 3: تفسير معامل الارتباط.....119

## فهرس الأشكال

- شكل 1: نموذج الدراسة (اعداد الباحث بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة).....6

## فهرس المعادلات

- معادلة 1: المسؤولية الاجتماعية الشاملة وفق كارول.....24
- معادلة 2: معادلة الانحدار التي تبين تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية انعكاسها على العاملين، المعتمدين، والمجتمع.....69

## فهرس الجداول

- جدول 3.1: توزيع فقرات الاستبانة وفقاً للمحاور ..... 44
- جدول 3.2: نتائج اختبار التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة ..... 45
- جدول 3.3: معامل كرونباخ ألفا لمحاور الاستبانة ..... 46
- جدول 3.4: عدد العاملين في البنوك الإسلامية ونسبتهم من المجتمع ..... 47
- جدول 3.5: تقسم مجتمع الدراسة إلى طبقات ونسبة حجم العينة من المجتمع الكلي ..... 47
- جدول 3.6: نسبة استرجاع أداة الدراسة من العينة المقصودة ..... 48
- جدول 3.7: خصائص عينة الدراسة وفقاً للجنس ..... 49
- جدول 3.8: خصائص عينة الدراسة وفقاً للجنس موزعين على طبقتي (المعتمدين، والعاملين) ..... 49
- جدول 3.9: خصائص عينة الدراسة وفقاً للصفة ..... 50
- جدول 3.10: خصائص العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً للمؤهل العلمي ..... 50
- جدول 3.11: خصائص العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً للمؤهل العلمي ..... 51
- جدول 3.12: خصائص العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً لسنوات الخبرة ..... 51
- جدول 3.13: خصائص المعتمدين لدى البنوك الإسلامية وفقاً لمجال العمل ..... 52
- جدول 3.14: خصائص المعتمدين لدى البنوك الإسلامية وفقاً لمجال العمل ..... 52
- جدول 4.1: مفتاح تفسير النتائج (الأهمية النسبية) ..... 53
- جدول 4.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي لدى البنوك الإسلامية ..... 54
- جدول 4.3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني لدى البنوك الإسلامية ..... 55
- جدول 4.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية ..... 57
- جدول 4.5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية ..... 59
- جدول 4.6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لمدى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية ..... 60

- جدول 4.7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على الموظفين في البنوك الإسلامية..... 61
- جدول 4.8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين في البنوك الإسلامية..... 63
- جدول 4.9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المجتمع في البنوك الإسلامية..... 64
- جدول 4.10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين، المعتمدين، والمجتمع..... 66
- جدول 4.11: نموذج الانحدار المعياري للعلاقة بين الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وبين انعكاساتها على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع) في البنوك الإسلامية..... 67
- جدول 4.12: نتائج اختبار الانحدار المعياري للعلاقة بين مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وبين مستوى انعكاسها على العاملين والمعتمدين والمجتمع..... 68
- جدول 4.13: نتائج اختبار T للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها تعزى لعامل النوع الاجتماعي..... 70
- جدول 4.14: نتائج اختبار T للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها تعزى لعامل النوع الاجتماعي..... 71
- جدول 4.15: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل المستوى الوظيفي للموظفين..... 72
- جدول 4.16: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني تعزى للمستوى الوظيفي للعاملين..... 73
- جدول 4.17: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل المؤهل العلمي للموظفين..... 74
- جدول 4.18: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى للمؤهل العلمي للعاملين..... 75
- جدول 4.19: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل سنوات الخبرة للموظفين..... 76

- جدول 4.20: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل سنوات الخبرة للعاملين ..... 77
- جدول 4.21: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل قطاع العمل للمعتمدين. .... 78
- جدول 4.22: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل مجال العمل للمعتمدين ..... 79
- جدول 4.23: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لسنوات الاعتماد للعمل للمعتمدين. .... 81
- جدول 4.24: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل سنوات الاعتماد للمعتمدين ..... 82
- جدول 4.25: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة ..... 82
- جدول 4.26: نتائج اختبار T للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل النوع الاجتماعي ..... 84
- جدول 4.27: نتائج اختبار T للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل الصفة ..... 84
- جدول 4.28: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المستوى الوظيفي للموظفين. .... 85
- جدول 4.29: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى للمستوى الوظيفي للعاملين ..... 86
- جدول 4.30: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المؤهل العلمي للموظفين. .... 87
- جدول 4.31: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى للمؤهل العلمي للعاملين ..... 87
- جدول 4.32: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الخبرة (للموظفين). .... 88
- جدول 4.33: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لسنوات الخبرة للعاملين ..... 89

- جدول 4.34: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل قطاع العمل (للمعتمدين).....90
- جدول 4.35: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لمجال العمل (للمعتمدين).....91
- جدول 4.36: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الاعتماد (للمعتمدين).....92
- جدول 4.37: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لسنوات الاعتماد (للمعتمدين) ..92
- جدول 4.38: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة .....93

## الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) لدى البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين، وانعكاسات ذلك على الموظفين فيها والمعتمدين والمجتمع الفلسطيني.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين والمعتمدين لدى البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين والتي تمثلت في البنوك التالية: مصرف الصفا، البنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، حيث بلغ حجم المجتمع الكلي للدراسة من العاملين (1443) موظفاً وفقاً لبيانات جمعية البنوك الفلسطينية للعام 2021، إضافة إلى حجم تقديري للمعتمدين بلغ (1000) معتمد، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقتين، طبقة للعاملين، وطبقة للمعتمدين، وتم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة، وقد بلغ الحجم الكلي لعينة الدراسة (332) مفردة بحثية.

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تم توزيعها على عينة الدراسة بطريقة الكترونية بالتنسيق مع إدارة وفروع البنوك الإسلامية المذكورة، وقد تم استرجاع (298) مفردة بحثية من طبقتي المجتمع، بنسبة استرجاع بلغت (89.7%).

خرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية بكافة أبعادها وبين انعكاساتها على العاملين والمعتمدين والمجتمع ككل، فكلما زاد تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى تلك البنوك، كلما كان انعكاس ذلك إيجابياً أكثر على الفئات المذكورة. كما بينت النتائج أن البنوك الإسلامية في فلسطين تمارس المسؤولية الاجتماعية بمستوى متوسط في كافة الأبعاد بدرجة كلية بلغت نسبتها (63.0%)، وأن أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مستوى التطبيق لدى البنوك الإسلامية هو البعد القانوني، فيما كان أقل تلك الأبعاد في مستوى التطبيق هو البعد الاقتصادي.

كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على المعتمدين والعاملين والمجتمع كان مستوى متوسط، بنسبة مئوية بلغت (58.4%)، مع عدم شعور العاملين فيها بدرجة كبيرة من الأمن الوظيفي أو العدالة في الأجور والرواتب.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها: وضع المسؤولية الاجتماعية وأبعادها على سلم الأولويات لدى البنوك الإسلامية إضافة إلى تضمينها في الخطط السنوية والموازنات الخاصة بهذه البنوك

على شكل بنود ثابتة ومخطط لها، كما أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من التطورات التكنولوجية وتوظيفها في رفع مستويات خدمات ومنتجات البنوك الإسلامية الفلسطينية، كذلك لا بد للبنوك الإسلامية من تحديث وتطوير أنظمة التقاعد والتأمين الصحي لموظفيها بما يحقق لهم شعوراً أكبر بالرضا الوظيفي والأمان الوظيفي.

**الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك الإسلامية، انعكاسات المسؤولية الاجتماعية.**

# **The extent to which Islamic banks operating in Palestine apply social responsibility in its dimensions and its implications for the accredited, employees, and society.**

**Prepared By: Murad Mahmoud Ahmad Nasser.**

**Supervisor: Dr. Oroubah Mahmoud**

## **Abstract**

The study aimed to identify the extent to which social responsibility is applied in its dimensions (economic, legal, ethical and charitable) to Islamic banks operating in Palestine, and the implications for employees of these banks, accredited and Palestinian society.

The descriptive analytical approach was used in conducting this study, and the study community is made up of employees and accredited to Islamic banks operating in Palestine, which were represented by the following banks: Safa Bank, Palestinian Islamic Bank, and Arab Islamic Bank, where the total size of the study community of employees of these banks (1443) employees according to the data of the Palestinian Banking Association for 2021, in addition to an estimated volume of 1000 accredited, where the study community was divided into two classes, a class of employees, and a class of accredited, and The selection of a random sample of each layer, the total size of the study sample was (332).

The study used resolution as a key tool for data collection, and the questionnaire was distributed to the sample of the study electronically in coordination with the management and branches of the Islamic banks mentioned, and (298) single research from both classes of society were retrieved, with a recovery rate of (89.7%).

The study produced several results, the most important of which is: the stronger the application of social responsibility in Islamic banks in all its dimensions and its implications for employees, accredited personnel and society as a whole, the more social responsibility is applied in its dimensions to these banks, the more positive the impact on the groups mentioned.

The results also showed that Islamic banks in Palestine exercise social responsibility at an average level in all dimensions with a total score of 63.0%, and that the most common dimensions of social responsibility at the level of application of Islamic banks is the legal dimension, while the lowest of these dimensions in terms of the level of application is the economic dimension.

The results of the study also showed that the level of reflection of the social responsibility of Islamic banks on accredited, employees and society was average, at a percentage level

(58.4%), with the employees of these banks not feeling a great deal of job security or fairness in wages and salaries.

The most important recommendation where: putting social responsibility and its dimensions on the priorities of Islamic banks in addition to including them in the annual plans and budgets of these banks in the form of fixed and planned items, and recommended the need to take advantage of technological developments and employ them in raising the levels of services and products of Palestinian Islamic banks, as well as Islamic banks need to update and develop retirement systems and health insurance for their employees in order to achieve them a greater sense of job satisfaction and job security.

**Keywords: Social responsibility, Islamic banks, repercussions of social responsibility.**

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1.1 مقدمة

لم تعد المسؤولية الاجتماعية من وجهة النظر الاقتصادية، عملاً خبيراً تمارسه شركات الأعمال في نهاية كل عام أو سنة مالية، ولم يعد الأمر يقتصر على التبرعات التي تقدمها تلك الشركات والمنظمات ضمن احتفاليات مختلفة، بل أصبحت المسؤولية الاجتماعية اليوم من المنظور الاقتصادي، أداة مهمة ورئيسة في تحقيق نجاحات الشركات ومنظمات الأعمال، ونوعاً من استثمارها في المجتمعات التي تعمل ضمنها.

فنجاح الشركات ومنظمات الأعمال اليوم، مرهون بقدره المجتمع الذي تعمل فيه على شراء منتجاتها وخدماتها، ورضاه عن هذه الخدمات والمنتجات بل وعن أخلاقيات الشركة التي تقدمها، ومدى الدور الذي تلعبه في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية له في مختلف المجالات، وكذلك الأمر بالنسبة لتنافسية هذه الشركات، وهناك الكثير من الأمثلة التي تمر بنا يومياً عن خروج الكثير من الشركات من الأسواق التي تعمل بها نتيجة لتسببها في مخاطر بيئية أو اجتماعية، أو عدم مساهمتها في دعم المجتمع الذي تمارس فيه نشاطاتها في حالات الكوارث والأزمات.

وفي ظل هذا الاهتمام المتزايد من قبل الشركات ومنظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية، وكذلك من قبل جماعات الضغط المجتمعية وأصحاب المصالح، شرعت بعض الحكومات والدول تشريعات تضمن مشاركتها في تحسين حياة المواطنين تنمية المجتمعات من خلال ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية بعدة أبعاد من أهمها الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيري.

وفي قطاع العمل المصرفي، أجريت الكثير من الدراسات التي أثبتت فائدة ممارسة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية في هذا القطاع، على الشركات والبنوك وكذلك على المستفيدين والعاملين لديها وعلى المجتمعات التي تعمل ضمنها، وفلسطين كغيرها من الدول، لديها قطاع مصرفي، ساهم ويساهم في الاقتصاد الفلسطيني، وقد ازدهر هذا القطاع خاصة بعد تولي السلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولية الإشراف والرقابة على القطاع المصرفي ضمن اتفاقية أوسلو عام 1993، حيث نشأ ما بات يعرف اليوم بالمصارف الإسلامية أو البنوك التي تعمل وفق المنهجية الإسلامية في تقديم خدماتها ومنتجاتها المالية والمصرفية للمجتمع الفلسطيني.

وفي هذه الدراسة، نجد بأننا في حاجة إلى دراسة مدى تطبيق البنوك التي تنتهج النهج الإسلامي في خدماتها للمسؤولية الاجتماعية، ومحاولة قياس انعكاس ذلك على العاملين فيها والمعتمدين لديها والمجتمع الفلسطيني ككل، وذلك كونها تعمل وفق المصدر الأعلى للمسؤولية الاجتماعية وهو الدين الإسلامي الحنيف، الذي أكد في تعاليمه السمحة إلى المسؤولية الاجتماعية وتكافل وتعاون الجميع نحو تحقيق المنفعة العامة.

## 1.2 مشكلة الدراسة

تعد المسؤولية الاجتماعية في العالم اليوم، إحدى القضايا التي فرضت نفسها بقوة في المجتمعات وعالم الأعمال، حيث ارتبطت بمدى تأثير ومشاركة الشركات والمؤسسات الاقتصادية حول العالم بمساعدة المجتمعات التي تعمل بها على تحقيق التنمية والتخلص من المشاكل التي تواجهها هذه المجتمعات، وأصبحت في بعض الدول تدل على قوة تنافسية البعض وضعف البعض الآخر من الشركات والأعمال.

وهناك الكثير من الدراسات التي أجريت في مجال المسؤولية الاجتماعية (عياش، 2010) (الشراح، 2014)، والتي خلصت إلى أن ممارستها لدى شركات ومؤسسات الأعمال تنعكس بالفائدة على هذه المؤسسات والشركات كما تنعكس بالفائدة على موظفي هذه المؤسسات والشركات وعلى عائلاتهم وعلى المجتمع ككل، فالمنفعة هنا تبادلية.

وفي فلسطين، يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات العامة والمؤثرة في تنمية الاقتصاد الفلسطيني، بل انه يعد أحد ركائزه، وقد أجريت العديد من الدراسات التي حاولت دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الفلسطينية والقطاع المصرفي الفلسطيني.

وفي الآونة الأخيرة، بدأت تظهر في القطاع المصرفي الفلسطيني بنوك ومؤسسات مصرفية تنتهج النهج الإسلامي في تقديمها للخدمات والمنتجات المصرفية، ورغم أنها حديثة العهد في الساحة الفلسطينية، إلا أنها لا بد من أن تمارس المسؤولية المجتمعة بأدنى مستوياتها من خلال عملها في السوق الفلسطيني وتقديمها لما يحتاجه المواطن من خدمات ومنتجات مصرفية وفقاً للمنهجية الإسلامية وللشريعة الإسلامية، الأمر الذي يدفعنا للتساؤل حول: ما مدى تطبيق البنوك الإسلامية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسات ذلك على موظفيها ومعتمديها والمجتمع الفلسطيني؟ وهو تساؤل يمثل المشكلة البحثية للدراسة الحالية.

### 1.3 أهمية الدراسة

تأتي الدراسة الحالية لتسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية كإحدى القضايا المهمة في عالم الأعمال والاقتصاد اليوم، خاصة في ظل ما تمر به المجتمعات من أزمات وتحديات تفرض على الشركات مسؤوليات وواجبات تجاهها.

1. التركيز على المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك وتحديداً الإسلامية منها والتي تنتهج النهج الإسلامي الذي يعد النهج الأكثر تأكيداً لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية لدى الفرد والجماعة في كافة تصرفاتهم.

2. تحديد الأبعاد الأكثر أهمية في قطاع البنوك الإسلامية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية، وتوفيرها على شكل معلومات يمكن الاستفادة منها في تلك البنوك.

### 1.4 أهداف الدراسة

الهدف الرئيس للدراسة: التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) في البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين وانعكاسات ذلك على موظفيها والمعتمدين والمجتمع ككل.

وذلك من خلال تحقيق عدة أهداف هي:

1. التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) لدى البنوك الإسلامية في فلسطين.
2. التعرف على مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع).
3. التعرف على العلاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية وبين تحسين نظرة (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) لتلك البنوك.
4. إيجاد الفروق الدالة معنوياً حول واقع المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) لدى البنوك الإسلامية، ومستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية لهذه البنوك على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)، والتي تعزى للعوامل الديموغرافية للمبحوثين والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، الصفة (معتمد، موظف)، المؤهل العلمي للموظفين، سنوات الخبرة للموظفين، المستوى الوظيفي للموظفين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين).

## 1.5 أسئلة الدراسة

سعت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة وهو: ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية ومستوى انعكاسها على (المعتمدين، الموظفين، والمجتمع)؟

وللوصول إلى إجابة السؤال الرئيس السابق لا بد من الإجابة على أسئلة الدراسة التالية:

**سؤال الدراسة الأول:** ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

**سؤال الدراسة الثاني:** ما مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)؟

**سؤال الدراسة الثالث:** ما العلاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية وبين تحسين نظرة (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) لتلك البنوك؟

**سؤال الدراسة الرابع:** هب توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) لدى البنوك الإسلامية، ومستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية لهذه البنوك على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)، والتي تعزى للعوامل الديموغرافية للمبحوثين والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، الصفة (معتمد، موظف)، المؤهل العلمي للموظفين، سنوات الخبرة للموظفين، المستوى الوظيفي للموظفين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين)؟

## 1.6 فرضيات الدراسة

للوصول إلى النتائج المرجوة، تم فحص الفرضيات التالية والتحقق من صحتها:

**الفرضية الرئيسية الأولى H0:1:** لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) في البنوك الإسلامية في فلسطين وبين مستوى انعكاسها على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع).

**الفرضية الرئيسية الثانية H0:2:** لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى للعوامل الديموغرافية: (النوع الاجتماعي، الصفة (معتمد، موظف)، المؤهل العلمي

للموظفين، سنوات الخبرة للموظفين، المستوى الوظيفي للموظفين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين).

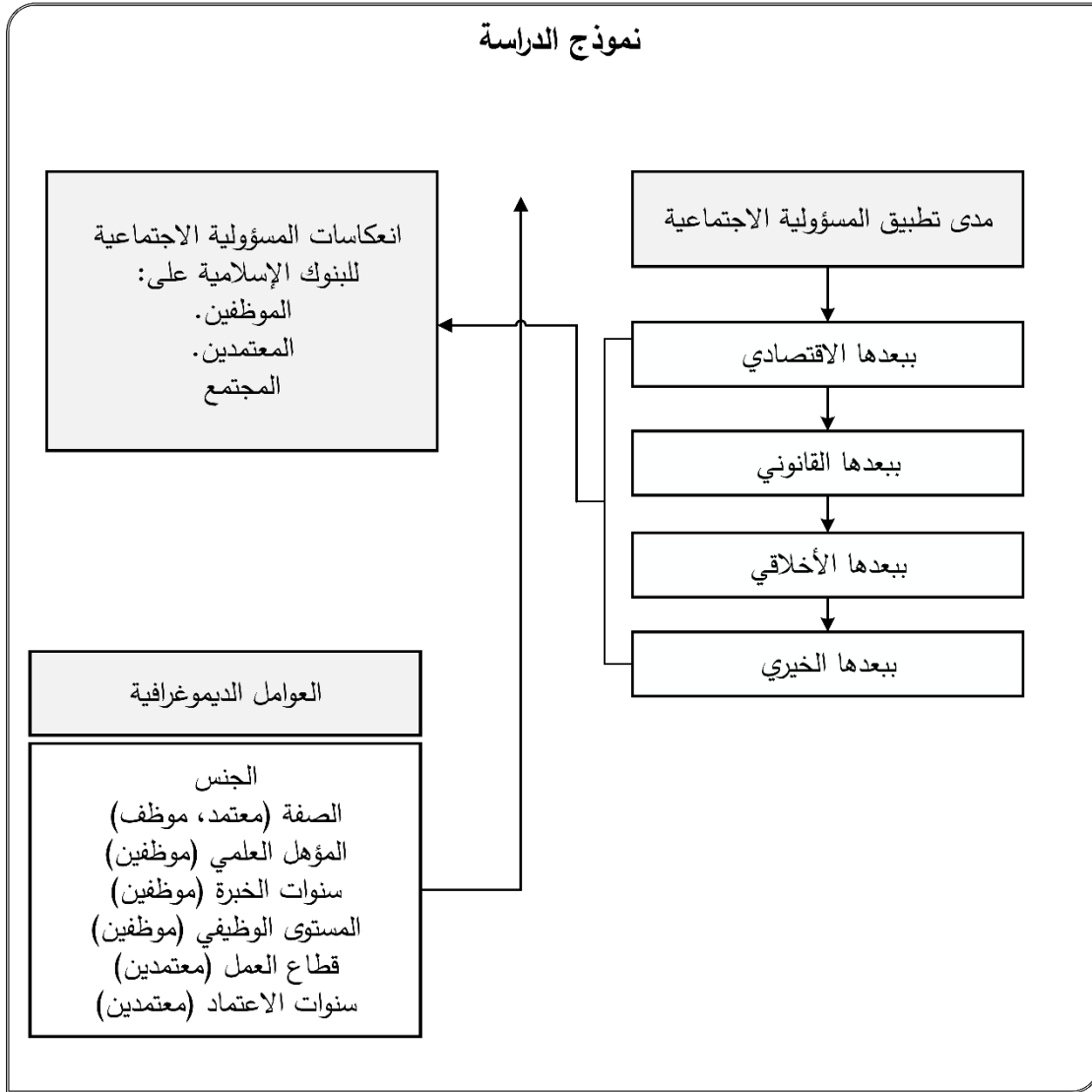
**الفرضية الرئيسية الثالثة H0:3:** لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)، تعزى للعوامل الديموغرافية: (النوع الاجتماعي، الصفة (معتمد، موظف)، المؤهل العلمي للموظفين، سنوات الخبرة للموظفين، المستوى الوظيفي للموظفين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين).

### 1.7 حدود ومحددات الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** دراسة مدى تطبيق البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) وانعكاس ذلك على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع).
- **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة في العام 2021.
- **الحدود المكانية:** أنها البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين والمتمثلة في مصرف الصفا، البنك الإسلامي العربي، والبنك الإسلامي الفلسطيني.
- **الحدود البشرية:** أجريت الدراسة على العاملين في البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين وعلى المعتمدين لدى هذه البنوك.

## 1.8 نموذج الدراسة

لاحقاً لإشكالية الدراسة وأسئلتها وفرضياتها، واعتماداً على الدراسات السابقة والأدب النظري الذي تم الاطلاع عليه من قبل الباحث، تم تحديد متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والعوامل الديمغرافية للمبحوثين وفقاً للنموذج المبين في الشكل (1) التالي:



شكل 1: نموذج الدراسة (اعداد الباحث بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة)

## 1.9 هيكلية الدراسة

تم تقسيم فصول الدراسة إلى:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ويتضمن: "مقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة وفرضياتها، حدود الدراسة، ونموذج الدراسة".

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها وتتضمن: "منهجية الدراسة، أداة الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، المعالجات الإحصائية للدراسة، متغيرات الدراسة".

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الخامس: أهم النتائج والتوصيات التي خلص إليها الباحث.

وقد تم توثيق المراجع والمصادر التي اعتمد عليها الباحث في دراسته وفقاً لنظام APA المعتمد في مجال البحث العلمي في جامعة القدس، وإضافة المرفقات اللازمة كملاحق في نهاية الدراسة.

## 2 الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 2.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل أبرز ما احتوته الكتب والمراجع والأدب النظري عن المسؤولية الاجتماعية من حيث المفهوم والأبعاد والأهمية، كما يتناول انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على العاملين وأصحاب المصلحة والمجتمع بشكل عام، مع الإشارة إلى المصارف والبنوك الإسلامية والمسؤولية الاجتماعية التي تمارسها هذه البنوك، ويرد في نهاية هذا الفصل أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت بالبحث والتحليل لمواضيع الدراسة الحالية ومتغيراتها.

#### 2.2 المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية للشركات من المواضيع التي لا يزال النقاش فيها واسعاً، لذلك تم اقتراح العديد من التعريفات للمسؤولية الاجتماعية للشركات (Dahlsrud,2008)، إذ يشكل مفهوم المسؤولية الاجتماعية أرضية خصبة لبناء وتطوير النظرية والتحليل التجريبي لها، وهناك مفاهيم وإصدارات معيارية ضيقة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي تميل إلى التركيز على الالتزامات القانونية والاقتصادية للشركات (Friedman,1970)، في المقابل هناك مفاهيم وإصدارات للمسؤولية الاجتماعية للشركات أوسع، تركز على الالتزامات الأخلاقية والخيرية اتجاه المجتمع، لذلك يعتبر أحد أكثر التعريفات قبولا وانتشاراً، وتلك التي تركز على المفهوم الواسع والضيق للمسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث يشمل هذا المفهوم الأعمال الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية التي تقدمها الشركات للمجتمع في وقت معين (Zuo et al,2017).

لذلك من الصعب إعطاء تعريف دقيق للمسؤولية المجتمعية للشركات لأن الأنشطة تستند للقضايا اليومية، وكذلك تصورات المديرين لما يجب أن تكون عليه الشركة المسؤولة اجتماعياً، حيث تهدف المسؤولية المجتمعية للشركات إلى تعزيز نزاهة وأمانة الممارسات التجارية، وتعزيز سلامة المنتجات، وحماية رفاة الموظفين، وزيادة الأداء البيئي للشركة. بشكل عام، فإن المكون الأساسي للمسؤولية المجتمعية للشركات هو الترويج للأنشطة التي تصور الشركات كمواطنين صالحين يساهمون في رفاة المجتمع بالإضافة إلى زيادة أرباحهم الخاصة (McCain et al,2019).

## 2.2.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

هنالك العديد من التعريفات للمسؤولية المجتمعية، فقد عرفها البنك الدولي على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم ومجتمعهم المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد (Hond, 2007).

ويرتكز تعريف المسؤولية المجتمعية للشركات بحسب تعريف الأمم المتحدة على الحفاظ على حقوق الإنسان والعاملين بالشركة، والمجتمع المحيط، والحفاظ على البيئة وتحقيق الربحية للمنشأة.

كذلك عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل ( World Business Council for Sustainable Development, 1999).

كذلك إعلان المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) عرف المسؤولية المجتمعية بأنها الأفعال التي تقوم بها المؤسسة، لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها، على المجتمع والبيئة حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة في ما بين الحكومات ، وتكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة أما منظمة العمل الدولية، فتعرّف المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بأنها المبادرات الطوعية التي تقوم بها المؤسسات، علاوة على ما عليها من التزامات قانونية. وهي طريقة تستطيع أن تنظر بها أي مؤسسة في تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وتعد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تكملة للوائح الحكومية، أو السياسة المجتمعية وليست بديلاً عنهما (Hond, 2007).

ويعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام أصحاب الأنشطة التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم ومجتمعهم المحلي والمجتمع ككل، لتحسين مستويات العيش بأسلوب يخدم التجارة والاقتصاد ويخدم التنمية في ذات الوقت (البنك الدولي، 2005).

وقد عرفها الأغا (2006) بأنها تعبير عن قيم وفلسفة القيادة الإدارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق أهداف وتوقعات كل أصحاب العلاقة في البيئة الداخلية والخارجية بما يحقق توازن مصالحهم، وبما يعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، في حين عرفها (Rossi, 2001) بأنها تعهدات منظمات الأعمال للمساهمة في تنمية اقتصادية مستدامة لتحسين مستوى

المعيشة بما يجعلها جيدة للتنمية، وذلك من خلال العمل مع العاملين في تلك المنظمات وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع الوطني ككل.

كما يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية بأنها التزام تعبدي أخلاقي يساهم من خلاله القائمون على إدارة المصارف الإسلامية بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاهية المجتمع ككل ورعاية المصالح والأهداف الاجتماعية لأفراده عبر صياغة الإجراءات وتفعيل الطرق والأساليب الموصلة لذلك، بهدف رضا الله سبحانه وتعالى والمساهمة في إيجاد التكافل والتعاون والتقدم والوعي الاجتماعي، وفي تحقيق التنمية الشاملة (عياش، 2010).

كما عرفت المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية بأنها التزام البنك الإسلامي بالمشاركة في بعض الأنشطة والبرامج والأفكار الاجتماعية للأطراف المترابطة به والمتأثرة بنشاطه، سواء بدخله أو خارجه؛ بهدف إرضاء الله وتحقيق التقدم والوعي الاجتماعي للأفراد؛ بمراعاة التوازن وعدالة الاهتمام بمصالح مختلف الفئات (المغربي، 2004).

يتضح مما تم استعراضه أن المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية ترتكز على ثلاثة أركان رئيسية:

1. **التكليف بالمسؤولية:** ومصدر التكليف هو الله سبحانه وتعالى، ويتضح من خلال المنهج والشرع الذي سنه الله للعباد من أجل الالتزام به في كافة المعاملات، حيث يتضح أهمية هذا النهج في البنوك الإسلامية بما يلي (عياش، 2010):

- أ. ثبات الأوامر ووحدة المصدر من خلال عدم التشتيت في الالتزام أمام أكثر من جهة.
- ب. يتبين للبنك في كافة المعاملات كيفية إجراء المعاملات.
- ج. التوازن والعدالة بيك كافة الفئات التي ترتبط بالبنك.
- د. يترتب على التكليف عنصر أساسي وهو الجزاء، من خلال وضوح الجزاء المقابل لأعمال البنك الإسلامي.

وبالتالي فإن الأسس التي تحكم أعمال البنوك الإسلامية تلزمها بمراعاة مصدر التكليف والامر به وهو الله سبحانه وتعالى.

2. **دافعية الالتزام ومبادئ التطبيق:** يتمثل هذا الركن من خلال قبول الملتزم (البنوك الإسلامية)، للتكليف التي أوكل إليه، وضرورة الالتزام بالأدوار الاجتماعية، وذلك من خلال المسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات، وبالتالي فإن ركن الالتزام يترتب عليه ركن مجالات المسؤولية

الاجتماعية، ويساعد البنوك الإسلامية في الوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية من خلال التزامه بتطبيق بعض القواعد والمبادئ، وأهمها (المغربي، 2004):

أ. الأخذ بقاعدة الحلال والحرام.

ب. وجود هيئة الرقابة الشرعية.

ج. تطبيق مبدأ الغنم بالغرم.

د. مبدأ لا ضرر ولا ضرار

3. **التقييم والجزاء**: يترتب الجزاء على عدم التزام البنوك الإسلامية في تحملها للمسؤولية الاجتماعية وإتباع المنهج الذي يرسمه مصدر التكليف.

### 2.2.2 إطار المسؤولية الاجتماعية:

إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات قائم على الثقافة ويتكون من أربع خطوات. الخطوة الأولى: تحديد البلدان التي يجب أن توليها الشركة اهتمامًا أكبر عند تنفيذ استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للشركات. الخطوة الثانية: هي تحديد كيفية تخصيص موارد المسؤولية الاجتماعية للشركات لشركة لكل مجموعة من أصحاب المصلحة ولكل قضية (مصلحة) لمجموعة أصحاب المصلحة المعنيين في بلد معين. الخطوة الثالثة: تقرير ما إذا كان يجب على الشركة زيادة أنشطة المسؤولية الاجتماعية الإيجابية (أي الأنشطة غير المسؤولة اجتماعياً مثل العطاء الخيري) أو الحد من أنشطة المسؤولية الاجتماعية السلبية (أي الأنشطة غير المسؤولة اجتماعياً مثل توليد مشاكل بيئية) لكل مجموعة من أصحاب المصلحة في بلد معين. الخطوة الرابعة: هي تقييم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات بعد التنفيذ من خلال فحص تأثير كل اتجاه لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات (أي أنشطة المسؤولية الاجتماعية الإيجابية وأنشطة المسؤولية الاجتماعية السلبية) على أداء الشركة. (Ju Song&Ho Kang,2018)

وقد تؤثر الثقافة الوطنية أيضًا على مواقف الناس تجاه كل اتجاه لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات (أي أنشطة المسؤولية الاجتماعية الإيجابية والسلبية). وبعبارة أخرى، يمكن تحديد اتجاهات الناس سواء لزيادة الوزن على أنشطة المسؤولية الاجتماعية الإيجابية أو السلبية، اعتمادًا على الثقافة الوطنية. على سبيل المثال، في البلدان ذات التوجه المستقبلي للغاية مثل سويسرا (House et al., 2004)، قد يتأثر الناس أكثر بأنشطة المسؤولية الاجتماعية الإيجابية بدلاً من الأنشطة السلبية لأنهم أكثر عرضة للتركيز على التخطيط والاستثمار في المستقبل بدلاً من الحفاظ على المواقف الحالية. على النقيض من ذلك، في البلدان التي تعاني من درجة عالية من تجنب عدم اليقين مثل اليونان (Hofstede، 1980)، قد يهتم

الناس على بتقليل الأنشطة الضارة (السلبية) أكثر من زيادة الأنشطة المفيدة (الإيجابية) للشركة؛ لأنها قد تكون أكثر حساسية لكسر القواعد من الانخراط في أنشطة مبتكرة ولكن قد تكون محفوفة بالمخاطر.

### 2.2.3 أساس المسؤولية الاجتماعية:

نتيجة التغيرات الاقتصادية الأساسية وفشل الحكومة في توفير حلول دائمة، يتطلع المجتمع بشكل متزايد إلى الشركات، العامة والخاصة على حد سواء، لمعالجة القضايا الاجتماعية والاقتصادية الملحة. التي تتوزع الى حماية البيئة والتقاعد وعدم المساواة بين النوع الاجتماعي والعنصرية، وذلك من بين أمور أخرى. ومما يدفع أصحاب المصالح والشركات للخوض في القضايا الاجتماعية والسياسية الحساسة – ما يرونه من فشل الحكومات في القيام بذلك بشكل فعال، رغم ان هذه الشركات لا تستطيع حل كل القضايا العامة، ولكن هناك الكثير من القضايا ( التقاعد والبنية التحتية وإعداد العمال لوظائف المستقبل) التي لا يمكن حلها بدون قيادة الشركات. (Fink,2019)

وتتبنى المؤسسات المختلفة برامج المسؤولية الاجتماعية لتعدد المكاسب التي تعود عليها بالفائدة، فهي بالأصل مؤسسات اقتصادية هدفها الأساسي تحقيق مصالحها وزيادة ارباحها والمحافظة على استمراريتها.

ومن اهم تلك المكاسب (بقدر، وبكار، 2012، ص3):

- تحسين سمعة المؤسسات.
- تسهيل الحصول على الائتمان.
- استقطاب الكفاءات البشرية.
- بناء علاقات قوية مع الحكومات.
- رفع قدرة المؤسسات على التعلم والابتكار.

### 2.2.4 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

وتتلخص أهمية المسؤولية الاجتماعية فيما يأتي:

- تحسين ظروف الحياة في المجتمع: تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف الحياة للناس، واستقرارها اجتماعيا واقتصاديا في ضوء توفر نوع من العدالة، وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، فهي ترتقي بالتنمية انطلاقاً من زيادة التنقيف أو الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، مما يساهم في تحقيق الاستقرار والشعور بالعدالة الاجتماعية (Belal, 2008).

- تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية: حيث تستفيد المؤسسات المسؤولة اجتماعياً من تعزيز سمعتها لدى الجمهور، ولدى مجتمع الأعمال التجارية، فتعزز بالتالي قدرتها على جذب رأس المال والشركاء التجاريين، وتجد مجالاً واسعاً في سوق المنافسة العالمية (الأونكتاد، 2004، ص82).
- دعم وتطوير المجتمع: تساهم المؤسسات في اطار المسؤولية الاجتماعية في دعم وتطوير المجتمع من خلال المساهمات التنموية والاجتماعية للمؤسسات في مجتمعاتها الحاضنة لها، وذلك عبر التبرعات التي تقدمها لبناء المساجد والمدارس والمراكز الطبية وآبار المياه ودعم المشاريع التنموية (عوض، 2014، ص13).
- زيادة الإنتاجية والجودة: وذلك ضمن الجهود التي تبذلها المؤسسات للاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل الأخطاء، وتعزز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار (الأونكتاد، 2004، ص82).
- زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم: المؤسسات المسؤولة اجتماعياً يسهل عليها تعيين موظفين ذوي كفاءة عالية والمحافظة عليهم، ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف والتدريب، ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة، ولهذا السبب ستصبح القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات متسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي يستبعد أي تعارض من حيث القيم ويعزز بيئة العمل (الأونكتاد، 2004، ص82).

### 2.2.5 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على مبادئ وقواعد أخلاقية، يمكن تحديدها على النحو التالي (Guidance on Social Responsibility, 2009, p10):

- مسؤولية المؤسسة كجزء فاعل في تنمية المجتمع.
- الشفافية في الأعمال التي تقوم بها المؤسسة.
- التزام المؤسسة بالمبادئ الأخلاقية أمام مجتمعاتها وأمام العاملين فيها.
- احترام طلبات ورغبات أصحاب المصلحة من المساهمين.
- احترام حقوق الإنسان.
- احترام العلاقات الدولية والسلوكيات المتعارف عليها دولياً.

كما أشار (ching,2015) إلى مبادئ المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي:

- احترام الاتفاقيات الدولية والثنائية.
- المساءلة.
- الشفافية.
- احترام أصحاب المصالح.
- الامتثال القانوني.

ومن حيث تصنيف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والمنظمات فقد صنف Lantos (2001) المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى ثلاث فئات:

- المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية التي تشمل المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية.
- المسؤولية الاجتماعية للشركات الغيرية والتي تحتوي على مسؤوليات العمل الخيري المنظمة بغض النظر عن نتائجها
- المسؤولية الاجتماعية الاستراتيجية المرتبطة بالوفاء بالمسؤولية الخيرية التي يمكن أن تفيد الشركة.

#### 2.2.6 قواعد نشر المسؤولية الاجتماعية:

يمكن نشر قواعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي (الأسرج, 2010, ص7):

**الاتجاه الأول:** المساهمة المجتمعية التطوعية: يلقي هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حديثاً نسبياً، ومن الممكن أن يتضمن ذلك التبرعات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة الأجل في الصحة والتعليم أو المردودات الأخرى ذات البعد الاجتماعي.

**الاتجاه الثاني:** العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة: غالباً ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتستطيع أي مؤسسة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها، تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية، ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة والمخلفات.

**الاتجاه الثالث:** حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي: على الصعيد الداخلي يقوم موظفو المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بوضع الرؤية وتهيئة المناخ العام الذي يمكن للعاملين من خلاله تحقيق التوازن المسئول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن كثيراً من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يقومون بقيادة مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع، ويؤيدون المبادرات الخاصة بالصناعة وغيرها من المبادرات.

### 2.2.7 النظريات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية:

وفقاً لوجهة نظر الاقتصاد الكلاسيكي الجديد التي تبناها فريدمان (1970)، فإن المديرين التنفيذيين للشركة وحدهم المسؤولون عن المساهمة في مصالح المدير (أي حملة الأسهم). أي أن مهمة المسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية هي زيادة الأرباح، واستخدام مواردها والانخراط في الأنشطة. قد تؤدي الأنشطة الأخرى (مثل الأنشطة الخيرية أو المشاركة في حماية البيئة أو تحسين مزايا الموظفين) إلى تعطيل الاستخدام الأمثل لهذه الموارد، مما يؤثر سلباً على المسؤولية الاجتماعية للشركة. من خلال دعم منظور فريدمان (1970) للاقتصاد الكلاسيكي الجديد، وجدت دراسات متعددة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر سلباً على أداء الشركة. (Ferris,1997&Wright)

وعلى النقيض من ذلك اقترح فريمان (1984) نظرية أصحاب المصلحة، مؤكداً أنه عند اتخاذ القرارات، يجب على الشركة مراعاة أصحاب المصلحة الآخرين بما في ذلك الموظفين والموردين والعملاء والمجتمعات المتأثرة بإجراءات الشركة. تشير نظرية أصحاب المصلحة إلى أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات يجب أن تشمل جميع مطالبات أصحاب المصلحة الشرعيين من أجل تعزيز سمعة الشركة، وبالتالي تحسين قيمتها. تم دعم نظرية أصحاب المصلحة من قبل مجموعة من الباحثين الذين اختبروا تجريبياً ارتباطاً إيجابياً بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركة (Park,2009&Lee)

من خلال اقتراح نظرية أصحاب المصلحة المستتيرة، حاول جنسن (2001) التوفيق بين وجهات النظر الاقتصادية الكلاسيكية الجديدة مع نظرية أصحاب المصلحة. وفقاً لنظرية أصحاب المصلحة المستتيرة، لا يمكن للشركة الحفاظ على قيمتها طويلة الأجل أو ثروة المساهمين ما لم تأخذ مصالح أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين في الاعتبار. وكما يقترح المنظرون لأصحاب المصلحة على وجه التحديد، من خلال دمج مصالح جميع أصحاب المصلحة الشرعيين، يمكن للمسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة في تعظيم ثروة المساهمين، وهو ما يتوافق مع حجة فريدمان (1970).

## 2.2.8 تقييم المسؤولية الاجتماعية:

هنالك جدل كبير بين المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية والمعارضين لها، فالاتجاه المعارض للمسؤولية الاجتماعية يعتقدون أن الدور الاجتماعي لرجال الأعمال، من الممكن أن يشنت تركيزهم في الجوانب الاقتصادية، ويؤكدون اعتمادا على النظرية الاقتصادية، والتي بمقتضاها يكون كل مدير في المنظمة مسؤول أمام صاحب العمل على تحقيق كل ما هو نافع للمنظمة، وهو ما كانت تشير وتؤكد عليه أفكار العالم الاقتصادي الأمريكي (فريدمان)، حيث كان يرى أن رجل الأعمال لا مسؤولية له إلا تحقيق الربح (القاضي، 2010).

ويمكن إبراز أفكار المعارضين للمسؤولية الاجتماعية على النحو التالي (الاغا، 2007):

- يعتبر دور الشركات ومنظمات الأعمال هو تعظيم الأرباح فقط.
- تقتصر الشركات ومنظمات الأعمال إلى الخبرة في إدارة برامج المجتمع.
- احتمال حدوث صراع للمصالح.
- سوف يدفع المجتمع ثمن مساهمة الشركات ومنظمات الأعمال في حل المشاكل الاجتماعية من خلال رفع الأسعار.
- تمتلك العديد من الشركات ومنظمات الأعمال قوة كبيرة في المجتمع، وأي تدخل منها في المجالات الاجتماعية سيزيد من قوتها وتأثيرها.

أما الاتجاه المؤيد لتطبيق المسؤولية الاجتماعية، يرى أن هناك ثمة مصالح كبيرة للشركات وأصحاب الأعمال في الأخذ بنظام المسؤولية الاجتماعية، ويبررون ذلك بأن المنظمات والشركات على المستوى البعيد ستستفيد من نتائج تطبيق المسؤولية الاجتماعية على السلام والاستقرار الاجتماعي، وذلك من خلال تعظيم أرباحها على المدى البعيد، من جهة أخرى يرى المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية أن الشركات ومنظمات الأعمال التي تعمل من أجل مصلحتها الذاتية، قد فشلت في المحافظة على مصلحة المجتمع، وأن المسؤولية الاجتماعية هي بمثابة رد اعتبار، بعد أن أصبحت في وضع غير ملائم واهتزت صورتها في أذهان الجمهور، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية هي الخيار الأفضل لنجاح منظمات الأعمال في بيئتها المحلية (القاضي، 2010).

ويمكن إبراز أفكار المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية على النحو التالي (الاغا، 2007):

- تساهم الشركات ومنظمات الأعمال في العديد من المشاكل، وبالتالي يجب عليها المساهمة في حلها.
- تعتبر الشركات ومنظمات الأعمال جزء من المجتمع، لذلك يجب أن تساهم في تطويره.
- للشركات ومنظمات الأعمال الكثير من الموارد التي تؤهلها للمساعدة في حل مشاكل المجتمع.
- تعتبر الشركات ومنظمات الأعمال شريك في المجتمع مثلها مثل الحكومة.
- مشاركة الشركات ومنظمات الأعمال في حل بعض القضايا الاجتماعية يقلل من تدخلات الدولة.

### 2.2.9 معايير قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المالية:

يوجد مجموعة من المعايير والأسس التي من خلالها يمكن لنا تحديد مستوى المؤسسات المالية وفقاً لمسؤوليتها الاجتماعية، وذلك على النحو التالي (عبد العزيز، 2009):

1. يجب أن يكون هنالك دائرة مختصة تكون مهمتها الإشراف على تطبيق وتحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المالية.
2. يجب أن يتفرغ الفريق المختص بمهمة الإشراف على تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المالية.
3. يجب الالتزام بقواعد الحوكمة، والشفافية في العمل، مع وجود خطة استراتيجية واضحة للعمل.
4. احترام العاملين ومراعاة حقوق العمل.
5. تجنب الفساد المالي والإداري والأخلاقي.
6. احترام حقوق الإنسان، وخدمة المجتمع، بالإضافة إلى المحافظة على البيئة.

### 2.2.10 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

هنالك مجموعة من الأبعاد التي تركز عليها المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات، يمكن عرضها وفق تصنيف (كارول، 1991):

#### 2.2.10.1 البعد الأخلاقي:

عرّف (Payne & Raiborn, 1990) الأخلاق على أنها "نظام لمبادئ أو ممارسات القيمة وتعريف للحق والخطأ، تهتم الأخلاق بصنع القرار الأخلاقي فيما يتعلق بصحة أو خطأ السلوك وما إذا كان من الجيد أو السيئ الانخراط في بعض السلوكيات. لا ينبغي للشركات الناجحة التي ترغب في بناء علاقات جيدة مع المجتمع وتعزيزها أن تكون ناجحة اقتصادياً وتعمل ضمن حدود القانون فحسب، بل يجب أيضاً أن تكون على دراية بالقضايا الأخلاقية المتعلقة بجميع جوانب العمل. من ناحية أخرى، جادل كارول (1979) بأن

"المسؤوليات الأخلاقية غير محددة بشكل جيد وبالتالي فهي من بين أصعب الأعمال التجارية للتعامل معها" في كثير من الأحيان، يكون اتخاذ القرار الأخلاقي عملية غامضة وغير محددة بدقة (كارول، 1979).

وقد جادل ستودر (1998) بأن الأعمال المسؤولة يجب أن تعمل ضمن معايير الممارسات الأخلاقية الجيدة. نظرًا لأن الشركة ملزمة تجاه عملائها، فيجب أن تكون الشركة صادقة بشأن منتجاتها وعملياتها، حتى لو كان ذلك فقط لجعل العملاء يشعرون أن الشركة تهتم بهم أكثر من بيع منتجاتهم، وأن الشركات التي ترغب في بناء وتعزيز علاقات جيدة مع المجتمع يجب ألا تكون ناجحة اقتصاديًا وتعمل ضمن حدود القانون فحسب، بل يجب أيضًا أن تكون على دراية بالقضايا الأخلاقية المتعلقة بجميع جوانب أعمالها. إن النتائج السلبية للسلوك غير الأخلاقي من جانب الشركات ووكلائها عديدة. علاوة على ذلك، يمكن أن يتسبب بعضها بضرر شديد يلحق بسمعة الشركة، وفي بعض الحالات، يمكن أن يؤدي إلى فشلها. (Iwanow et al, 2005)

ومن المهم تنفيذ الأعمال بطريقة تتفق مع توقعات الأعراف والأخلاق السائدة في المجتمع، واحترام الأعراف السائدة في المجتمع، وعدم تحقيق أهداف الشركة بما ينتهك هذه القيم والأخلاق، وأن تقدم الشركة المنتجات والخدمات التي تحقق هذه القيم، ومن المهم أن يتعدى الالتزام بهذه القيم والأخلاق مجرد الالتزام بالقوانين والانظمة ليصبح انضباطا والتزاما داخليا.

كما يمكن الإشارة إلى البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في الإسلام وعناصره، والتي تتمثل في المعايير الأخلاقية في الأعمال والقيم الاجتماعية والأعراف، وحقوق الإنسان، فالأخلاق في الإسلام لها خصائص تميزها تماماً عن الحضارات من حيث أنها ربانية المصدر، كما تتميز بالشمول والاعتدال والتوازن وإمكانية التطبيق، كما أنها ثابتة؛ أما كونها ربانية المصدر يعني ذلك أنها من الله تعالى فهو الذي أمر بها ورجب فيها وحث عليها، أما الشمول فتعني بأن الأخلاق في السنة النبوية الشريفة تتميز بالشمول من خلال تنظيم أخلاق الأسرة والأفراد والجماعة، فهي تتربط مع بعضها البعض، وتنظم الاتجاهات والمواقف التي تعتبر أساس المسؤولية الأخلاقية، فهي تحدد المسؤولية الأخلاقية للفرد تجاه ربه وأسرته وجيرانه وأقاربه ونفسه وكل ما يحيط به، أما خاصية التوازن فيمكن فتشير الى الدوافع الفطرية والمكتسبة للإنسان، وتقدير حاجاته، بما يتيح له إشباعها بالطرق السوية المشروعة مع المحافظة على حياته، ما يحقق له السعادة والراحة النفسية، فهي تقوم بخلق التوازن بين ما تطلبه الروح وما يطلبه الجسم، وما تطلبه الدنيا والآخره دون خسارة إحداها على حساب الأخرى، أما خاصية التطبيق فالأخلاق في نظر السنة

النبوية ليست مجرد نصائح وإرشادات ومواعظ وحكم خلقية، بل هي تمثل قيم سامية ونبيلة وعليا، يجب تطبيقها في كل مناحي الحياة وجوانبها. (أفضل، 2014).

في ضوء ذلك يمكن استعراض أبرز معايير البعد الأخلاقي للبنوك الإسلامية العاملة في فلسطيني على النحو التالي:

- التزام البنوك باحترام العادات والتقاليد المجتمعية من خلال ممارسات العاملين لديه.
- مراعاة البنك اعتبارات حقوق الإنسان في حملاته التسويقية.
- توفير البنك الخدمات المصرفية التي تتناسب الأديان الممثلة للمجتمع الفلسطيني.
- موائمة أهداف البنك والأهداف المجتمعية الفلسطينية.
- اشتراط البنك في تمويله للمشاريع بالقروض عدم إضرارها بالصحة العامة.
- اشتراط البنك في تمويله للمشاريع بالقروض عدم إضرارها بالنواحي البيئية.
- التزام البنك بتطبيق الإجراءات التي تحد من الجرائم المالية.

#### 2.2.10.2 البعد الاقتصادي:

تبرز المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي وذلك أولاً بتحقيق الربح، والذي يجعل البنوك الإسلامية قادرة على تحمل تغطية التكاليف والنفقات المستقبلية، ففي حال عدم تمكنها من تغطية النفقات والتكاليف من خلال الربح، فإنها ستكون عاجزة بشكل أكيد على تحمل الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، علاوة على ذلك تحقيق الربح لباقي الأطراف ذات العلاقة بقرارات البنوك الإسلامية (ناصر، لخضر، 2014).

كما يتمثل البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية بالاستمرارية والاستدامة وتحقيق الرفاه الاقتصادي وتعظيمه لأطول فترة ممكنة، وذلك من خلال توفير مقومات وأسس الرفاه الإنساني بأفضل نوعية (وهيبة، 2014).

ويبرز في البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية عناصر رئيسية، تتمثل أولاً بالمنافسة العادلة، وذلك من خلال منع الاحتكار وعدم الأضرار بالمستهلكين، واحترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، والعنصر الثاني يتمثل بالتكنولوجيا وذلك من خلال استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي، واستخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة (الغالي، العامري، 2001).

كما يبرز البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في الإسلام، والتي تعتبر مشروعية الربح والمنافسة العادلة أبرز عناصره، وذلك من خلال ما دعا إليه الإسلام على طلب الرزق والكسب، والربح الحلال، من خلال القيام بأنشطة اقتصادية وزراعية وتجارية وصناعية واقتصادية، حيث هيأ الله سبحانه وتعالى طرق

الرزق وأسبابه وأمر بطلبه، قال تعالى (هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ) (سورة الملك، الآية 15)، وعلى اعتبار أن المجتمع هو سبب الربح الذي تحقق من خلال بيع السلع والتجارة أو تقديم الخدمات له ، وجب مقابل ذلك تقديم العون والمساعدة من باب الزكاة أو الهبات أو الصدقات وكل صور التكافل الاجتماعي، أما العنصر الاخر والمتمثل بالمنافسة العادلة، وهو يعتبر في الإسلام من آداب الملزمة، إذ يتوجب على أطراف التداول مراعاتها بدقة، قال صلى الله عليه وسلم (لا يبيع بَعْضُكُمْ عَلَى بَيْعِ بَعْضٍ) (صحيح مسلم، 1412)، كما قال صلى الله عليه وسلم (لا يسم المسلم على سوم أخيه) (صحيح مسلم، 1515)، ونجد من ذلك أن المنافسة ممنوعة حتى ينصرف السائم (الشاري) أولاً (مقري، يحيى، 2011).

وتبين الدراسة مما تم استعراضه أن نبيين أبرز معايير البعد الاقتصادي للبنوك الإسلامية العاملة في فلسطين على النحو التالي:

- التزام البنك بالموصفات الدولية فيما يتعلق بأنظمة الجودة وتحسينها.
- توفير البنك الخدمات المصرفية التي تلبي احتياج جميع الشرائح المجتمعية.
- سعي البنك إلى تحقيق أداء متميز من خلال توظيف التكنولوجيا المتطورة.
- سعي البنك إلى خلق فرص عمل جديدة.
- تعزيز البنك سمعته من خلال أعماله التي يقدمها للمجتمع الفلسطيني.
- عمل البنك وفق استراتيجية فعالة تضمن استمرارية العمل.
- قيام البنك بتبني منتجات ابتكارية بهدف زيادة أرباح المساهمين.
- تقديم البنك المعلومات لمساهميهِ ومعمديه بكل شفافية.

### 2.2.10.3 البعد القانوني:

يتمثل البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية من خلال الالتزام بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تشرعها الحكومة والدولة ممثلة عن المجتمع، واكتساب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال والسلوكيات التي تشكل انتهاكاً وخرقاً للقانون (النسور، بن عبد الله، 2013).

يعتبر التزام البنوك الإسلامية بالقوانين والتشريعات والأنظمة، دليلاً على التزامها بنهج سلوك مقبول ومسؤول في نشاطاتها ومخرجاتها المجتمعية، حيث يجب ألا ينتج عنها أي ضرر أو خلل ينعكس على علاقة البنوك الإسلامية مع المجتمع ويمس مكانتها ودورها، بسبب المنافسة الجائرة التي قد ينتهجها البعض . (البكري، 2006)

كما ان التزام البنوك الإسلامية بالتشريعات والقوانين ورفضها الأعمال غير القانونية وغير المشروعة، ومن يسبها ثقة العميل، وفي العادة تقوم الحكومة بتكليف البنوك المركزية بتحديد مسؤولية البنوك والتزامها بهذه القوانين والتعليمات والأنظمة وعدم انتهاكها. كما يتضمن هذا البعد القانوني حق المساءلة الاجتماعية وهي حق الأفراد ومؤسسات المجتمع المدني في مطالبة المسؤولين، بتقديم التوضيحات والتبريرات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم وكيفية تنفيذ واجباتهم. (ياسين، 2013)

كما يعبر القانون عن المعايير الرسمية المقبولة بحددها الأدنى من قبل المجتمع، وذلك في النواحي الاجتماعية والأخلاقية، لأنه يعبر عن المعيار الأفضل الذي نعرفه للتعامل الرسمي التعاقدى الملزم، والذي يمثل المكافئ المتعادل والمتوازن إلى حد ما لصالح كل الأطراف في فترة نفاذه في التطبيق، أما في التطبيق العملي، فالقانون يستمد قوته من خلال التزام الناس به، أي أن قوة الإلزام في القانون هي نقطة ضعفه، وبالتالي فإن القانون يمثل الحد الأدنى من الالتزام، يليه في التدرج المسؤولية الاجتماعية، ومن ثم أخلاقيات الإدارة (نجم، 2011).

وتتمثل العناصر الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية في البعد القانوني، أولاً بقوانين حماية المستهلك، وذلك من خلال حمايته من المواد الضارة، وحماية الأطفال صحياً وثقافياً، والعنصر الثاني، حماية البيئة ومنع التلوث بشتى أنواعه، وصيانة الموارد وتنميتها، والتخلص من المنتجات بعد استهلاكها، والعنصر الثالث هو السلامة والعدالة، وذلك من خلال التقليل من إصابات العمل وتحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن، ومنع التمييز على أساس النوع الاجتماعي أو الدين، وتوظيف المعوقين. (الغالبي والعامري، 2001)

ويتمثل البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في الإسلام في حفاظه على العناصر المذكورة سابقاً (حماية المستهلك وحماية البيئة والسلامة العادلة)، فقد اهتم الإسلام بحماية المستهلك، في مستويين أساسيين، هما مستوى الإنتاج، من خلال اشتراط الجودة في المنتج بالاختيار السليم للمواد الخام، وإتقان العمل الإنتاجي، كما تتم حماية المستهلك من رفع الأسعار، وتجنب التمويل الربوي الذي يرفع من تكلفة السلعة المنتجة، على اعتبار أن المستهلك هو من يتحمل سعر الفائدة، فيتعرض للظلم والإجحاف، وقال تعالى في ذلك (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾)، (البقرة، 278، 279)، أما فيما يتعلق بالتسويق، فحماية المستهلك للخدمات والسلع، تتم من خلال طبيعة السوق الإسلامية، كونه يعتبر سوق حر، ليس فيه احتكار في السلع أو معلومات الأسعار، لأن الاحتكار في الإسلام جريمة اقتصادية، بالإضافة إلى ذلك حرم الإسلام الغش وامر بالابتعاد عن الوسائل التي تفقد الثقة ما بين الأطراف، وذلك

من خلال منع تغيير الأوزان والمقاييس والصفات، وقال تعالى في ذلك (وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٣٥)، (الإسراء، 35). وبذلك يتضح أن النظام الإسلامي قد حدد مسؤوليات الفرد بأن يكون ملتزماً بذلك التزاماً مسؤولاً أمام الله، وأما من أمر له بالعقد، فقد جعل المساءلة أساساً لمحاسبة كل طرف على مدى التزامه بأداء واجباته في العقد بشفافية، والتي تعني الصدق والأمانة والشمول للمعلومات التي تقدم عن أعمال البنوك الإسلامية إلى أصحابها، التي لهم فيها مصالح للتعرف على مدى إدارة تلك البنوك الإسلامية من قبل المدراء. (ربيعي، 2010)

ومما تم استعراضه بيان أبرز معايير البعد القانوني للبنوك الإسلامية العاملة في فلسطين على النحو الآتي:

- التزام البنك بالتشريعات التي تهدف إلى حماية المجتمع في كافة مجالات عمله.
- تعاون البنك مع سلطة النقد في دراسة الشكاوى المقدمة ضده.
- يضع البنك سياسات ملزمة للعاملين تهدف إلى إرضاء المعتمدين.
- تتوافق خدمات البنك المقدمة للمعتمدين مع القوانين المطبقة في فلسطين.
- التزام البنك بأنظمة وتعليمات الهيئات المحلية والبلديات التي يقع عمله ضمن حدودها. (مثال، تخصيص مواقف، نفايات، الخ).
- التزام البنك بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة وفق النسب المحددة قانوناً.
- مراعاة البنك في إجراءات التوظيف والتعيين المساواة وعدم التمييز على أي أساس.
- توفير البنك خدمة التأمين الصحي لموظفيه.

#### 2.2.10.4 البعد الخيري:

يتضمن حل المشكلات الاجتماعية، ودعم المؤسسات الخيرية والمشاريع المجتمعية والمساهمة في إدارة الشؤون العامة، والعمل على التأثير في المجتمع وتجاوز تعظيم الأرباح (العاني، 2017).

ويشمل البعد الخيري للإنساني للبنوك الإسلامية في مجال المسؤولية الاجتماعية، استعداد ومساهمة البنوك الإسلامية في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة، كما يشمل البعد الخيري ضرورة عمل البنوك الإسلامية في إطار يلي تطلعات وتوقعات المجتمع، بالإضافة إلى ضرورة مشاركة المدراء والعاملين في الأنشطة الخيرية والتطوعية دخل مجتمعاتهم، وضرورة تقديم المساعدة للمؤسسات التعليمية الخاصة والعامة، والمساهمة الطوعية في تلك المشاريع التي تعزز نوعية الحياة للمجتمع (ربيعي، 2020).

تعتبر نوعية الحياة أبرز عناصر البعد الخيري للبنوك الإسلامية، وقد حث الإسلام على مشاركة المنظمة الاقتصادية بنصيب من الربح الذي تجنيه لصالح المجتمعات التي تعمل فيها وبذل المال في إقامة المساجد والمستشفيات والمدارس ومشاريع المياه والكهرباء، وغيرها الكثير من أعمال الخير التي تحقق المنفعة العامة، وفي ذلك قال صلى الله عليه وسلم (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم، مثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى) (ابن تيمية، 208/28)، وفي الحث على رعاية الأيتام، قال صلى الله عليه وسلم (كافل اليتيم له، أو لغيره أنا وهو كهاتين في الجنة، وأشار مالك بالسبابة والوسطى) (صحيح مسلم، 2938)، يتضمن ذلك أهمية قيام البنوك الإسلامية بتحمل المسؤولية الاجتماعية في البعد الخيري. (مقري، يحيوي، 2011)

ومما تم استعراضه أن نبين أبرز معايير البعد الخيري للبنوك الإسلامية العاملة في فلسطين على النحو التالي:

- تقديم الإعانات الدورية التي تستهدف تحسين الحياة للمجتمع الفلسطيني ككل.
- تقديم خدمات ومنتجات خاصة للفئات المهمشة في المجتمع.
- استخدام المواد الصديقة للبيئة في كافة نشاطاته.
- تخصيص مخصصات ثابتة في موازناته لدعم القطاع الصحي الفلسطيني.
- تقديم المساعدات الطارئة في الأزمات والكوارث.
- العمل على مبادرات خيرية لتحسين الظروف المعيشية للفقراء.
- مشاركة المجتمع الفلسطيني في الأعياد والمناسبات الوطنية بطرق مختلفة.
- العمل في أيام العطل الرسمية إذا ما اقتضت الحاجة الوطنية ذلك من خلال التنسيق مع سلطة النقد.

وفي نهاية استعراض أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية وفق تصنيف (كارول، 1991)، فإن كارول أشار إلى المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة، وطور مصفوفة بين هذه الأبعاد الأربعة وكيف يمكن أن يؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة، والمسؤولية الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع الأبعاد الأربعة، وذلك وفق المعادلة التالية:

المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية = المسؤولية الاجتماعية الشاملة.

معادلة 1: المسؤولية الاجتماعية الشاملة وفق كارول

### 2.3 انعكاسات المسؤولية الاجتماعية

في البداية يجب أن نشير إلى مفهوم الانعكاس، ومفهوم الانعكاس في هذه الدراسة يشير إلى تأثيرات المسؤولية الاجتماعية على العاملين، والمستفيدين، والمجتمع، وبالتالي سنوضح تأثير وانعكاس المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي:

#### 2.3.1 انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين:

لقد أصبح رضا العاملين من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة، وعلى ذلك حتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في الشركة ومنظمة الأعمال، فيجب ضمان الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، ولقد ساهمت مبادئ تايلور، والمتمثلة في مبدأ اختيار الرجل المناسب، مبدأ التحفيز المادي، مبدأ التدريب.. الخ، في توجيه الاهتمام بالعنصر البشري حيث تهدف تلك المبادئ إلى زيادة الإنتاجية، والوصول إلى الطريقة المثلى في الأداء، وبالتالي أصبح هناك التزام من قبل البنوك بممارسة درجة عالية من المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، وذلك من خلال عدد من الآليات، مثل احترام العنصر البشري، وتقييم العاملين وتحفيزهم، وتوفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين (احمد، 1994).

كما تساهم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في توظيف الكفاءات والنخب والاحتفاظ بها لديها، بالإضافة إلى تعزيز روح الفخر والانتماء للعاملين بالبنوك، ومن جهة أخرى تساهم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في زيادة الرضا الوظيفي لدى العمال، كما تزيد المسؤولية الاجتماعية من الثقة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، وتخفيض معدل الدوران (Lee,ky&al:2012).

كما تساهم المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية في المحافظة على معنويات عالية للعاملين لديها، وتؤدي إلى إنجازهم لأعمالهم بشكل أفضل وأدق، لأنها توفر لهم جميع الاحتياجات، وتضمن حقوقهم، وتلبي مصالحهم، وتحقق الأهداف المخططة (قهواجي وحسان، 2016).

من جهة أخرى تساهم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في إنتاجية عالية للعاملين في البنوك، وانخفاض عدد الدعاوى القضائية، وتحقيق ولاء أكبر للعاملين، مما يساهم في توفير الأمن الوظيفي

والرعاية الصحية لهم، مما يساعد في تحقيق أعلى مستوى إنتاجي للبنك، ومن جهة أخرى تساعد المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة البنك لدى العاملين لديها مما يقوي علاقة الانتماء لديهم، كما يعتبر تحفيز العاملين وزيادة أجورهم، بحيث تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة، مما يدفع العاملين للإبداع والتميز في العمل (شجاع، 2015).

ومما تم استعراضه يمكن تحديد انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية العاملة في فلسطين بالنسبة للعملاء، بما يلي:

- ازدياد سعادة العاملين في البنك من خلال النشاطات الاجتماعية التي ينظمها البنك لهم ولعائلاتهم بشكل دوري.
- شعور العاملون في البنك بالراحة أثناء أداء عملهم نتيجة لبيئة العمل المريحة المتوفرة لهم.
- تمكن العاملون في البنك من تأمين احتياجاتهم الحياتية بسهولة ويسر.
- شعور العاملون في البنك بعدالة الرواتب والأجور.
- شعور العاملون في البنك بالأمان الوظيفي.
- شعور العاملون في البنك بالطمأنينة في خططهم للتقاعد.
- نسب ترك العمل متدنية مقارنة بالبنوك التجارية.

### 2.3.2 انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين:

على البنوك الإسلامية الاهتمام بالأنشطة التي تحقق رضا المعتمدين لديها، مما يساهم في تحقيق الولاء المطلوب منهم للبنك، ويمكن ذلك من خلال العديد من الأنشطة كتتحقيق عائد مناسب على إيداعاتهم، والعمل على تسيير الإجراءات والخدمات المقدمة للمعتمدين والمتعاملين معها، وتقديمها في المكان والموعد المناسبين وبالجودة المناسبة، وتوضيح المنافع التي ستعود عليهم من هذه الخدمات، مما يؤدي إلى بث الثقة لدى المتعاملين بالمحافظة على السلامة الشرعية للمعاملات، وشرح معاني هذه الخدمات بوضوح، من خلال بيان شروط التعامل وأسس تحديد العوائد، والاستمرار في إعداد البحوث والدراسات حول دوافع المتعاملين والمعتمدين وسلوكهم، والاهتمام بالمقترحات والأفكار التي يبديها المتعاملون، وأخيراً الاهتمام بالشكاوى، والرد عليها بموضوعية، حيث يمكن التعرف على احتياجات المتعاملين من خلال عدد من الوسائل من بينها الوسائل السلبية (شكاوى، اعتراضات، ملاحظات، اقتراحات المتعاملين المكتوبة أو الشفوية)، أو الوسائل الإيجابية التي تأتي بمبادرة من البنك (المقابلات الشخصية، المسح الميداني،

استقصاء المعلومات)، وذلك من أجل تحسين الصورة الذهنية المتكونة لدى المتعاملين عن البنك وخدماته (الحكيم،2014).

وتساهم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في تحسين صورة البنوك الإسلامية لدى المتعاملين معها، من خلال بناء العلاقة على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين البنوك الإسلامية والمعتمدين لديها، ومستوى الشفافية التي تتعامل به البنوك الإسلامية مع المعتمدين، مما يزيد من ثقة المعتمد بالبنوك الإسلامية، وبالتالي ستساهم في زيادة أعداد المعتمدين والمتعاملين في البنوك الإسلامية، كما تساهم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في كسب ولاء المعتمدين لديها، وعدم تغيير البنوك الإسلامية والتوجه نحو بنوك أخرى (المغربي،2004).

والمعتمد هو الشخص الذي يتعامل مع البنوك الإسلامية باستمرار، حيث تأخذ العلاقة مع البنك من التعمق بشكل أكبر، وبصفة مميزة، حيث بعد مرور الوقت تبدأ مرحلة أكثر تطوراً في العلاقة تجاه البنك، مما يزيد من الألفة والولاء بينهما، وهذا التطور يطيل عمر مدة التعامل بين المعتمد والبنك، كما يرتبط أيضاً بالمعتمد مفهوم الولاء، وهو ميل المعتمد إلى اختيار البنك وتفضيله على البنوك الأخرى لتلبية رغبة معينة، ويكون ذلك نتيجة الثقة تجاه البنك، ودائماً ما يعبر عن هذا الولاء بتكرار عملية الشراء للمنتج أو الخدمة وتداول العبارات الإيجابية بعض النظر عن الضغوط التسويقية الناتجة عن المنافسين للمنتج المختار (kotler,2009).

وفي ضوء ما تم استعراضه يمكن لنا تحديد انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية العاملة في فلسطين بالنسبة للمعتمدين، بما يلي:

- شعور معتمدي البنك بالأمان على مدخراتهم وأموالهم.
- شعور معتمدي البنك بالعدالة نتيجة للأخذ بالشكاوى التي يقدمونها.
- يكون المعتمد سعيداً في تعامله مع البنك نتيجة للمعاملة الفردية التي يتلقاها من موظفي البنك.
- شعور معتمدي البنك بالثقة في تجربة أي خدمة جديدة يطرحها البنك.
- تلقي معتمدو البنك نصائح مالية من موظفي البنك تساعد في اتخاذ قراراتهم المالية.
- تلقي المعتمدون تسهيلات في التعامل خلال الحالات الاقتصادية الصعبة التي تمر على الوطن بشكل عام.
- شعور المعتمدون بالمساواة في تعامل البنك معهم بغض النظر عن مستوى دخلهم.

### 2.3.3 انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المجتمع:

يجب على البنوك الإسلامية أن تقوم بتحديد احتياجات المجتمع والسعي نحو الوفاء بها، حيث يمكن أن يتحقق ذلك من خلال، أولاً قيام البنك في المساهمة في الوفاء في احتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، وثانياً بدعم المؤسسات التي لا تهدف إلا للربح، حيث يجب أن يكون هنالك اعتراف واضح من البنك بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية في المجتمع، وثالثاً بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح (القاضي، 2010).

وتتحقق المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية بالنسبة للمجتمع من خلال دعم البنى التحتية، وتوظيف المعاقين، والمساهمة في حالات الطوارئ والكوارث والأوبئة، ودعم المؤسسات التعليمية والصحية، واحترام العادات والتقاليد السائدة، ودعم الأنشطة الاجتماعية، والصدق في التعامل وإعطاء المعلومات الصحيحة والصادقة، وتشجيع التفكير العلمي عند الشباب، ونشر ثقافة التسامح، والاهتمام بكبار السن، والمتقاعدين، ورعاية الأطفال (الغالبى والعامري، 2010).

كما يمكن تحقيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المجتمع من خلال محاربة الفقر والبطالة من خلال خلق فرص عمل، وتمويل المشاريع الحقيقية الإنتاجية، التي تخلق فرص العمل وتحقق قيمة مضافة، كما تساهم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المجتمع من خلال المساهمة في تمويل مشاريع الرعاية الصحية والاجتماعية، ودعم الأنشطة التعليمية في المجتمع (الصيرفي، 2007).

ومن شأن وفاء البنوك الإسلامية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، فإن ذلك يحقق العديد من الامتيازات بالنسبة للمجتمع، حيث يساهم في الاستقرار الاجتماعي، نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، وازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين مؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح، والارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية (العمرى وزرقون، 2015).

وفي ضوء ما تم استعراضه يمكن لنا تحديد انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية العاملة في فلسطين بالنسبة للمجتمع، بما يلي:

- توفير البنك تمويل مستمر للمدارس والمؤسسات التعليمية في فلسطين.
- تقديم البنك تسهيلات في القروض لمشاريع الريادة المجتمعية.
- دعم البنك برامج حاضنات الأعمال الخاصة بالشباب وإبداعاتهم.

- التزام البنك بعلاقة طيبة مع القطاع الصحي الفلسطيني يظهر من خلال تمويل وتبني مشاريع صحية.
- قيام البنك بعقد لقاءات دورية مع الجامعات والكليات المصرفية الفلسطينية.
- التزام البنك بتمويل مبادرات ومشاريع الحفاظ على البيئة.
- تقديم البنك تمويل دوري يشترط صرفه في تطوير البنية التحتية للمدن الفلسطينية.
- سعي البنك إلى تعزيز ثقافة الابتكار في المجتمع الفلسطيني من خلال تبني أفكار إبداعية.
- توفير البنك تمويلاً دورياً لأغراض تطوير القطاع التكنولوجي في فلسطين.
- امتلاك البنك شبكة صرف آلية ATM موزعة وفق الكثافة السكانية.

### 3.3.3 مفهوم البنوك الإسلامية وخصائصها وواقعها في فلسطين

تعرف البنوك الإسلامية بأنها مؤسسات مالية استثمارية ذات رسالة تنموية وإنسانية واجتماعية، ويهدف الى تجميع الأموال وتحقيق الاستخدام الأمثل لموارده بموجب قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية لبناء مجتمع التكافل الإسلامي، كما يمكن تعريفها بأنها مؤسسة مالية مصرفية لتجميع الأموال وتوظيفها وفق أحكام الشريعة الإسلامية بما يخدم مجتمع التكافل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع مع الالتزام بعدم التعامل بالفوائد الربوية أخذاً وعطاءً وباجتناب أي عمل مخالف لأحكام الإسلام. (المغربي، 2004)

وقد أشارت الإتفاقيه الخاصة بإنشاء الإتحاد الدولي للبنوك الإسلامية في فقرتها الأولى من المادة (5)، الى تعريف البنوك الإسلامية بما يلي : يقصد بالبنوك الإسلامية في هذا النظام، تلك البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة، وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذاً وعطاءً.

وتتمتاز البنوك الإسلامية بمجموعة من المميزات، أبرزها (جمعية البنوك الاسلامية في فلسطين، 2021):

- الغاية: لا يقصد البنك الإسلامي الربح فقط، وإنما العمل ضمن الأصول الشرعية لتطهير العمل المصرفي من الربا.
- النظرة إلى النقود: وسيلة لتوفير احتياجات الإنسان ومساعدته على القيام بأمور حياته.
- الهدف: يسعى المصرف الإسلامي إلى تحقيق أهداف اجتماعية وأهداف استثمارية ومالية مباشرة وتنمية المجتمع الإسلامي.

- الأنشطة: يتميز البنك الإسلامي بخصوصية أساليب استثمار أمواله حسب الشريعة الإسلامية من بيع وشراء وتجارة ومربحة ومضاربة ومشاركة وسلم واستصناع وتأجير.
- صفة البنك: يكون البنك مضارباً أو مشاركاً أو رب المال أو صانعاً أو بائعاً أو مشترياً.
- صفة العميل: مشارك وبائع ومشتري وصاحب حساب جاري على أساس القرض الحسن.
- ضمان الربح: البنك الإسلامي بالنسبة للودائع غير ضامن إلا في حالات التعدي أو التقصير أو مخالفة الشروط أو العرف التجاري.
- إعسار المدين: إذا كان غير مماطل ومعه عذر شرعي يمهل ولا يمكن زيادة الدين أو تعديل السعروقد يعفى أحياناً من المبلغ الضئيل.
- تحمل الخسائر: قد يحتمل خسائر لأن مصدر ربحه هو العمل وقد يربح العمل أو يخسر.
- الجهات الرقابية: يخضع للانظمة الرقابية العمول بها في الدولة إلى جانب إشراف ورقابة مجموعة من علماء الشريعة والفقهولهم خبرة في المجال الاقتصادي.
- الاحتياطي العام: يخصم من صافي الربح الخاص بالمساهمين فقط.

أما واقع البنوك الاسلامية في فلسطين في الضفة الغربية وقطاع غزة، فهو واقع محدودة لا يتجاوز عددها ثلاث وهي البنك الإسلامي العربي و مقره رام الله، والبنك الإسلامي الفلسطيني و مقره غزة، اضافة الى مصرف الصفا، و تهدف هذه البنوك الاسلامية إلى تلبية الاحتياجات الاقتصادية و الاجتماعية في مجال الخدمات المصرفية و عمليات التمويل و الاستثمار وفق أسس إسلامية تتجنب التعامل بالفائدة، و ذلك من خلال تجميع الودائع و المدخرات و استثمارها بطرق شرعية تعتمد مبدأ المشاركة في الربح و الخسارة. كما تقوم البنوك الاسلامية بتقديم مختلف الخدمات البنكية بشرط أن لا تتعارض مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

و نظرا لكون البنوك الاسلامية في فلسطين حديثة العهد فحجم الودائع لديها لا يزال محدودا لكنه يتطور بشكل سريع. فقد استطاعت هذه البنوك استقطاب الودائع من جمهور معين لا يرغب عامة في التعامل مع البنوك التقليدية بسبب اعتمادها على الفائدة الربوية أخذاً و عطاءاً. كما يتوقع ازدياد الدور الذي ستلعبه البنوك الاسلامية في تجميع الودائع و المدخرات خلال قادم السنوات خاصة إذا تمكنت من توسيع انتشارها في مختلف المدن والأرياف الفلسطينية.

و تتشدد معظم البنوك الاسلامية في فلسطين في تقديم التمويل وفي طلب الضمانات ,ويرجع ذلك إلى أن عملية التمويل تخضع لعدة معايير فنية صارمة لحفظ حقوق كل من البنك من جهة و طالبي التمويل من جهة أخرى. ، من هنا نجد بأن معظم عمليات التمويل و الاستثمار في البنوك الاسلامية في فلسطين تقوم على أربعة أنواع من العقود هي المشاركة والمضاربة والمرابحة والاجارة.اضافة الى الصيغ الأخرى كالمزارعة وبيع السلم والاستصناع... و التي لا تستخدمها البنوك الاسلامية حالياً بشكل فعال لكن يمكن العمل بها مستقبلاً (جمعية البنوك الاسلامية في فلسطين، 2021).

#### 2.4 التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

تعتبر البنوك الإسلامية من منظمات الأعمال والمال التي سبقت غيرها في تبني مبدأ المسؤولية الاجتماعية في النظام الاقتصادية والمالية في الوقت الراهن، وذلك كون فلسفة إنشاء هذه البنوك منذ بداية الستينات في القرن الماضي، ارتكزت على وجوب المساهمة في دفع وتطوير وتيرة التنمية الاقتصادية من جهة، وتحقيق التنمية الاجتماعية من جهة أخرى، وذلك من خلال تنمية التكافل والتعاون والإخاء بين أفراد المجتمع، عاملين ومودعين ومستثمرين، وعليه تعتبر البنوك الإسلامية أداة من أدوات تطبيق مبدأ التكافل الاجتماعي، حيث يعتبر التكافل الاجتماعي في حق البنوك الإسلامية، يعتبر مقابلاً ومرادفاً للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والمال في الفكر الغربي (خولة، 2018).

وما نستطيع من خلاله تأكيد تبني البنوك الإسلامية منذ إنشائها لمبدأ المسؤولية الاجتماعية، أن جاء اسم بنك ناصر الاجتماعي، والذي يعتبر من أوائل البنوك الإسلامية من حيث التأسيس، حيث يعتبر حاملاً من خلال اسمه معنى المسؤولية الاجتماعية، كما يعتبر أيضاً بأن القوانين التأسيسية للبنوك الإسلامية جميعها تبنت أهداف ذات بعد اجتماعي، ويتضح ذلك في بنك دبي الإسلامي الذي أسس سنة 1975، والذي يعتبر بدوره أول بنك إسلامي، حيث جاء في المادة 5 من عقد التأسيس بأنه (السعي إلى القيام بمجموع الخدمات والعمليات المصرفية التي تحرك رؤوس الأموال في المشاريع المختلفة من المجالات الحياتية ، التي تعود على المجتمع بالربح)، كما جاء أيضاً ما يؤكد على ذلك في العديد من القوانين التأسيسية للبنوك الإسلامية الرائدة على مستوى العالم، تحت شعار أنه ليس الهدف هو تعظيم الربح وليس من أخلاقياتنا رفع شعار التنمية الإسلامية السريع من ورائه، بل يجب تحقيق مكاسب للمجتمع، لتصبح تلك المكاسب استثماراً تنموياً يتصدى لقضية التنمية بأبعادها المختلفة (خولة، 2018).

أما حالياً، فالبنوك الإسلامية أصبحت مجبرة على تحمل مسؤولياتها الاجتماعية بدرجة أكبر من أي وقت مضى، ويبرز ذلك من خلال تقنين العمل الاجتماعي فيها، ومن أمثلة ذلك إصدار هيئة المحاسبة

والمراجعة 13 معياراً، تم علاج من خلالها المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية من التزامات الشركاء (العاملين)، ورفاه العاملين، والصدقات، والبيئة (الصيرفي، 2007).

ويمكن لنا تحديد إطار المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، وذلك على النحو التالي: (بونقاب، 2019) (عياش، 2010):

1. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المساهمين: وذلك من خلال تطوير مجالات الاستثمار، والسماح للمساهمين بمتابعة أعمال المصرف والاطلاع على البيانات والمعلومات، وتنمية حقوق الملكية، وتحقيق المركز التنافسي المناسب.
2. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه العاملين بها: ويتم ذلك عادة من خلال المشاركة في الأرباح، وأن تكون الرواتب مناسبة تأمين لهم كرامتهم واحتياجاتهم، ودراسة إمكانية امتلاكهم لبعض الأسهم في البنوك، كما يتم ذلك من خلال توفير المناخ المناسب للعمل، وتطوير العاملين وتدريبهم وتأهيلهم، وأن يكون معيار العدل سائد بين العاملين وهو الاعتبار الأهم.
3. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المتعاملين معها: ويتم ذلك من خلال العمل والاجتهاد للحصول على رضا المودعين، وضرورة المحافظة على شرعية وسلامة المعاملات المقدمة، وأن يكون الهدف في التعامل هو كسب ثقة العملاء، والاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ودراسة سلوك العملاء على فترات متفاوتة.
4. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المجتمع: يتم ذلك من خلال المساهمة والعمل على توفير الاحتياجات الأساسية في المجتمع ودعمها كقطاع الصحة والتعليم، كما يتم ذلك من خلال محاربتها للظواهر الاجتماعية السلبية كالفقر والبطالة من خلال دعم المشاريع الإنتاجية التي يمكن أن تساهم بأكبر قدر من فرص العمل.

#### 2.4.1 ميزات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية:

تحقق البنوك الإسلامية الكثير من الميزات عند تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية، وذلك على النحو التالي (جعيل، لطرش، 2018):

1. تحسين صورة البنوك الإسلامية.
2. جذب الموارد البشرية ذات الكفاءة.
3. إقامة علاقات قوية مع الحكومات.
4. تخفيض التكاليف.

5. كسب ثقة المجتمع واحترامه.

6. اكتساب ميزة تنافسية.

7. زيادة الأرباح.

8. زيادة قدرة البنوك الإسلامية على الابتكار.

#### 2.4.2 متطلبات نجاح البنوك الإسلامية في أداء المسؤولية الاجتماعية:

حتى تنجح البنوك الإسلامية في الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، يجب عليها ضرورة تطبيق مجموعة من الشروط (الحكيم، 2014):

1. الالتزام الكامل بأحكام الشريعة الإسلامية من حيث الشكل والمضمون، ويتم ذلك مثلاً من خلال

رأس المال وتكوينه، أسس اختيار العاملين، اللوائح والتعليمات والأنظمة، معايير تعبئة الموارد وتوظيفها)

2. أن يتم اختيار الإدارة العليا في البنوك الإسلامية بدقة عالية، وأن يكون من النماذج المسلمة ذات التأهيل والوعي والإيمان بقضيتها.

3. التقييم المستمر لأداء البنوك الإسلامية والنتائج.

4. ضرورة انتشار فروع البنوك الإسلامية على كافة مناطق الدولة، وفي كافة التجمعات والأحياء.

5. أن يكون الفكر الذي تقوم عليه البنوك الإسلامية واضحة بالنسبة للعاملين والإدارة العليا.

6. أن يكون هنالك وعي بدرجة عالية من قبل الإدارة العليا للبنوك الإسلامية للمهمة التي يقومون بها.

7. التخطيط الواضح لتنفيذ الأهداف من خلال الإعداد والتدريب.

8. قيام البنوك الإسلامية بالبحوث الميدانية من أجل التعرف على الأدوار الاجتماعية للبنوك الإسلامية وتحقيقها.

#### 2.4.3 أوجه قصور البنوك الإسلامية في المسؤولية الاجتماعية:

هناك عدة أوجه تبين قصور البنوك الإسلامية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، وذلك على النحو التالي (الشرح، 2014):

- قصور في الأنشطة الخيرية.
- قصور في الأنشطة البيئية.
- قصور في متابعة العملاء.

- قصور في الاهتمام بالقوى العاملة.
- قصور في إدارة أموال الزكاة.

#### 2.4.4 مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية:

هنالك العديد من الخدمات الاجتماعية والتكافلية، غير الهادفة للربح، والتي تؤدي إلى التكافل الاجتماعي، يجب على البنوك الإسلامية تقديمها للمجتمع، والتي يمكن إيجازها فيما يلي (الهيبي، 1998):

1. جمع الزكاة وتوزيعها على المستحقين استناداً لمصارفها المحددة في القرآن الكريم.
2. إنشاء صناديق القروض الحسنة لمنحها للمستحقين من أبناء هذه المجتمعات.
3. إنشاء صندوق للغارمين والتأمين.
4. تقديم المساعدات والخدمات الاجتماعية لمستحقيها من صغار المزارعين، والحرفيين، والمهنيين.
5. نشر الوعي الديني بين أفراد المجتمع الإسلامي، وخاصة ما يتعلق منه بتطبيق فريضة الزكاة.
6. تطبيق المعاملات المالية الإسلامية التي تنفذها البنوك الإسلامية حسب المبادئ الصحيحة.
7. العمل على نشر الوعي المصرفي بين أفراد المجتمع.
8. إثراء وإغناء الثقافة الإسلامية والفكر الإسلامي من خلال نشر الكتب والدوريات، وإصدارها، وإقامة الندوات، وعقد المؤتمرات.

## 2.5 الدراسات السابقة

نتناول بالتحليل هنا عدداً من الدراسات السابقة التي أُجريت حول المسؤولية الاجتماعية بشكل عام وأبعادها وانعكاساتها، وخاصة في مجال المؤسسات المالية والمصارف والبنوك الإسلامية على وجه التحديد، حيث تم ترتيب هذه الدراسات وفقاً لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم إضافة إلى تقسيمها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية كما يلي:

### 2.5.1 الدراسات السابقة العربية:

1. أجرى (ربيعي، 2020) دراسة بعنوان (برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل الإشكاليات وسبل التطوير)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء ونواب المدراء، ومدراء المكاتب للبنوك العاملة في محافظة الخليل، والبالغ عددهم (65) من 12 بنك، وقد اوضحت 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، وقد بلغت مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل درجة مرتفعة، كما جاءت أبعاد المسؤولية الاجتماعية بدرجة مرتفعة، وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، لعل أبرزها، ضرورة زيادة دعم برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، وزيادة 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.

2. أجرى (بونقاب، 2019) دراسة بعنوان (تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية)، وقد تم إتباع المنهج الوصفي في هذه الدراسة، مع الاستعانة بمنهج دراسة الحالة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، المسؤولية الاجتماعية للمصرف الإسلامي هي التزام المصرف بتطبيق القيم والأخلاق التي جاء بها الإسلام، وتلعب مجموعة البركة المصرفية دوراً رائداً في مجال المسؤولية الاجتماعية، ويظهر ذلك جلياً في برنامج البركة للمسؤولية الاجتماعية والاستدامة 2016-2020، حيث استطاعت المجموعة من خلاله نفع المجتمعات التي تعمل فيها في شتى الميادين.

3. وقام (خولة، 2018) بإجراء دراسة بعنوان (الليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية دراسة حالة بنك البركة وكاتلة عين مليلة)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها، سعي

المصرف الإسلامي إلى تحقيق التزامه نحو أصحاب الأسهم، والعاملين فيه، وتجاه المجتمع الذي يعمل بها المصرف ويبقى هدف المصرف من التزامه بمسؤوليته الاجتماعية هو رضا الله، وأن المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية تمس جميع مناحي الحياة الاجتماعية وهو ما يضمن تنمية اقتصادية للمجتمع متوازنة ومستدامة، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، لعل أبرزها، ضرورة الحرص على توجيه برامج اجتماعية مبنية على التعاون والتنسيق مع ما هو موجود من أنشطة مشابهة حتى لا ينم تكرر الجهة وتضييع الوقت والجهد، وضرورة وجود إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية في المصرف، كما يجب توجيه المصارف الإسلامية للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال التركيز على أبعادها المختلفة الخارجية والداخلية.

4. وأجرى (لطرش، جعيل، 2018) دراسة بعنوان (المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني)، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج، لعل أبرزها، المسؤولية الاجتماعية في النظام الإسلامي باعثها ديني، فالمسلم حين يساهم في خدمة المجتمع ببذل قدر من أمواله إنما ينبغي مرضاة الله تعالى في الحياه وحسن ثوابه في الآخرة، وأن ممارسة البنوك الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية من منطلق ديني، فهي لا تتعامل بالربا ولا تستثمر أموال المودعين في إنتاج سلع محرمة شرعاً كالخمر والتبغ، وقد اتسمت ممارسة البنكين لمسؤوليتهما الاجتماعية بالتنوع في المجالات المختلفة لقضايا المجتمع، وقد اقترحت الدراسة مجموعة من المقترحات، لعل أبرزها، ضرورة تعاون البنوك الإسلامية فيما بينها في بعض المشاريع التي لا يمكن لبنك واحد القيام بها بأمواله الخاصة، والتنسيق بين البنوك الإسلامية داخل البلد الواحد لتوجيه نشاطاتها الاجتماعية نحو قضايا اجتماعية مختلفة حتى لا تتنافس فيما بينها حول قضايا محددة، بل تتوزع نشاطاتها بشكل متكامل لخدمة قضايا المجتمع، وتبادل الخبرات بين البنوك الإسلامية للاستفادة من بعض التجارب الناجحة في بعض الدول كماليزيا.

5. أجرى (العاني، 2017) دراسة بعنوان (طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل أبرزها أن المسؤولية الاجتماعية في الإسلام خصوصية تتميز بها عن غيرها، وأن المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي هي التزام تعبدي أخلاقي يهدف إلى مشاركة المصرف الإسلامي، في الأنشطة الاجتماعية لتلبية متطلبات المجتمع المختلفة، وتحسين رفاهية المجتمع، وأن البيانات المتوفرة في تقارير البنك الإسلامي الأردني أظهرت حرصه على النهوض بالمسؤولية الاجتماعية بكافة مستوياتها، كما تبين أن للبنك إسهام في إشباع الحاجات الأساسية للمجتمع بشكل عام، وقد أوصت الدراسة بمجموعة من

التوصيات لعل أبرزها، إخضاع توجهات المصرف لمبادئ إنشائه وتحميل مجلس الإدارة وهيئات الرقابة الشرعية متابعة دوره التنموي الشمولي الذي يميزه عن المصارف التقليدية، وأوصت بتشجيع المصارف الإسلامية للإفصاح عن ممارساتها الاجتماعية، وضرورة إفراد إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، وجعل احد واجبات الجمعية العمومية مسائلة مجلس إدارة البنك عن أدائه في المسؤولية الاجتماعية.

6. وقام (الشراح، 2014) بإجراء دراسة بعنوان (المسؤولية الاجتماعية والتنموية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشاريع الصغيرة)، وأوصت الدراسة بضرورة تبني البنوك الإسلامية منظومة متنوعة وشاملة من البرامج الاجتماعية في إطار استراتيجية تؤسس وتعمق ثقافة المسؤولية الاجتماعية، وضرورة ملازمة التنمية الاجتماعية للتنمية الاقتصادية في الاقتصاد الإسلامي، ويجب أن يكون هناك مسؤولية اجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه العاملين بها وذلك بتفعيل نظام المشاركة في الأرباح، وإمكانية امتلاكهم لبعض أسهم البنوك، ولا يجب ان يقتصر تمويل البنوك الإسلامية على الأنشطة الخدمية والتجزئة المصرفية، بل يجب ان تتجه لتمويل المشروعات الإنتاجية ذات النفع الاجتماعي، ويجب على البنوك الإسلامية أن تراعي المسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتقها تجاه المجتمع، ولا يقتصر عملها فقط على تقديم التبرعات والهبات.

7. قام (الحكيم، 2014) بإجراء دراسة بعنوان ( المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية)، وتكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية من المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية العاملة وعددها ثلاثة مصارف، وقد تم توزيع استبانة على عينة من عملاء هذه المصارف بواقع 33 استبانة لكل مصرف، وقد بينت نتائج الدراسة أن المصارف الإسلامية الأردنية تقوم بالمحافظة على شرعية وسلامة المعاملات المقدمة للمتعاملين معها، وفقاً لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع اولئك المتعاملين، وأنها تقوم بالعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم، وأوصت الدراسة بضرورة عناية المصارف الإسلامية بتطبيق الضوابط الشرعية المتمثلة في معايير تجنب الربا، وتجنب البيوع المحرمة شرعاً، والتزام الحلال في النشاطات الاستثمارية كافة.

8. وقام (مصطفى، نذير، 2012) بإجراء دراسة بعنوان (المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية تحليل تجربة المصرف الإسلامي للتنمية)، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها، أن المسؤولية الاجتماعية تعد عنصراً أصيلاً في ثقافة البنوك الإسلامية تستند شرعيتها من القوانين والنظم الإسلامية وليست عنصراً مستورداً من الغرب، وإن قيام المصارف الإسلامية بمسؤوليتها الاجتماعية مع تحمل

تبعثها ومراعاة متطلباتها لا يعد مندوباً في حقها، ولكنه يعد واجب تعبدى أخلاقي تجاه المجتمعات المتواجدة فيها، وأن المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية تمس جميع مناحي الحياة الاجتماعية وهو ما يضمن تنمية اقتصادية للمجتمع متوازنة ومستدامة، وقد اقترحت الدراسة مجموعة من المقترحات، لعل أبرزها ضرورة التزام البنك الإسلامي التزاماً كاملاً بأحكام الشريعة الإسلامية قولاً وعملاً، شكلاً ومضموناً، وضرورة وجود إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل المصرف، وأن يصبح هذا النشاط جزءاً رئيساً من أنشطة المصرف.

9. وأجرى (نجم، 2011) دراسة بعنوان (أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية دراسة جالة بنك الشام الإسلامي)، وقد تمثلت عينة البحث من 120 استبيان موزعين على مجتمع البحث وهم زبائن بنك الشام الإسلامي، وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها، يفضل للبنوك الإسلامية تبني سياسات جديدة ومبتكرة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وخصوصاً فيما يخص توفير فرص العمل، والقرب أكثر من المجتمع لمعرفة متطلباته ومعالجتها تبعاً حسب درجة أهميتها، حيث أن الأزمة أفرزت الكثير من المشاكل المجتمعية، والتي يمكن للبنوك الإسلامية العاملة في الجمهورية العربية السورية تقديم الدعم لحلها أو التخفيف منها.

10. وقام (النحوي، 2008) بإجراء دراسة بعنوان (دور البنوك الأفريقية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية)، وقد أشارت نتائج الدراسة بأن 33% من البنوك الإسلامية لديها سياسة لإدارة أموال الزكاة نيابة عن العملاء، كما وأشارت إلى أن 59% منها لديها برامج للقرض الحسن لأغراض اجتماعية، وأشارت أيضاً أن 52% من البنوك الإسلامية الأفريقية لديها اهتمام بقضايا البيئة غير أن 37% فقط لديها برامج في هذا المجال، في حين أشارت الدراسة أن 31% من البنوك الإسلامية الأفريقية لديها ليات لتوزيع زكاة العملاء، و66% لديها أهداف اجتماعية في هذا المجال، و55% منها تركت أثراً اجتماعياً لأنشطتها التنموية، وبذلك أشارت الدراسة إلى درجة متوسطة لدور البنوك الإسلامية الأفريقية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

11. أجرى (الاعا، 2006) دراسة بعنوان (مدى التزام البنوك العاملة في قطاع غزة بأداء مسؤولياتها الاجتماعية)، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة بمدراء المصارف العاملة في قطاع غزة في جميع البنوك والفروع، وبلغت عينة الدراسة (75)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الأداء الاجتماعي للبنوك اتجاهاً العاملين، والعملاء، متفوق بصفة عامة، حيث أن أغلبية أفراد العينة قد أجمعوا على أن البنوك تتبنى سياسة إدارية تحافظ على الرضا العام للموظفين، والعملاء، وأشارت نتائج الأداء الاجتماعي تجاه الجمهور، والبيئة، إلا أنه ليس في

تصميم سياستها، وقد خرج الباحث بعدة توصيات تتمركز حول ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث الميدانية المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية خاصة فيما يتعلق بوجهة نظر الجمهور والأطراف ذات المصلحة، وضرورة العمل على استحداث القوانين، والتشريعات من قبل سلطة النقد الفلسطينية التي تلزم البنوك العاملة في فلسطين ممارسة كافة إجراءات السلامة البيئية.

## 2.5.2 الدراسات السابقة الأجنبية:

1. أجرى (Muhammad,2016) دراسة بعنوان (المسؤولية للاجتماعية للشركات للبنك التجاري في بنغلادش دراسة مقارنة حول البنوك العامة والخاصة)، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الخاصة والعامة في بنغلادش، فيما تمثلت عينة الدراسة من 4 بنوك من البنوك التجارية العامة والخاصة، وبعدها تم أخذ عينة عشوائية من كلا المجموعتين، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى أن البنوك الخاصة والعامة تحاول تضخيم مساهمتها وفقاً لأدائها، أي أن البنوك تعمل على المساهمة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية، ولكن ليس كما يجب بناء على الإيرادات المتزايدة لديها، وأوصت الدراسة بزيادة 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 لأن هذه القضايا مهمة في هذه المناطق.

2. قام (Nichai&Nochai,2014) دراسة بعنوان (تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات على سلوك الشراء لدى المستهلكين في تايلاند دراسة حالة في انكوك)، يتمثل الغرض من هذه الدراسة في معرفة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات ومؤسسات الأعمال التي لها تأثير على سلوك شراء المستهلكين في بانكوك، حيث تم توزيع الاستبانات لجمع البيانات من (414) من المستهلكين باستخدام أخذ العينات من مجتمع المستهلكين في بانكوك، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لتصميم الدراسة والمنهج الكمي لجمع البيانات، حيث تم اعتماد أبعاد كارول للمسؤولية الاجتماعية وهي المسؤولية الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية، ووجدت النتائج أن المسؤولية القانونية هي البعد الأكثر أهمية الذي يؤثر على سلوك 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. أجرى (Abulahassan,2010) دراسة بعنوان (الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات دراسة حالة البنوك الإسلامية)، وقد هدفت الدراسة للكشف عن وجود أي تعارض بين الأنشطة الاجتماعية للشركات في التقارير السنوية للبنوك الإسلامية، ومؤشر الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي تم تكوينه استناداً إلى إطار عمل الأخلاق الإسلامية، ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بتحليل محتوى تقارير سنوية لسبعة مصارف إسلامية في العاصمة الأندونيسية لقياس حجم الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث أشارت نتائج الدراسة إجمالاً إلى أن واحداً من أصل سبعة مصارف إسلامية كانت فوق المتوسط فيما يتعلق بالكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما أن قضايا المسؤولية الاجتماعية للشركات لم تكن مصدر قلق كبير لمعظم البنوك الإسلامية، كما أشارت النتائج إلى أهمية المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، وذلك لتطوير المسؤولية الاجتماعية للشركات، ولتعزيز صورة البنوك الإسلامية وسمعتها على الصعيد العالمي، ولكي تبقى قادرة على المنافسة.

4. أجرى (Dar&Dusuki,2004) دراسة بعنوان (تصورات أصحاب المصالح في المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية دراسة حالة للاقتصاد الماليزي)، وهدفت هذه الدراسة لاستكشاف التصورات المختلفة لأصحاب المصلحة في البنوك الماليزية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، وتحديد مدى إدراك ذوي العلاقة للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، وأشارت الدراسة إلى أن ذوي العلاقة مع البنوك الإسلامية كانت نظرتهم إيجابية لمسألة المسؤولية الاجتماعية، ويعتبروها من المعايير الهامة في قرارات التعاملات البنكية، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى تحقيق البنوك الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية، وأن تكون البنوك الإسلامية بالفعل جزء لا يتجزأ من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الجيدة وهي تسعى لتكون مركز الزلزال في المجرة المالية لتعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات جيدة.

### 2.5.3 التعقيب على الدراسات العربية والأجنبية السابقة:

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، لأجل التعرف على المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، والجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، وجب علينا التطرق لجوانب الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وهي كما يلي:

## أولاً: الدراسات العربية:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (ربيعي، 2020) في محاولتها التعرف على مدى التزام البنوك بمعايير وبرامج المسؤولية الاجتماعية، كما اتفقت معها من حيث المنهج المتبع والأداة المستخدمة في الدراسة، إلا أنها اختلفت معها من حيث أبعاد المسؤولية الاجتماعية، فقد استخدمت الدراسة الحالية تصنيف (كارول، 1991)، بينما استخدمت دراسة (ربيعي، 2020) أبعاداً مختلفة للمسؤولية الاجتماعية، كما اختلفت من حيث مجتمع الدراسة فقد تمثل مجتمع الدراسة الحالية بالموظفين، أما دراسة (ربيعي، 2020) فقد اقتصر على المدراء ونواب المدراء ومدراء المكاتب فقط، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (بونقاب، 2019) من حيث موضوع الدراسة والتي حاوت فيها كلتا الدراستين التعرف على تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية، واتفقت معها من حيث المنهج المتبع في الدراسة وهو المنهج الوصفي، بينما اختلفت معها من حيث الأداة المستخدمة في الدراسة، فالدراسة الحالية استخدمت الاستبيان، بينما دراسة (بونقاب، 2019) استخدمت دراسة الحالة، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (خولة، 2018) من حيث المنهج المتبع في الدراسة وهو المنهج الوصفي، بينما اختلفت معها من حيث الأداة المستخدمة في الدراسة، فالدراسة الحالية استخدمت الاستبيان، بينما دراسة (خولة، 2018) استخدمت دراسة الحالة، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (لطرش، جعيل، 2018) من حيث موضوع الدراسة والتي حاولت فيها كلتا الدراستين التعرف على المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، واتفقت معها من حيث المنهج المتبع في الدراسة وهو المنهج الوصفي، بينما اختلفت معها من حيث الأداة المستخدمة في الدراسة، فالدراسة الحالية استخدمت الاستبيان، بينما دراسة (لطرش، جعيل، 2018) استخدمت دراسة الحالة، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (العاني، 2017) من حيث طبيعة المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية والتي أكدت فيها كلتا الدراستين بانه التزام تعبد أخلاقي، واتفقت معها من حيث المنهج المتبع في الدراسة وهو المنهج الوصفي، بينما اختلفت معها من حيث الأداة المستخدمة في الدراسة، فالدراسة الحالية استخدمت الاستبيان، بينما دراسة (العاني، 2017) استخدمت دراسة الحالة وهو البنك الإسلامي الأردني، كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الشرح، 2014) بأنها تطرقت إلى المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، بينما اختلفت معها بأن دراسة (الشرح، 2014) اقتصر على معرفة أهمية المسؤولية الاجتماعية في دعم المشاريع الصغيرة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الحكيم، 2014) من حيث المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، والأداة المستخدمة في الدراسة وهي الاستبيان، بينما اختلفت معها من حيث عينة الدراسة، فالدراسة الحالية تمثلت العينة بالموظفين في البنوك الإسلامية، بينما دراسة (الحكيم، 2014) على المتعاملين مع البنوك الإسلامية، وبالتالي يتضح أن دراسة (الحكيم، 2014)

اقتصرت على معرفة تأثيرات المسؤولية الاجتماعية فقط على المتعاملين مع البنوك الإسلامية، عكس الدراسة الحالية التي حاولت التعرف على انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين والمعتمدين والمجتمع، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (مصطفى، نذير، 2012) من الاهتمام البحثي وهو التعرف على المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، بينما اختلفت معها من حيث الاداة المستخدمة ففي الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة، بينما دراسة (مصطفى، نذير، 2012) استخدمت دراسة الحالة وهو المصرف الإسلامي للتنمية، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (نجم، 2011) بالتطرق إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية، بينما تختلف معها من حيث تطرق دراسة (نجم، 2011) إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية، بينما الدراسة الحالية فتبحث في أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للعملاء والمتعاملين والمجتمع، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (النحوي، 2008) بأنهما يبحثان دور البنوك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، بينما تختلفان من حيث نوعية البنوك، فالدراسة الحالية تقتصر على البنوك الإسلامية، بينما دراسة (النحوي، 2008) للبنوك كافة، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (الاغا، 2006) من حيث موضوع البحث وهو البحث في مدى التزام البنوك بأداء المسؤولية الاجتماعية، كما تتفق معها من حيث المنهج المتبع، والاداة المستخدمة في الدراسة، بينما تختلفان من حيث أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وأن دراسة (الاغا، 2006) تطرقت كافة البنوك، بينما الدراسة الحالية اقتصرت على البنوك الإسلامية.

## ثانيا: الدراسات الأجنبية

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (Muhammad, 2016) من حيث الاهتمام البحثي وهو المسؤولية الاجتماعية للبنوك، كما تتفق معها من حيث الاداة المستخدمة في الدراسة وهي الاستبانة، بينما تختلف الدراسة الحالية مع دراسة (Muhammad, 2016) من حيث نوعية البنوك المطبقة عليها الدراسة، ففي الدراسة الحالية تمثلت بالبنوك الإسلامية العاملة في فلسطين، بينما دراسة (Muhammad, 2016) تناولت البنوك التجارية العامة والخاصة في بنغلادش، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (Nochai, R., & Nochai, T., 2014) في محاولة كلتا الدراستين التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما اتفقت كلتا الدراستين في استخدامهما لمقياس (كارول) في تصنيف أبعاد المسؤولية الاجتماعية وهي البعد الاقتصادي والقانوني والخيري والأخلاقي، بينما تختلفان بأن الدراسة الحالية تناولت البنوك الإسلامية بينما دراسة (Nochai, R., & Nochai, T., 2014) الشركات بشكل عام، وكان الغرض منها معرفة تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على سلوك المستهلكين، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Abulahassan, 2010) بأنهما حاولت كلتا الدراستين الكشف وتحديد المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، بينما اختلفت

الدراستين من حيث الاداة المستخدمة في الدراسة، فقد استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، بينما استخدمت دراسة (Abulahassan,2010) أسلوب تحليل التقارير السنوية لسبعة مصارف إسلامية في العاصمة الأندونيسية، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Dar&Dusuki,2004) في الاهتمام البحثي وهو التعرف على المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، بينما تختلفان من حيث المجتمع، ففي الدراسة الحالية كان مجتمع الدراسة البنوك الإسلامية في فلسطين، بينما دراسة (Dar&Dusuki,2004) تمثل مجتمع الدراسة بالبنوك الإسلامية في ماليزيا.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من النواحي التالية:

- من حيث مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في البنوك الإسلامية الفلسطينية، على عكس الدراسات السابقة التي كانت تقتصرها فقط على المدراء ونواب المدراء، على الرغم من للموظفين إدراك ووعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية ومدى تطبيق البنوك الإسلامية لها.
- من حيث المنهج المستخدم، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، دون استخدام منهج دراسة الحالة، عكس معظم الدراسات السابقة التي استخدمت دراسة الحالة لجمع البيانات والمعلومات.
- من حيث اداة الدراسة: تمثلت اداة الدراسة باستبانة تم تصميمها على محورين الاول يتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، والمحور الثاني انعكاسات المسؤولية الاجتماعية، خلاف الدراسات السابقة التي كانت تقتصر على إحداهما، بالإضافة إلى متغيرات أخرى.
- من حيث أبعاد المسؤولية الاجتماعية: لقد اعتمدت الدراسة الحالية على أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقاً لتصنيف (كارول) والمتمثل بالبعد الاقتصادي، والقانوني، والخيري، والاخلاقي، عكس معظم الدراسات السابقة التي استخدمت أبعاد مختلفة.
- من حيث الانعكاسات: تناولت هذه الدراسة انعكاسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على (العاملين، المعتمدين، المجتمع)، عكس بعض الدراسات السابقة التي تناولت الانعكاسات على الدولة والحكومة والمؤسسة.

### 3 الفصل الثالث

#### منهجية الدراسة وإجراءاتها

##### 3.1 مقدمة

يتطرق هذا الفصل إلى وصف منهجية الدراسة وإجراءاتها، من حيث تصميم الدراسة وأداتها وإجراءاتها، إضافة إلى حدود الدراسة ومحدداتها ومعوقاتها، ومتغيرات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، كذلك المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

##### 3.2 منهجية الدراسة

لِلوصول إلى أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين، مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً، وذلك لملائمته لطبيعة الدراسة التي احتاجت إلى جمع البيانات من مجتمع الدراسة وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص الدلالات والوصول إلى نتائجها، والتعرف على وجود العلاقة ودرجتها واتجاهها (الدليمي وصالح، 2014)، وذلك من خلال التطرق إلى موضوع تطبيق أبعاد المسؤولية المجتمعية في البنوك الإسلامية وانعكاساتها على العاملين والمعتمدين والمجتمع ككل.

##### 3.3 أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة بشكل رئيسي، من خلال مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المرتبطة ببعضها البعض بما يحقق أهداف الدراسة.

وتشجع الاستبانة الإجابات الصريحة والحرّة من المبحوثين إضافة إلى أنها ومن خلال تشابه الأسئلة وتوحيدها تؤدي إلى سرعة جمع المعلومات الخاصة بالدراسة (أبو سمرة والطيطي، 2020).

إضافة إلى ذلك فقد تم إجراء المراجعات الدقيقة والعميقة للدراسات والكتب والمراجع العلمية والأطروحات التي كان لها علاقة بمحاور الدراسة.

تم تطوير الاستبانة كما هو موضح في الملحق رقم (2)، حيث انقسمت إلى عدة أقسام هي:

▪ **البيانات الديمغرافية:** وهي بيانات عامة عن المبحوثين تشمل فقرات: النوع الاجتماعي، الصفة (موظف، معتمد)، المستوى الوظيفي، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة/ الاعتماد، مجال العمل للمعتمدين.

▪ **محاور الدراسة وكانت كما يلي:**

▪ **المحور الأول للدراسة: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:** والذي تم قياسه من خلال عدة أبعاد تمثلت في المسؤولية الاجتماعية ببعدها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والخيري).

▪ **المحور الثاني للدراسة: انعكاس المسؤولية الاجتماعية،** والذي تم قياسه من خلال قياس انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع).

وجاءت الاستبانة موزعة على محاور الدراسة كما يوضح الجدول (3.1) التالي:

جدول 3.1: توزيع فقرات الاستبانة وفقاً للمحاور

الرقم	عدد الفقرات
<b>الجزء الأول</b>	
1.	بيانات ديمغرافية
6	
<b>الجزء الثاني</b>	
<b>المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية</b>	
1.	المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي
8	
2.	المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني
8	
3.	المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي
7	
4.	المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري
8	
<b>المحور الثاني: انعكاسات المسؤولية الاجتماعية</b>	
1.	على العاملين
8	
2.	على المعتمدين
7	
3.	على المجتمع
10	
<b>المجموع الكلي لفقرات الاستبانة</b>	
62	

### 3.4 صدق الأداة:

تم التحقق من الصدق الظاهري للأداة وذلك بعرض الاستبانة على (7) محكمين من الأساتذة ذوي الكفاءة والاختصاص والمرفقة أسماؤهم في الملحق (1)، بهدف التأكد من مناسبة الاستبانة لما أعدت من أجله، وسلامة صياغة الفقرات وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد تم الأخذ بالكثير من التعديلات التي تم التوصية بها من قبل المحكمين.

كما تم التحقق من الصدق الإحصائي لأداة الدراسة من خلال توزيعها على عينة استطلاعية اختبارية بلغ عددها (30) مفردة بحثية من مجتمع الدراسة، تم استبعادها فيما بعد من عينة الدراسة، وذلك لقياس صدق الأداة إحصائياً، كما تم قياس الصدق البنائي للأداة والذي يقيس العلاقة أو الارتباط بين أبعاد الدراسة والمحور المنتمي إليه، حيث تم إجراء اختبار التحليل العائلي (Factor Analysis) لفقرات الأداة، وذلك كما هو واضح في الجدول (3.2) التالي:

جدول 3.2: نتائج اختبار التحليل العائلي لفقرات أداة الدراسة

رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع
1	.906	15	.880	29	.714	43	.811
2	.614	16	.846	30	.846	44	.785
3	.849	17	.879	31	.720	45	.832
4	.837	18	.878	32	.858	46	.877
5	.923	19	.750	33	.907	47	.917
6	.881	20	.830	34	.833	48	.899
7	.867	21	.755	35	.850	49	.883
8	.823	22	.737	36	.856	50	.926
9	.915	23	.889	37	.717	51	.930
10	.685	24	.892	38	.885	52	.910
11	.748	25	.835	39	.902	53	.863
12	.870	26	.905	40	.880	54	.894
13	.691	27	.889	41	.912	55	.881
14	.835	28	.905	42	.886	56	.755

ومن النتائج في الجدول (3.2)، يتضح بأن جميع نتائج التحليل العائلي لفقرات أداة الدراسة المتعلقة بمحاور الدراسة ومجالاتها دالة إحصائياً، وهي تتمتع بدرجة عالية من التشبع، حيث كانت جميعها أعلى من (60%)، وبالتالي يمكن القول بأن فقرات الاستبانة تشترك معاً في قياس ما وضعت لقياسه من محاور ومجالات.

### 3.5 ثبات الأداة:

لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة، تم احتساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لفقرات محاور الاستبانة، والجدول (3.3) يبين نتائج ذلك:

جدول 3.3: معامل كرونباخ ألفا لمحاور الاستبانة

البيان	عدد الفقرات	قيمة Alpha
ثبات محور المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	8	.925
ثبات محور المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	8	.906
ثبات محور المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	7	.894
ثبات محور المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	8	.929
<b>ثبات محور أبعاد المسؤولية الاجتماعية</b>	<b>31</b>	<b>.976</b>
ثبات محور انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على العاملين	8	.838
ثبات محور انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين	7	.808
ثبات محور انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المجتمع	10	.914
<b>ثبات محور انعكاسات المسؤولية الاجتماعية</b>	<b>25</b>	<b>.944</b>
<b>الثبات الكلي لأداة الدراسة</b>	<b>56</b>	<b>.964</b>
حجم العينة الاستطلاعية = 30 مفردة		

وحسب الجدول (3.3)، فإن قيمة الثبات الكلية لأداة الدراسة بكافة محاورها كانت (0.964)، وبالتالي فإن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات وهذا يعني الثقة بنتائجها بمقدار قيمة الثبات لها أي بنسبة (96.4%).

وقد كانت أعلى المحاور من حيث الثبات المحور الذي يقيس أبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث بلغت قيمة كرونباخ ألفا لفقرات هذا المحور (0.976) فيما كانت قيمة كرونباخ ألفا لفقرات محور انعكاسات المسؤولية الاجتماعية (0.944)، وبشكل عام فإن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثقة.

### 3.6 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك الإسلامية في فلسطين والمثلة بالبنوك (مصرف الصفا، البنك الإسلامي العربي، والبنك الإسلامي الفلسطيني) والبالغ عددهم الإجمالي (1443) موظف وموظفة وذلك وفقاً لبيانات جمعية البنوك في فلسطين للعام 2020، وقد كان توزيع العاملين على البنوك المذكورة كما في الجدول (3.4) التالي (جمعية البنوك في فلسطين، 2021):

### جدول 3.4: عدد العاملين في البنوك الإسلامية ونسبتهم من المجتمع

النسبة من مجتمع الدراسة	عدد العاملين	البنك
9.36%	135	مصرف الصفا
44.63%	644	البنك الإسلامي العربي
46.02%	664	البنك الإسلامي الفلسطيني
<b>100%</b>	<b>1443</b>	<b>المجموع</b>

إضافة إلى المعتمدين لدى هذه البنوك حيث قام الباحث بتقدير عدد (1000) معتمد موزعين على البنوك الثلاثة التي تمت دراستها، ليصبح المجتمع الكلي للدراسة (2443) مفردة بحثية.

وقد قام الباحث بتقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقتين، طبقة العاملين في البنوك الإسلامية والذي تقسم إلى ثلاثة أفرع يمثل كل فرع بنك من هذه البنوك، والطبقة الثانية هي طبقة المعتمدين.

### 3.6.1 عينة الدراسة:

قام الباحث بأخذ عينة عشوائية من كل طبقة من طبقات المجتمع، موزعة على نسبة كل مصرف من المجتمع، والمعتمدين، حيث بلغ الحجم الكلي لعينة الدراسة (332) مفردة بحثية اعتماداً على معادلة ستيفن (Thompson, 2012).

وكانت توزيع عينة الدراسة كما في الجدول (3.5) التالي:

### جدول 3.5: تقسم مجتمع الدراسة إلى طبقات ونسبة حجم العينة من المجتمع الكلي

الطبقة	الفئة	العدد	النسبة من مجتمع الدراسة	حجم العينة
	مصرف الصفا	135	5.53%	18
الأولى	البنك الإسلامي العربي	644	26.36%	88
	البنك الإسلامي الفلسطيني	664	27.18%	90
الثانية	المعتمدين	1000	40.93%	136
	<b>المجموع</b>	<b>1743</b>	<b>100%</b>	<b>332</b>

وتم اختيار هذا النوع من العينة ليكون ممثلاً لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع أداة الدراسة على عدد العينة المطلوب، ونظراً للإجراءات الاحترافية وتطبيقاً لمتطلبات الصحة العامة نتيجة لانتشار جائحة كورونا، فقد تم تحويل أداة الدراسة إلى استبانة الكترونية، وتوزيعها بالتعاون مع الإدارات العامة لفرع البنوك الإسلامية التي تمت دراستها، من خلال الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي ليطم إيصالها إلى المستهدفين، وقد بدأ التوزيع الفعلي لأداة الدراسة بتاريخ 2021/11/18 وأغلقت بتاريخ 2021/11/27،

وقد تم استرجاع (298) استبانة صالحة للدراسة والتحليل من أصل (332) استبانة، بنسبة استرجاع بلغت (89.7%) وهي نسبة مقبولة لإجراءات الدراسة، والجدول (3.6) لتالي يبين نسبة استرجاع أداة الدراسة وفقاً للطبقات:

جدول 3.6: نسبة استرجاع أداة الدراسة من العينة المقصودة

الطبقة	الفئة	حجم العينة	المسترجع	نسبة الاسترجاع
الأولى	العاملين في البنوك الإسلامية	196	172	87.7%
الثانية	المعتمدين لدى البنوك الإسلامية	136	126	92.6%
المجموع		332	298	89.7%

### 3.7 الاختبارات الإحصائية المستخدمة

تم باستخدام برنامج (SPSS V.26) في تحليل أداة الدراسة من خلال استخدام عدة اختبارات يقدمها هذا البرنامج وهي:

- اختبار التحليل العائلي Factor Analysis: والذي يستخدم لقياس العلاقة بين مجموعة من العوامل، حيث يتم حسابه من خلال تطبيق مجموعة من الاختبارات على عدد من المفحوصين، ومن خلال معامل الارتباط بين الاختبارات تتحدد نتيجة صدق الأداة، فكلما كان معامل الارتباط عالياً فإن ذلك يعني وجود سمات مشتركة بين الاختبارين (دوريدي، 2000).
- اختبار كرونباخ ألفا Cronbach Alpha: والذي يعد مقياساً لدرجة الثبات أو الاتساق الداخلي للبنود أو المتغيرات في مؤشر مركب تم وضعه على مقياس الجمع، ويتم استخدامه بصفة عامة لقياس درجة ثبات مقاييس البنود المتعددة، وتكون أداة البنود مقسمة داخلياً، حيث تقوم ألفا بقياس هذا الاتساق الداخلي (باهي والأزهري، 2010).
- اختبار معامل الانحدار المعياري Standardized Regression: وهو "اختبار يقوم على أسلوب رياضي لتقدير العلاقة بين متغيرين أو أكثر، بدلالة وحدات قياس المتغيرات المعتمدة (التابعة) في العلاقة، وتسمى هذه العلاقات بنماذج الانحدار" (طعمة وحنوش، 2009، 213).
- اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance: ويعتمد على حساب التباين بين العينات والتباين داخل كل العينات مجتمعة، وهو يستخدم لإيجاد الفروق بين أكثر من مجموعتين، شريطة توافر الخصائص البارامترية الإحصائية، وتقاس دلالة الفروق في هذا المقياس من خلال قيمة (F) (الضامن، 2006).

- اختيار T للعينات المستقلة Independent Sample T-test: وهو "عبارة عن تقنية إحصائية استدلالية تستخدم لفحص فيما إذا كان هناك فرص إحصائي (حقيقي) بين متوسطي مجموعتين من مجموعات العينة العشوائية" (أبو سمرة والطيطي، 2020، 218).
- اختبار مصادر الفروق والمقارنات الزوجية Scheffe.

### 3.8 خصائص عينة الدراسة

كانت خصائص عينة الدراسة كما يلي:

#### خصائص عينة الدراسة من حيث النوع الاجتماعي:

كانت النسبة الأعلى في عينة الدراسة من الذكور، والذين بلغت نسبتهم (50.3%) من عينة الدراسة فيما بلغت نسبة الإناث (49.7%) وهي نسبة متقاربة نوعاً ما، والجدول (3.7) يبين نسبة وعدد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي:

جدول 3.7: خصائص عينة الدراسة وفقاً للجنس

العوامل	القيم	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	150	50.3%
الاجتماعي	أنثى	148	49.7%
المجموع		298	100.0%

كما نجد بأن نسبة الإناث العاملات في البنوك الإسلامية كانت أعلى من نسبة الإناث المعتمدات لدى هذه البنوك، حيث بلغت نسبة من يعملن في البنوك الإسلامية (64.1%) فيما بلغت نسبة المعتمدات لدى هذه البنوك (35.8%)، بينما نجد بأن نسبة الذكور العاملين في هذه البنوك (51.3%) مقارنة بنسبة المعتمدين والذين بلغت نسبتهم (48.6%)، والجدول (3.8) يبين ذلك:

جدول 3.8: خصائص عينة الدراسة وفقاً للجنس موزعين على طبقتي (المعتمدين، والعاملين)

العوامل	القيم	موظفين	%	معتمدين	%	المجموع	النسبة المئوية
النوع	ذكر	77	51.3%	73	48.6%	150	100%
الاجتماعي	أنثى	95	64.1%	53	35.8%	148	100%
المجموع						298	100.0%

خصائص عينة الدراسة من حيث الصفة:

كانت نسبة الموظفين في البنوك الإسلامية هي الأعلى في عينة الدراسة، وقد بلغت هذه النسبة (57.7%) فيما كانت نسبة المعتمدين هي الأقل وبلغت (42.3%) وهو ما يعني سلامة توزيع الاستبانة على المبحوثين ووصولها إلى المستهدفين، حيث أن النسب المذكورة تتلاءم ونسبة كل طبقة من طبقات الدراسة، والجدول (3.9) يبين توزيع الأعداد والنسب لعينة الدراسة وفقاً لعامل الصفة:

جدول 3.9: خصائص عينة الدراسة وفقاً للصفة

العوامل	القيم	العدد	النسبة المئوية
الصفة	موظفي البنوك الإسلامية	172	57.7 %
	معتمدي البنوك الإسلامية	126	42.3 %
المجموع		298	100.0 %

#### خصائص موظفي البنوك الإسلامية من حيث المؤهل العلمي:

فيما يتعلق بالمؤهل العلمي للموظفين\* في البنوك الإسلامية في عينة الدراسة، فقد كانت النسبة الأعلى لحملة البكالوريوس بواقع (77.3%) فيما كانت نسبة من يحملون الدكتوراة هي الأقل وبلغت (2.3%) فيما كنت نسبة من يحملون شهادة الماجستير (20.3%)، والجدول التالي يبين توزيع العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً للمؤهل العلمي:

جدول 3.10: خصائص العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً للمؤهل العلمي

العوامل	القيم	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي للموظفين	بكالوريوس	133	77.3 %
	ماجستير	35	20.3 %
	دكتوراة	4	2.3 %
المجموع		172	100.0 %

\* هذا السؤال خاص للموظفين فقط في أداة الدراسة.

#### خصائص موظفي البنوك الإسلامية من حيث المستوى الوظيفي:

فيما يتعلق بالمستوى الوظيفي للموظفين\* في البنوك الإسلامية في عينة الدراسة، فقد كانت النسبة الأعلى لحملة لمن هم في مستوى (موظف) بواقع (61.0%)، فيما كانت النسبة الأقل لمن هم في مستوى مدير فأعلى بواقع (4.1%) فيما كنت نسبة من هم بمستوى رئيس قسم (34.9%)، والجدول (3.11) التالي يبين توزيع العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً للمستوى الوظيفي:

جدول 3.11: خصائص العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً للمؤهل العلمي

العوامل	القيم	العدد	النسبة المئوية
المستوى الوظيفي للموظفين	مدير فأعلى	7	4.1 %
	رئيس قسم	60	34.9 %
	موظف	105	61.0 %
المجموع		172	100.0 %

\* هذا السؤال خاص للموظفين فقط في أداة الدراسة.

خصائص موظفي البنوك الإسلامية من حيث سنوات الخبرة:

فيما يتعلق بسنوات الخبرة للموظفين\* في البنوك الإسلامية في عينة الدراسة، فقد كانت النسبة الأعلى لمن لديهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات والذين بلغت نسبتهم (51.2%)، فيما كانت النسبة لمن لديهم سنوات خبرة من 5 – أقل من 10 سنوات بواقع (11.0%) بينما شكلت نسبة من لديهم سنوات خبرة أعلى من 10 سنوات (37.8%)، والجدول التالي يبين توزيع العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً لسنوات الخبرة:

جدول 3.12: خصائص العاملين في البنوك الإسلامية وفقاً لسنوات الخبرة

العوامل	القيم	العدد	النسبة المئوية
سنوات الخبرة للموظفين	أقل من 5 سنوات	88	51.2 %
	5 سنوات – أقل من 10	19	11.0 %
	10 سنوات فأعلى	65	37.8 %
المجموع		172	100.0 %

\* هذا السؤال خاص للموظفين فقط في أداة الدراسة.

خصائص المعتمدين لدى البنوك الإسلامية من حيث مجال العمل:

فيما يتعلق بمجال العمل للمعتمدين\* لدى البنوك الإسلامية في عينة الدراسة، فقد كانت النسبة الأعلى للطلاب أو الذين بلا عمل، حيث شكلت نسبتهم (42.9%) من طبقة المعتمدين، فيما كانت النسبة الأقل لمن يعملون في الأعمال الحرة بواقع (8.7%) بينما كانت نسبة من يعملون في القطاع الحكومي (28.6%) ومن يعملون في القطاع الخاص (19.8%)، والجدول التالي يبين توزيع المعتمدين لدى البنوك الإسلامية وفقاً لمجال العمل:

جدول 3.13: خصائص المعتمدين لدى البنوك الإسلامية وفقاً لمجال العمل

العوامل	القيم	العدد	النسبة المئوية
مجالات عمل المعتمدين	قطاع حكومي	36	28.6 %
	قطاع خاص	25	19.8 %
	أعمال حرة	11	8.7 %
	طالب / بلا عمل	54	42.9 %
<b>المجموع</b>		<b>126</b>	<b>100.0 %</b>

\* هذا السؤال خاص للمعتمدين فقط في أداة الدراسة.

### خصائص المعتمدين لدى البنوك الإسلامية من حيث عدد سنوات الاعتماد:

فيما يتعلق بعدد سنوات الاعتماد للمعتمدين\* لدى البنوك الإسلامية في عينة الدراسة، فقد كانت النسبة الأعلى لفئة (أقل من 5 سنوات) والذين بلغت نسبتهم (60.3%) من المعتمدين، فيما النسبة الأقل للذين كانوا يتعاملون مع البنوك الإسلامية (5-10 سنوات) بواقع (17.5%) فيما كانت نسبة من يتعاملون مع البنوك الإسلامية لأكثر من 10 سنوات فقد بلغت نسبتهم من المعتمدين (22.2%)، والجدول التالي يبين توزيع المعتمدين لدى البنوك الإسلامية وفقاً لمجال العمل:

جدول 3.14: خصائص المعتمدين لدى البنوك الإسلامية وفقاً لمجال العمل

العوامل	القيم	العدد	النسبة المئوية
سنوات الاعتماد للمعتمدين	أقل من 5 سنوات	76	60.3 %
	5 - أقل من 10 سنوات	22	17.5 %
	10 سنوات فأعلى	28	22.2 %
<b>المجموع</b>		<b>126</b>	<b>100.0 %</b>

\* هذا السؤال خاص للمعتمدين فقط في أداة الدراسة.

## 4 الفصل الرابع

### نتائج الدراسة ومناقشتها

#### 4.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي ترمي إلى التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية وانعكاساتها على العاملين في هذه البنوك والمعتمدين لديها والمجتمع الفلسطيني ككل، وللوصول إلى ذلك والإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من الفرضيات الموضوعية فيها، استخدمت الدراسة التحليل الإحصائي اعتماداً على حزمة التحليل الإحصائي (SPSS V26)، كما تم اعتماد مفتاح تفسير النتائج التالي لمقياس (ليكرت) الخماسي المستخدم في الدراسة، كما في الجدول (4.1) (أبو صالح، 2001):

جدول 4.1: مفتاح تفسير النتائج (الأهمية النسبية)

المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت	تفسير الدرجة
1.00-1.49	غير موافق بشدة	منخفضة جداً
1.50-2.49	غير موافق	منخفضة
2.50-3.49	محايد	متوسطة
3.50-4.49	موافق	مرتفعة
4.50-5.00	موافق بشدة	مرتفعة جداً

#### 4.2 نتائج أسئلة الدراسة

فيما يلي سيتم الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحليلها ومناقشتها، وذلك للوصول إلى نتائجها:

##### 4.2.1 نتائج الإجابة عن السؤال الأول للدراسة:

ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

للإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بتقسيمه إلى عدة أفرع، والإجابة عن كل فرع على حدة للوصول إلى الإجابة الكلية للسؤال الأول، كما يلي:

### 1. ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين، كما تم استخراج الدرجة الكلية التي تقيس هذا الواقع، وكانت النتائج كما في الجدول (4.2):

جدول 4.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي لدى البنوك الإسلامية

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
1.	يلتزم البنك بالمواصفات الدولية فيما يتعلق بأنظمة الجودة وتحسينها.	2.48	.999	49.6 %	منخفضة
2.	يوفر البنك الخدمات المصرفية التي تلبي احتياج جميع الشرائح المجتمعية.	2.81	.980	56.2 %	متوسطة
3.	يسعى البنك إلى تحقيق أداء متميز من خلال توظيف التكنولوجيا المتطورة.	3.38	.971	67.6 %	متوسطة
4.	يسعى البنك إلى خلق فرص عمل جديدة.	3.17	.995	63.4 %	متوسطة
5.	يعزز البنك سمعته من خلال أعماله التي يقدمها للمجتمع الفلسطيني.	3.36	.944	67.2 %	متوسطة
6.	يعمل البنك وفق استراتيجية فعالة تضمن استمرارية العمل.	3.36	.954	67.2 %	متوسطة
7.	يقوم البنك بتبني منتجات ابتكارية بهدف زيادة أرباح المساهمين.	2.67	.995	53.4 %	متوسطة
8.	يقدم البنك المعلومات لمساهميهِ ومعتمديه بكل شفافية.	3.19	.905	63.8 %	متوسطة
	<b>الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي في البنوك الإسلامية</b>	<b>3.05</b>	<b>.733</b>	<b>61.0 %</b>	<b>متوسطة</b>

ومن الجدول (4.2)، نجد بأن الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي لدى البنوك الإسلامية كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس هذه الدرجة (3.05)

وبانحراف معياري بلغ (0.733)، وبلغت نسبة هذه الدرجة (61.0%) وهي نسبة متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة.

ووفقاً للنتائج، يتبين بأن أعلى الفقرات من حيث استجابة المبحوثين عليها كانت الفقرة رقم (3) والتي تبين نسبة موافقة متوسطة بلغت (67.6%) بأن البنوك الإسلامية تسعى إلى تحقيق الأداء المتميز من خلال توظيفها للتكنولوجيا المتطورة، تليها الفقرة رقم (6) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (67.2%) لتؤكد وجود استراتيجية فعالة بشكل متوسط لدى البنك تضمن استمرارية العمل، وذلك الفقرة رقم (5) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (67.2%) والتي تبين تعزيز البنك الإسلامي لسمعته من خلال أعماله التي يقدمها للمجتمع.

أما أقل الفقرات في هذا البعد فقد كانت الفقرة رقم (1) والتي جاءت بنسبة استجابة ضعيفة بلغت نسبتها (49.6%) والتي تبين التزام البنك بالمواصفات الدولية فيما يتعلق بأنظمة الجودة وتحسينها، كذلك الفقرة رقم (7) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (53.4%) والتي تبين درجة متوسطة من تبني البنك لمنتجات ابتكارية بهدف زيادة أرباح المساهمين فيه، فيما نجد بأن الفقرة رقم (2) جاءت بدرجة متوسطة أيضاً بلغت (56.2%) والتي تبين توفير البنك للخدمات المصرفية التي تلبي احتياج جميع الشرائح المجتمعية وهو ما جاء بأدنى مستويات الدرجة المتوسطة.

## 2. ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها القانوني لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها القانوني لدى البنوك الإسلامية في فلسطين، كما تم استخراج الدرجة الكلية التي تقيس هذا الواقع، وكانت النتائج كما في الجدول (4.3):

جدول 4.3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها القانوني لدى البنوك الإسلامية

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
9.	يلتزم البنك بالتشريعات التي تهدف إلى حماية المجتمع في كافة مجالات عمله.	3.39	.870	67.8 %	متوسطة
10.	يتعاون البنك مع سلطة النقد في دراسة الشكاوى المقدمة ضده.	3.33	.971	66.6 %	متوسطة

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
11.	يضع البنك سياسات ملزمة للعاملين تهدف إلى إرضاء المعتمدين.	3.31	.981	66.2 %	متوسطة
12.	تتوافق خدمات البنك المقدمة للمعتمدين مع القوانين المطبقة في فلسطين.	3.47	.985	69.4 %	متوسطة
13.	يلتزم البنك بأنظمة وتعليمات الهيئات المحلية والبلديات التي يقع عمله ضمن حدودها. (مثال، تخصيص مواقف، نفايات، الخ).	3.38	.982	67.6 %	متوسطة
14.	يلتزم البنك بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة وفق النسب المحددة قانوناً.	2.66	.955	53.2 %	متوسطة
15.	يراعي البنك في إجراءات التوظيف والتعيين المساواة وعدم التمييز على أي أساس.	3.09	.870	61.8 %	متوسطة
16.	يوفر البنك خدمة التأمين الصحي لموظفيه.	3.55	.998	71.0 %	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني في البنوك الإسلامية	3.27	.781	65.4 %	متوسطة

من خلال نتائج الجدول (4.3)، نجد بأن الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانون لدى البنوك الإسلامية، كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس هذه الدرجة (3.27) وبانحراف معياري بلغ (0.781)، وبلغت نسبة الاستجابة للدرجة الكلية (65.4%).

ومن الجدول نجد بأن أعلى الفقرات من حيث الاستجابة كانت الفقرة رقم (16) والتي جاءت بنسبة استجابة بلغت (71.0%) وهي درجة مرتفعة، والتي تبين موافقة كبيرة لدى المبحوثين في أن المصارف الإسلامية توفر خدمات التأمين الصحي للموظفين لديها، كذلك نجد موافقة متوسطة بلغت نسبتها (69.4%) تبين بأن الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية للمعتمدين تتوافق مع القوانين المطبقة في فلسطين، وهي نسبة تبين وجود ثغرات في القوانين الفلسطينية فيما يتعلق بالعمل المصرفي الإسلامي، كذلك الفقرة رقم (9) التي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (67.8%) والتي تبين التزاماً متوسطاً من البنوك الإسلامية بالتشريعات التي تهدف إلى حماية المجتمع في كافة مجالات عمله، وهو ما يتطلب زيادة الحرص من إدارة البنوك الإسلامية في هذا المجال.

أما فيما يتعلق بأقل الفقرات استجابة، فقد كانت الفقرة رقم (14) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (53.2%) والتي عكست التزاماً متوسطاً في حده الأدنى لدى البنوك الإسلامية في توظيف ذوي

الاحتياجات الخاصة وفقاً للنسب المحددة قانونياً، كذلك الفقرة رقم (15) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (61.8%) والتي تبين درجة متوسطة من مراعات المساواة وعدم التمييز على أي أساس في إجراءات التوظيف والتعيين لدى البنوك التي تمت دراستها، كذلك الفقرة رقم (11) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت نسبتها (66.2%) والتي تبين وجود سياسات ملزمة للعاملين في هذه البنوك هدفها إرضاء المعتمدين لديها.

ومن النتائج السابقة، فإن البنوك الإسلامية تمارس وتطبق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني في حدود متوسطة، وهي بحاجة إلى الكثير من العمل والجهد لرفع مستويات تطبيق هذا البعد من المسؤولية الاجتماعية.

### 3. ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين، كما تم استخراج الدرجة الكلية التي تقيس هذا الواقع، وكانت النتائج كما في الجدول (4.4):

جدول 4.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
17.	يلتزم المصرف باحترام العادات والتقاليد المجتمعية من خلال ممارسات العاملين لديه.	3.44	.879	68.8 %	متوسطة
18.	يراعي البنك اعتبارات حقوق الإنسان في حملاته التسويقية.	3.32	.871	66.4 %	متوسطة
19.	يوفر البنك الخدمات المصرفية التي تناسب الأديان الممثلة للمجتمع الفلسطيني.	2.93	.889	58.6 %	متوسطة
20.	تتوافق أهداف البنك والأهداف المجتمعية الفلسطينية.	2.93	.989	58.6 %	متوسطة
21.	يشترط البنك في تمويله للمشاريع بالقروض عدم إضرارها بالصحة العامة.	3.21	.971	64.2 %	متوسطة
22.	يشترط البنك في تمويله للمشاريع بالقروض عدم إضرارها بالنواحي البيئية.	2.94	.915	58.8 %	متوسطة

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
23.	يلتزم البنك بتطبيق الإجراءات التي تحد من الجرائم المالية.	3.62	.895	72.4 %	مرتفعة
	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية	3.19	.743	63.8 %	متوسطة

يبين الجدول (4.4) السابق، أن الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين جاءت بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس هذه الدرجة (3.19) وبانحراف معياري بلغ (0.743) ونسبة مئوية بلغت (63.8%)، وهو ما يعني أن هذه البنوك تلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة فيما يتعلق بالبعد الخيري في أعمالها.

ويبين الجدول السابق، بأن أكثر الفقرات من حيث الاستجابة كانت الفقرة رقم (23) والتي تبين التزام البنك بدرجة مرتفعة بلغت نسبتها (72.4%) بتطبيق الإجراءات التي من شأنها الحد من الجرائم المالية في المجتمع، كذلك الفقرة رقم (17) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (68.8%) والتي بينت التزام المصرف بدرجة متوسطة باحترام العادات والتقاليد المجتمعية خلال ممارسات العاملين لديه.

أما أقل الفقرات استجابة فقد كانت الفقرة رقم (20) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (58.6%) والتي بينت موافقة متوسطة بين أهداف البنك والأهداف المجتمعية الفلسطينية، كذلك الفقرة رقم (19) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة أيضاً بلغت (58.6%) والتي بينت موافقة متوسطة في توفير البنك للخدمات المصرفية التي تتناسب الأديان الموجودة في المجتمع الفلسطيني، وكذلك الفقرة رقم (22) والتي جاءت بنسبة استجابة بلغت (58.8%) وهي بدرجة متوسطة تبين وجود اشتراط لدى البنوك في تمويلها للمشاريع بالقروض عدم الإضرار بالنواحي البيئية في المجتمع.

ومما سبق، نجد بأن البنوك الإسلامية في فلسطين تمارس المسؤولية الاجتماعية بعدها الأخلاقي بدرجة متوسطة، وهي بحاجة إلى رفع مستويات هذا التطبيق.

#### 4. ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية في فلسطين، كما تم استخراج الدرجة الكلية التي تقيس هذا الواقع، وكانت النتائج كما في الجدول (4.5):

جدول 4.5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
24.	يلتزم البنك بتقديم الإعانات الدورية التي تستهدف تحسين الحياة للمجتمع الفلسطيني ككل.	3.13	.965	62.6 %	متوسطة
25.	يوفر البنك خدمات ومنتجات خاصة للفئات المهمشة في المجتمع.	2.84	.968	56.8 %	متوسطة
26.	يلتزم البنك باستخدام المواد الصديقة للبيئة في كافة نشاطاته.	2.85	.985	57.0 %	متوسطة
27.	لدى البنك مخصصات ثابتة في موازناته لدعم القطاع الصحي الفلسطيني.	2.88	.992	57.6 %	متوسطة
28.	يلتزم البنك أخلاقياً بتقديم المساعدات الطارئة في الأزمات والكوارث.	3.33	.918	66.6 %	متوسطة
29.	لدى البنك مبادرات خيرية لتحسين الظروف المعيشية للفقراء.	3.15	.870	63.0 %	متوسطة
30.	يشارك البنك المجتمع الفلسطيني في الأعياد والمناسبات الوطنية بطرق مختلفة.	3.27	.919	65.4 %	متوسطة
31.	يمكن للبنك العمل في أيام العطل الرسمية إذا ما اقتضت الحاجة الوطنية ذلك من خلال التنسيق مع سلطة النقد.	3.40	.956	68.0 %	متوسطة
	<b>الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية</b>	<b>3.10</b>	<b>.764</b>	<b>62.0 %</b>	<b>متوسطة</b>

ومن نتائج الجدول (4.5)، نجد بأن الدرجة الكلية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية في فلسطين جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس هذه الدرجة (3.10) وبانحراف معياري بلغ (0.764) وبنسبة استجابة متوسطة بلغت (62.0%).

ويلاحظ بأن جميع الفقرات التي جاءت لتقيس هذا البعد كان تقدير الاستجابة عليها متوسطاً، وكانت أعلى هذه الفقرات من حيث الاستجابة هي الفقرة رقم (31)، والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (68.0%) والتي جاءت لتعكس قابلية العمل خلال العطل الرسمية إذا ما اقتضت الحاجة الوطنية ذلك من خلال التنسيق مع سلطة النقد، كذلك الفقرة رقم (28) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت

(66.6%) والتي جاءت تعكس التزاماً متوسطاً لدى البنك بتقديم المساعدات الطارئة خلال الأزمات والكوارث، كذلك الفقرة (30) والتي تبين درجة متوسطة لدى البنوك الإسلامية في المشاركة في الأعياد والمناسبات الوطنية للمجتمع الفلسطيني بطرق مختلفة.

أما من حيث أقل الفقرات استجابة، فقد كانت الفقرة (25) هي الأدنى وبلغت نسبة الاستجابة عليها (56.8%) وهي نسبة متوسطة تبين توفير البنك لخدمات ومنتجات خاصة للفئات المهمشة في المجتمع، تليها الفقرة رقم (26) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (57.0%) والتي تعكس التزاماً متوسطاً لدى هذه البنوك باستخدام المواد الصديقة للبيئة في كافة أنشطتها، وكذلك الفقرة رقم (27) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (57.6%) والتي تبين موافقة متوسطة بأن البنوك الإسلامية لديها مخصصات ثابتة في الموازنات الخاصة بها هدفها دعم القطاع الصحي في فلسطين.

ومما سبق، ومن خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التي تفرعت من السؤال الأول للدراسة، يمكننا الإجابة عن السؤال الرئيس الأول للدراسة كما في الجدول (4.6) التالي:

**جدول 4.6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لمدى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية**

الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
4	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي في البنوك الإسلامية	3.05	.733	61.0 %	متوسطة
1	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني في البنوك الإسلامية	3.27	.781	65.4 %	متوسطة
2	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية	3.19	.743	63.8 %	متوسطة
3	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية	3.10	.764	62.0 %	متوسطة
	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في البنوك الإسلامية	3.15	.715	63.0 %	متوسطة

ومن الجدول (4.6) السابق، نجد بأن الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها جميعاً لدى البنوك الإسلامية في فلسطين، جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية

التي تقيس مدى تطبيقها (3.15) وانحراف معياري بلغ (0.715) وبنسبة استجابة متوسطة بلغت (63.0%).

أما من حيث أكثر الأبعاد تطبيقاً رغم أنها جميعها كانت متوسطة، فقد كان البعد القانوني والذي جاء بدرجة استجابة متوسطة بلغت (65.4%)، وهو امر منطقي خاصة بأن القوانين والتشريعات إذا ما كانت تشجع تطبيقات معينة في مجال المسؤولية الاجتماعية فإن تنفيذها يكون لازماً على هذه البنوك وعدم التطبيق قد يُدخل هذه المصارف في قضايا ومشاكل قانونية هي في غنى عنها، فيما كان الأقل تطبيقاً من هذه الأبعاد هو البعد الاقتصادي والذي جاء بنسبة استجابة متوسطة بلغت (61.0%).

#### 4.2.2 نتائج الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة:

ما مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)؟ للإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بتقسيمه إلى عدة أفرع، والإجابة عن كل فرع على حدة للوصول إلى الإجابة الكلية للسؤال الثاني للدراسة، كما يلي:

##### 1. ما مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على الموظفين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في فلسطين على الموظفين لديها، كما تم استخراج الدرجة الكلية التي تقيس هذا المستوى، وكانت النتائج كما في الجدول (4.7):

جدول 4.7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على الموظفين في البنوك الإسلامية

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
32	تزداد سعادة العاملين في البنك من خلال النشاطات الاجتماعية التي ينظمها البنك لهم ولعائلاتهم بشكل دوري.	2.78	.991	55.6 %	متوسطة
33	يشعر العاملون في البنك بالراحة أثناء أداء عملهم نتيجة لبيئة العمل المريحة المتوفرة لهم.	2.62	.996	52.4 %	متوسطة
34	يتمكن العاملون في البنك من تأمين احتياجاتهم الحياتية بسهولة ويسر .	2.90	.975	58.0 %	متوسطة

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
35.	يشعر العاملون في البنك بعدالة الرواتب والأجور .	2.55	.998	51.0 %	متوسطة
36.	يشعر العاملون في البنك بالأمان الوظيفي .	2.51	.958	50.2 %	متوسطة
37.	يشعر العاملون في البنك بالطمأنينة في خططهم للتقاعد .	2.40	.983	48.0 %	منخفضة
38.	يملك العاملون في البنك مهارات وقدرات يتم تنميتها بشكل مستمر .	3.49	.854	69.8 %	متوسطة
39.	نسب ترك العمل متدنية مقارنة بالبنوك التجارية .	2.88	.904	57.6 %	متوسطة
	الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين	2.76	.699	55.2 %	متوسطة

يبين الجدول (4.7) بأن مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لهذا المستوى (2.76) وانحراف معياري بلغ (0.699) وبدرجة استجابة (55.2%).

ويتضح من الجدول (4.7) السابق، بأن أعلى الفقرات من حيث الاستجابة كانت الفقرة رقم (38) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت نسبتها (69.8%) والتي تبين امتلاك العاملين لدى هذه البنوك لمهارات وقدرات يتم تنميتها بشكل مستمر بدرجة متوسطة، وكذلك الفقرة رقم (34) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (58.0%) والتي تبين قدرة العاملين في البنك على تأمين احتياجاتهم الحياتية بسهولة ويسر بشكل متوسط.

أما أقل الفقرات استجابة فقد كانت الفقرة رقم (37) والتي جاءت بمستوى استجابة منخفضة بلغت نسبتها (48.0%) والتي جاءت لتبين درجة منخفضة من شعور العاملين في البنوك الإسلامية بالطمأنينة في خططهم للتقاعد، تليها الفقرة رقم (36) والتي جاءت بنسبة استجابة (50.2%) لتعكس درجة متوسطة من شعور العاملين في البنوك الإسلامية بالأمان الوظيفي، وكذلك الفقرة رقم (35) والتي جاءت بنسبة متوسطة بلغت (51.0%) تعكس شعور العاملين في البنوك الإسلامية بعدالة الرواتب والأجور .

## 2. ما مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على المعتمدين؟

للإجابة على هذا السؤال، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية لبنوك الإسلامية في فلسطين

على المعتمدين، كما تم استخراج الدرجة الكلية التي تقيس هذا المستوى، وكانت النتائج كما في الجدول (4.8):

جدول 4.8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين في البنوك الإسلامية

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
40.	يشعر معتمدو البنك بالأمان على مدخراتهم وأموالهم.	3.36	.999	67.2 %	متوسطة
41.	يشعر معتمدو البنك بالعدالة نتيجة للأخذ بالشكاوى التي يقدمونها.	3.19	.976	63.8 %	متوسطة
42.	يكون المعتمد سعيداً في تعامله مع البنك نتيجة للمعاملة الفردية التي يتلقاها من موظفي البنك.	3.31	.943	66.2 %	متوسطة
43.	يشعر معتمدي البنك بالثقة في تجربة أي خدمة جديدة ي طرحها البنك.	3.41	.880	68.2 %	متوسطة
44.	يتلقى معتمدو البنك نصائح مالية من موظفي البنك تساعد في اتخاذ قراراتهم المالية.	2.73	.992	54.6 %	متوسطة
45.	يتلقى المعتمدون تسهيلات في التعامل خلال الحالات الاقتصادية الصعبة التي تمر على الوطن بشكل عام.	3.28	.973	65.6 %	متوسطة
46.	يشعر المعتمدون بالمساواة في تعامل البنك معهم بغض النظر عن مستوى دخلهم.	2.65	.992	53.0 %	متوسطة
الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين					
		3.13	.747	62.6 %	متوسطة

ومن نتائج الجدول (4.8)، يتبين بأن الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية على المعتمدين كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الذي يقيس استجابات المبحوثين حول هذه الدرجة (3.13) وانحراف معياري بلغ (0.747) ونسبة استجابة متوسطة بلغت (62.6%).

ومن خلال النتائج نجد بأن أعلى الفقرات من حيث الاستجابة والتي تقيس هذا البعد كانت الفقرة رقم (43) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (68.2%) والتي جاءت لتعكس درجة متوسطة من شعور معتمدي البنوك بالثقة في تجربة أي خدمات جديدة ي طرحها البنك، يلي ذلك الفقرة رقم (40) والتي جاءت بنسبة استجابة بلغت (67.2%) والتي تعكس درجة متوسطة من شعور المعتمدين بالأمان على مدخراتهم

وأموالهم لدى البنوك الإسلامية، والفقرة رقم (42) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (66.2%) والتي جاءت لتعكس شعوراً متوسطاً بالسعادة لدى المعتمدين في تعاملهم مع البنك نتيجة للمعاملة الفردية التي يتلقونها من موظفي البنك.

وفيما يخص أقل الفقرات التي تقيس هذا البعد فقد كانت الفقرة رقم (46) والتي جاءت بنسبة استجابة في أدنى مستويات الدرجة المتوسطة وبلغت (53.0%) والتي تبين شعوراً متوسطاً بالمساواة لدى المعتمدين في تعامل البنك معهم بغض النظر عن مستوى دخلهم، كذلك الفقرة رقم (44) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (54.6%) والتي تبين درجة متوسطة من تلقي المعتمدين لدى البنك نصائح مالية من الموظفين تساعدهم في اتخاذ قراراتهم المالية، وكذلك الفقرة رقم (41) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (63.8%) والتي تعكس شعوراً متوسطاً لدى المعتمدين بالعدالة نتيجة للأخذ بالشكاوى التي يقدمونها.

### 3. ما مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على المجتمع؟

للإجابة على هذا السؤال، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن كل فقرة من الفقرات التي تقيس مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية لبنوك الإسلامية في فلسطين على المجتمع، كما تم استخراج الدرجة الكلية التي تقيس هذا المستوى، وكانت النتائج كما في الجدول (4.9):

جدول 4.9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المجتمع في البنوك الإسلامية

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
47.	يوفر البنك تمويل مستمر للمدارس والمؤسسات التعليمية في فلسطين.	2.96	.951	59.2 %	متوسطة
48.	يقدم البنك تسهيلات في القروض لمشاريع الريادة المجتمعية.	2.91	.996	58.2 %	متوسطة
49.	يدعم البنك برامج حاضنات الأعمال الخاصة بالشباب وإبداعاتهم.	2.54	.985	50.8 %	متوسطة
50.	يلتزم البنك بعلاقة طيبة مع القطاع الصحي الفلسطيني يظهر من خلال تمويل وتبني مشاريع صحية.	3.00	.993	60.0 %	متوسطة

الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
51	يقوم البنك بعقد لقاءات دورية مع الجامعات والكليات المصرفية الفلسطينية.	3.42	.885	68.4 %	متوسطة
52	يلتزم البنك بتمويل مبادرات ومشاريع الحفاظ على البيئة.	2.75	.978	55.0 %	متوسطة
53	يقدم البنك تمويل دوري يشترط صرفه في تطوير البنية التحتية للمدن الفلسطينية.	3.13	.943	62.6 %	متوسطة
54	يسعى البنك إلى تعزيز ثقافة الابتكار في المجتمع الفلسطيني من خلال تبني أفكار إبداعية.	2.91	.975	58.2 %	متوسطة
55	يوفر البنك تمويلاً دورياً لأغراض تطوير القطاع التكنولوجي في فلسطين.	2.69	.984	53.8 %	متوسطة
56	يملك البنك شبكة صرف آلية ATM موزعة وفق الكثافة السكانية.	2.50	.965	50.0 %	متوسطة
<b>الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المجتمع</b>					
		<b>2.88</b>	<b>.749</b>	<b>57.6 %</b>	<b>متوسطة</b>

ومن الجدول (4.9) السابق، نجد بأن الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على المجتمع ككل كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الباحثين حول هذا المستوى (2.88) وانحراف معياري بلغ (0.749) ونسبة مئوية متوسطة بلغت (57.6%).

ومن الجدول (4.9) يتبين بأن أعلى الفقرات من حيث استجابة الباحثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على المجتمع ككل، كانت الفقرة رقم (51) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (68.4%)، والتي تبين مستوى متوسطاً من قيام البنك بعقد لقاءات دورية مع الجامعات والكليات المصرفية الفلسطينية، كذلك الفقرة رقم (53) والتي جاءت بنسبة متوسطة بلغت (62.6%) والتي تعكس قيام البنك بتقديم التمويل الدوري المشروط صرفه في تطوير البنية التحتية للمدن الفلسطينية، والفقرة رقم (50) والتي جاءت بنسبة استجابة متوسطة بلغت (60.0%) والتي تبين التزاماً بدرجة متوسطة من البنك بعلاقة طيبة مع القطاع الصحي الفلسطيني من خلال تمويل وتبني المشاريع الصحية في المجتمع الفلسطيني.

وكانت الفقرة رقم (56) هي أقل الفقرات من حيث الاستجابة، حيث جاءت بنسبة متوسطة بلغت (50.0%) والتي عكست حالة متوسطة من امتلاك البنوك الإسلامية لشبكة صراف آلية ATM موزعة وفقاً للكثافة السكانية في المدن الفلسطينية، كذلك الفقرة رقم (49) والتي بينت نسبة متوسطة بلغت

(50.8%) من دعم البنوك الإسلامية لبرامج حاضنات الأعمال الخاصة بالشباب وإبداعاتهم، وأيضاً الفقرة رقم (55) والتي جاءت لتعكس درجة متوسطة من توفير البنوك الإسلامية لتمويل دوري لأغراض تطوير القطاع التكنولوجي الفلسطيني حيث بلغت نسبة هذه الدرجة (53.8%)، كذلك الفقرة رقم (52) والتي عكست التزاما لدى البنوك الإسلامية بتمويل مبادرات ومشاريع الحفاظ على البيئة بمستوى متوسط بلغت نسبة الاستجابة عليه (55.0%).

ومن خلال الإجابة على الأسئلة المتفرعة عن السؤال الثاني للدراسة، يمكن الوصول إلى إجابة السؤال الرئيس الثاني كما يتبين من الجدول (4.10) التالي:

جدول 4.10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين، المعتمدين، والمجتمع

الترتيب	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	تقدير الاستجابة
3	الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين	2.76	.699	55.2 %	متوسطة
1	الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين	3.13	.747	62.6 %	متوسطة
2	الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المجتمع	2.88	.749	57.6 %	متوسطة
	الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية	2.92	.749	58.4 %	متوسطة

ومن خلال الجدول (4.10) السابق، نجد بأن الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)، كانت بنسبة متوسطة بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الباحثين حول هذه الدرجة (2.92) وبانحراف معياري بلغ (0.749) وبنسبة مئوية بلغت (58.4%)، وقد كان الانعكاس الأكبر وفقاً للنتائج السابقة على المعتمدين، حيث بلغت النسبة المئوية لدرجة انعكاس المسؤولية الاجتماعية عليهم (62.6%)، فيما كان الانعكاس الأقل على العاملين بواقع (55.2%)، فيما كان انعكاس المسؤولية الاجتماعية على المجتمع (57.6%).

### 4.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

فيما يلي سيتم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة وتحليل نتائجها:

### 4.3.1 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الرئيسية الأولى H0.1: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والخيري) في البنوك الإسلامية في فلسطين وبين مستوى انعكاسها على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع).

للتحقق من صحة الفرضية السابقة، تم إجراء اختبار معامل الانحدار المعياري (Standardized Regression) وذلك لمعرفة العلاقة بين مدى تطبيق البنوك الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والخيري) وبين مستوى انعكاساتها على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)، وكانت النتائج كما في الجدول (4.11) التالي:

جدول 4.11: نموذج الانحدار المعياري للعلاقة بين الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وبين انعكاساتها على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع) في البنوك الإسلامية

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة R	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاسات المسؤولية الاجتماعية على (العاملين، المعتمدين، المجتمع)	الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري)	0.931	0.000

**R Square = 0867**

ووفقاً لنموذج الانحدار في الجدول (4.11) السابق، يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والخيري) مجتمعة في البنوك الإسلامية وبين الدرجة الكلية لمستوى انعكاس ذلك على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)، حيث كانت الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار المعياري (0.000) وهي أقل من (0.05)، ووفقاً لقيمة R Square والتي كانت (0.867)، يمكن القول أن المتغير المستقل المتمثل في مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها، يفسر ما نسبته (86.7%) من التباين في المتغير التابع المتمثل بمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)، ما يعني درجة تأثير طردية قوية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المدروسة على مستوى انعكاسات هذه المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين والعاملين والمجتمع ككل، وذلك وفقاً للمقياس المعتمد لقيمة R والمرفق في الملحق رقم ( ) في هذه الدراسة.

والجدول (4.12) التالي يوضح هذه العلاقة ويبين أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في حال تطبيقها تأثيراً على مستوى انعكاساتها على المعتمدين والعاملين والمجتمع:

جدول 4.12: نتائج اختبار الانحدار المعياري للعلاقة بين مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وبين مستوى انعكاسها على العاملين والمعتمدين والمجتمع.

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة R	قيمة F	دلالة F	قيمة Beta	قيمة t	دلالة t
	المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي				.332	7.701	.000
الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية	المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	.0931	477.108	0.000	-.054	-1.148	.252
	المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي				.293	5.829	.000
	المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري				.312	7.318	.000

**R Square = 0.867**

ومن خلال الجدول (4.12) السابق، نجد بأن علاقة الانحدار بين مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) مجتمعة، كانت علاقة طردية قوية ولها دلالة معنوية، فمن خلال قيمة F التي بلغت (477.108) ودلالاتها الإحصائية التي بلغت (0.000) والتي كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، فإن تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة لدى البنوك الإسلامية تفسر التباين في مستوى انعكاسات هذه المسؤولية الاجتماعية على العاملين والمعتمدين والمجتمع ككل بنسبة (86.7%).

ومن خلال قيمة t ودلالاتها نجد بأن الأبعاد التي لتطبيقها تأثير في تفسير هذا التباين هي المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي، والذي وفقاً لقيمة Beta المعيارية الخاصة بها، يمكن القول بأنه كلما تحسن مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي بمقدار وحدة واحدة في البنوك الإسلامية، فإن ذلك سينعكس إيجاباً على مستوى انعكاساتها على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع) بنسبة (33.2%)، كذلك تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري والذي وفقاً لقيمة Beta المعيارية الخاصة بهذا البعد، فإنه يمكننا القول بأنه كلما تحسن تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري لدى البنوك الإسلامية بمستوى وحدة واحدة، كلما انعكس ذلك إيجاباً على مستوى انعكاساتها على العاملين، المعتمدين، والمجتمع ككل بنسبة (31.2%).

كذلك نجد تأثيراً لتطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي، والذي وفقاً لقيمة Beta المعيارية الخاصة به، يمكننا القول بأنه كلما تحسن تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي لدى البنوك الإسلامية بمستوى وحدة واحدة، كلما انعكس ذلك إيجاباً على مستوى انعكاساتها على العاملين والمعتمدين والمجتمع ككل بنسبة (29.3%).

وفيما يتعلق ببعدها الأخلاقي المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني في البنوك الإسلامية، فلم تبين النتائج أي تأثير لهذا البعد منفرداً على مستوى انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على العاملين والمعتمدين والمجتمع، وهو ما يتبين من قيمة t لهذا البعد والتي كانت ذات قيمة متدنية (بالسالب) ودلالاتها الإحصائية كانت (0.252) وهي أعلى من مستوى الدلالة (0.05).

ومما سبق يمكننا كتابة معادلة الانحدار الخاصة بهذه العلاقة كما يلي:

$$\text{مستوى انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين، العاملين، والمجتمع (المتوقع)} = \text{Beta المعيارية الثابتة (0.184)} + (0.332 \times \text{البعد الاقتصادي}) + (0.293 \times \text{البعد الأخلاقي}) + (0.312 \times \text{البعد الخيري}) + \text{خطأ التنبؤ.}$$

معادلة 2: معادلة الانحدار التي تبين تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على العاملين، المعتمدين، والمجتمع ومما سبق، تكون الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة قد تم التحقق من خطأها، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) في البنوك الإسلامية في فلسطين وبين مستوى انعكاسها على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)، وكانت هذه العلاقة طردية قوية.

#### 4.3.2 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

الفرضية الرئيسية الثانية H0:2: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعوامل (النوع الاجتماعي، التصنيف، المستوى الوظيفي للعاملين، المؤهل العلمي للعاملين، سنوات الخبرة للعاملين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين).

ولاختبار الفرضية الرئيسية الثانية، تم تقسيمها إلى عدة فرضيات فرعية كما يلي:

1. الفرضية الفرعية الأولى H0:2.1: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل النوع الاجتماعي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم إجراء اختبار T للعينات المستقلة Independent Sample T-test، لرصد الفروق في مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية بأبعادها تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.13) التالي:

جدول 4.13: نتائج اختبار T للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها تعزى لعامل النوع الاجتماعي

الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	ذكر	150	2.77	.691	296	-7.101-	.000
	أنثى	148	3.33	.666			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	ذكر	150	3.04	.760	296	-5.259-	.000
	أنثى	148	3.50	.735			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	ذكر	150	2.93	.707	296	-6.511-	.000
	أنثى	148	3.46	.684			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	ذكر	150	2.81	.663	296	-7.296-	.000
	أنثى	148	3.40	.744			
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	ذكر	150	2.89	.653	296	-6.929-	.000
	أنثى	148	3.42	.676			

ووفقاً لنتائج اختبار T للعينات المستقلة، فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية)، تعزى لعامل النوع الاجتماعي، حيث كانت الدلالة لقيمة (t) المحسوبة للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ولكافة أبعادها التي تمت دراستها، أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ويلاحظ بأن الفروق في الدرجة الكلية وفي كافة الأبعاد كانت لصالح الإناث، الأمر الذي يمكن تفسيره باهتمام أكبر لدى الإناث فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وأبعادها.

ومما سبق، تكون الفرضية H0.2-1 قد تم التحقق من خطأها، والقبول بالفرض البديل الذي يفيد بوجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل النوع الاجتماعي. **2. الفرضية الفرعية الثانية H0:2.2:** لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل الصفة (معتمد، موظف).

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم إجراء اختبار T للعينات المستقلة Independent Sample T-test، لرصد الفروق في مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية بأبعادها تعزى لمتغير الصفة (معتمد، موظف)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.14) التالي:

**جدول 4.14:** نتائج اختبار T للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها تعزى لعامل النوع الاجتماعي

الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	موظف	172	3.25	.660	296	5.767	.000
	معتمد	126	2.77	.742			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	موظف	172	3.59	.665	296	9.535	.000
	معتمد	126	2.82	.706			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	موظف	172	3.44	.676	296	7.147	.000
	معتمد	126	2.86	.702			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	موظف	172	3.39	.675	296	8.361	.000
	معتمد	126	2.71	.706			
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	موظف	172	3.42	.639	296	8.212	.000
	معتمد	126	2.79	.656			

ووفقاً لنتائج اختبار T للعينات المستقلة، فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية)، تعزى لعامل الصفة (موظف، معتمد)، حيث كانت الدلالة

لقيمة (t) المحسوبة للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ولكافة أبعادها التي تمت دراستها، أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ويلاحظ بأن الفروق في الدرجة الكلية وفي كافة الأبعاد كانت لصالح العاملين (موظفين)، ويعزو الباحث ذلك لأن العاملين على دراية أكبر بنشاطات واتجاهات المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك التي يعملون بها أكثر من المعتمدين.

ومما سبق، تكون الفرضية H0:2-2 قد تم التحقق من خطأها، والقبول بالفرض البديل الذي يفيد بوجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل الصفة (موظف، معتمد).

3. الفرضية الفرعية الثالثة H0:2.3: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل المستوى الوظيفي للموظفين في البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:2-3، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من الموظفين) حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) تعزى لعامل المستوى الوظيفي (للموظفين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.15) التالي:

جدول 4.15: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل المستوى الوظيفي للموظفين.

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	بين المجموعات	2	2.209	1.105	2.575	.079
	داخل المجموعات	169	72.494	.429		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>74.703</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	بين المجموعات	2	7.624	3.812	9.464	.000
	داخل المجموعات	169	68.071	.403		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>75.695</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	بين المجموعات	2	.535	.268	.582	.560
	داخل المجموعات	169	77.671	.460		

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
<b>المجموع</b>						
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	بين المجموعات	2	2.521	1.261	2.821	.062
	داخل المجموعات	169	75.520	.447		
<b>المجموع</b>						
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	2	1.393	.696	1.715	.183
	داخل المجموعات	169	68.622	.406		
<b>المجموع</b>						
<b>70.015</b>						
<b>171</b>						

ومن نتائج الاختبار السابق، نجد عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) مجتمعة تعزى للمستوى الوظيفي للمبحوثين من فئة العاملين، والبالغ عددهم في عينة الدراسة (172) مبحوثاً من أصل (298) مفردة بحثية، حيث كانت قيمة F المحسوبة للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية (1.715) وكانت دلالتها الإحصائية (0.183) وهي أعلى من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

أما في الأبعاد فقد لوحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني تعزى لعامل المستوى الوظيفي للعاملين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة لهذا البعد (9.464) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) وهي أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما في الجدول (4.16) فيما يلي:

**جدول 4.16: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني تعزى للمستوى الوظيفي للعاملين**

البعد	المستوى الوظيفي (I)	المستوى الوظيفي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	رئيس قسم	موظف	.43780*	.000

ومن خلال نتائج اختبار Scheffe نجد بأن الفروق في مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني كانت لصالح من يعملون بمستوى وظيفي رئيس قسم على حساب من هم بدرجة (موظف)، حيث بلغ الفرق في المتوسطات الحسابية بين الفئتين (0.437) وبدلالة إحصائية قوية كانت قيمتها (0.000)، ويمن

تفسير هذه الفروق كون الذين يعملون في مستوى رئيس قسم يكون لديهم اطلاع أكبر على القوانين والتعليمات والتشريعات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية أكثر ممن يعملون في درجة موظف، ويكون التزامهم أعلى تجاه هذه القوانين وتطبيقها وتنفيذها والإشراف على ذلك.

ومما سبق، فإنه تم التحقق من خطأ الفرضية H0:2.3، حيث تبين وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني تعزى لعامل المستوى الوظيفي للمبحوثين، وكانت هذه الفروق لصالح من هم بمستوى رئيس قسم على حساب من هم بمستوى موظف، وعليه تكون الفرضية تم رفضت وتم القبول بالفرض البديل.

**4. الفرضية الفرعية الرابعة H0:2.4:** لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل المؤهل العلمي للموظفين في البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:2-4، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من الموظفين) حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) تعزى لعامل المؤهل العلمي (للموظفين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.17) التالي:

جدول 4.17: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل المؤهل العلمي للموظفين.

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	بين المجموعات	2	2.567	1.284	3.007	.052
	داخل المجموعات	169	72.136	.427		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>74.703</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	بين المجموعات	2	.398	.199	.447	.641
	داخل المجموعات	169	75.297	.446		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>75.695</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	بين المجموعات	2	1.340	.670	1.473	.232
	داخل المجموعات	169	76.866	.455		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>78.206</b>			

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	بين المجموعات	2	4.994	2.497	5.777	.004
	داخل المجموعات	169	73.048	.432		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>78.041</b>			
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	2	1.242	.621	1.526	.220
	داخل المجموعات	169	68.772	.407		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>70.015</b>			

ومن الجدول (4.17) السابق، نجد عدم وجود فروق ذات دلالة تعزى لعامل المؤهل العلمي للعاملين في الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة للدرجة الكلية (1.526) وبدلالة إحصائية بلغت (0.220) وهي أعلى من مستوى الدلالة (0.05).

غير أنه لوحظ وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة في متوسطات إجابات العاملين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل المؤهل العلمي للعاملين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة لهذا البعد (5.777) وبدلالة إحصائية بلغت (0.004) وهي أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما في الجدول (4.18) فيما يلي:

**جدول 4.18: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل المؤهل العلمي للعاملين**

البعد	المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	بكالوريوس	ماجستير	.42237*	.004

ومن خلال نتائج اختبار Scheffe نجد بأن الفروق في مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري كانت لصالح من يحملون مؤهل البكالوريوس على حساب من يحملون مؤهل الماجستير من العاملين، حيث بلغ الفرق في المتوسطات الحسابية بين الفئتين (0.422) وبدلالة إحصائية كانت قيمتها (0.004).

ومما سبق، فإنه تم التحقق من خطأ الفرضية  $H_0:2.4$ ، حيث تبين وجود فروق دالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل المؤهل العلمي

للعاملين، وكانت هذه الفروق لصالح من يحملون مؤهل البكالوريوس على حساب من يحملون مؤهل الماجستير، وعليه تكون الفرضية تم رفضت وتم القبول بالفرض البديل.

5. الفرضية الفرعية الخامسة H0:2.5: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل سنوات الخبرة للعاملين في البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:2-5، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من الموظفين) حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) تعزى لعامل سنوات الخبرة (للموظفين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.19) التالي:

جدول 4.19: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل سنوات الخبرة للموظفين.

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	بين المجموعات	2	14.718	7.359	20.733	.000
	داخل المجموعات	169	59.985	.355		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>74.703</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	بين المجموعات	2	27.307	13.653	47.686	.000
	داخل المجموعات	169	48.388	.286		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>75.695</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	بين المجموعات	2	17.985	8.992	25.236	.000
	داخل المجموعات	169	60.221	.356		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>78.206</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	بين المجموعات	2	17.177	8.588	23.847	.000
	داخل المجموعات	169	60.865	.360		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>78.041</b>			
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	2	17.737	8.869	28.670	.000
	داخل المجموعات	169	52.277	.309		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>70.015</b>			

ومن خلال النتائج في الجدول (4.19)، يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية تعزى لعامل سنوات الخبرة للعاملين في هذه البنوك، حيث تشير قيمة F المحسوبة للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتي بلغت (28.670) ودلالاتها الإحصائية التي بلغت (0.000) إلى ذلك، وهو ما تشير إليه قيم F المحسوبة لكافة أبعاد المسؤولية الاجتماعية أيضاً والتي كانت دلالاتها الإحصائية أقل من مستوى الدلالة (0.05).

ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما في الجدول (4.20) فيما يلي:

جدول 4.20: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل سنوات الخبرة للعاملين

البعد	سنوات الخبرة (I)	سنوات الخبرة (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	5- أقل من 10 سنوات	.92412*	.000
الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	10 سنوات فأعلى	5- أقل من 10 سنوات	.94433*	.000
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	5 - أقل من 10 سنوات	1.13405*	.000
الاجتماعية ببعدها القانوني	10 سنوات فأعلى	أقل من 5 سنوات	.22091*	.044
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	5- أقل من 10 سنوات	1.07126*	.000
الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	10 سنوات فأعلى	5- أقل من 10 سنوات	.91706*	.000
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	5- أقل من 10 سنوات	1.03843*	.000
الاجتماعية ببعدها الخيري	أقل من 5 سنوات	10 سنوات فأعلى	.27426*	.022
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	10 سنوات فأعلى	5- أقل من 10 سنوات	.76417*	.000
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	أقل من 5 سنوات	5- أقل من 10 سنوات	1.04196*	.000
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	10 سنوات فأعلى	5- أقل من 10 سنوات	.99513*	.000

ومن خلال نتائج اختبار Scheffe، يلاحظ وجود فروق في الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية تعزى لسنوات الخبرة، وكانت هذه الفروق لصالح من لديهم سنوات خبرة أقل من (5) سنوات، و(10) سنوات فأعلى على حساب من لديهم سنوات خبرة (5-أقل من 10 سنوات)،

كما نجد كذلك فروقاً في كافة الأبعاد لصالح من لديهم سنوات خبرة (أقل من 5 سنوات) و(10 سنوات فأعلى).

ووفقاً للنتائج السابقة، تكون الفرضية الفرعية الخامسة H0:2.5 قد تم التحقق من خطأها، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين (من الموظفين) حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) تعزى لعامل سنوات الخبرة (للموظفين)، وكانت هذه الفروق في الدرجة الكلية وفي جميع الأبعاد لصالح من لديهم سنوات خبرة (أقل من 5 سنوات، 5- أقل من 10 سنوات)، وعليه يتم قبول الفرض البديل.

6. الفرضية الفرعية السادسة H0:2.6: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل قطاع العمل للمعتمدين لدى البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:2.6، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من المعتمدين) حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) تعزى لقطاع العمل (للمعتمدين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.21) التالي:

جدول 4.21: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لعامل قطاع العمل للمعتمدين.

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	بين المجموعات	3	15.716	5.239	12.027	.000
	داخل المجموعات	122	53.141	.436		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>68.857</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	بين المجموعات	3	23.549	7.850	24.711	.000
	داخل المجموعات	122	38.755	.318		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>62.304</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	بين المجموعات	3	14.572	4.857	12.579	.000
	داخل المجموعات	122	47.109	.386		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>61.681</b>			

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	بين المجموعات	3	17.645	5.882	16.051	.000
	داخل المجموعات	122	44.704	.366		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>62.349</b>			
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	3	17.382	5.794	19.330	.000
	داخل المجموعات	122	36.570	.300		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>53.952</b>			

ومن النتائج في الجدول (4.21) السابق، يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية تعزى لعامل مجال العمل للمعتمدين لدى هذه البنوك، حيث تشير قيمة F المحسوبة للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتي بلغت (19.330) ودلالاتها الإحصائية التي بلغت (0.000) إلى ذلك، وهو ما تشير إليه قيم F المحسوبة لكافة أبعاد المسؤولية الاجتماعية أيضاً والتي كانت دلالاتها الإحصائية التي كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05).

ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار *Scheffe* وكانت النتائج كما في الجدول (4.22) فيما يلي:

جدول 4.22: نتائج اختبار *Scheffe* للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري تعزى لعامل مجال العمل للمعتمدين

البعد	قطاع العمل (I)	قطاع العمل (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	قطاع حكومي	طالب/بلا عمل	.70255*	.000
	قطاع خاص	طالب/ بلا عمل	.78880*	.000
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	قطاع حكومي	طالب/ بلا عمل	.77431*	.000
	قطاع خاص	طالب/ بلا عمل	1.03778*	.000
أعمال حرة	قطاع حكومي	طالب/ بلا عمل	.61869*	.014
	قطاع خاص	طالب/ بلا عمل	.68386*	.000
مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	قطاع حكومي	طالب/ بلا عمل	.74307*	.000
	قطاع خاص	طالب/ بلا عمل	.58333*	.000

البعد	قطاع العمل (I)	قطاع العمل (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
الاجتماعية بعدها الخيري	قطاع خاص	أعمال حرة	.64227*	.039
	قطاع خاص	طالب/ بلا عمل	.95667*	.000
الدرجة الكلية لمدى تطبيق	قطاع حكومي	طالب/ بلا عمل	.68601*	.000
المسؤولية الاجتماعية	قطاع خاص	طالب/ بلا عمل	.88158*	.000

ومن نتائج اختبار Scheffe نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها جميعاً تعزى لعامل قطاع العمل للمعتمدين في البنوك الإسلامية، وكانت هذه الفروق لصالح من يعملون في القطاع الحكومي والخاص على حساب من هم في فئة (طالب/ بلا عمل) وكانت الدلالة الإحصائية لهذه الفروق قوية بلغت (0.000)، كذلك نلاحظ وجود فروق في كافة الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وكانت هذه الفروق في مجملها لصالح من يعملون في القطاعين الحكومي والخاص على حساب (طالب/بلا عمل)، فيما نجد بأن الفروق في مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري كانت لصالح من يعملون في القطاع المذكورة على حساب من هم بلا عمل أو من يمتنون الأعمال الحرة، حيث كانت هناك دلالة ضعيفة لصالح من يعملون في القطاع الخاص على حساب من يعملون في الأعمال الحرة في هذا البعد بلغت قيمتها (0.039)، ويعزو الباحث هذه النتائج كون الذين يعملون في القطاع الحكومي والخاص لديهم ارتباط شهري دائم مع البنوك الإسلامية نتيجة لحركات الراتب والأجور الخاصة بهم وتعاملاتهم، وهو ما يجعلهم أكثر اهتماماً في موضوع المسؤولية الاجتماعية لهذه البنوك أكثر من الأشخاص الذين لا يعملون أو يمتنون مهن حرة.

ومما سبق، تكون الفرضية الفرعية السادسة H0:2.6 قد تم التحقق من خطأها وبالتالي رفضها والقبول بالفرض البديل.

7. الفرضية الفرعية السابعة H0:2.7: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل سنوات الاعتماد للمعتمدين لدى البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:2.6، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من المعتمدين) حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية

بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) تعزى لسنوات الاعتماد (للمعتمدين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.23) التالي:

جدول 4.23: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية تعزى لسنوات الاعتماد العمل للمعتمدين.

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي	بين المجموعات	2	16.679	8.340	19.659	.000
	داخل المجموعات	123	52.178	.424		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>68.857</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني	بين المجموعات	2	13.634	6.817	17.227	.000
	داخل المجموعات	123	48.671	.396		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>62.304</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي	بين المجموعات	2	17.270	8.635	23.916	.000
	داخل المجموعات	123	44.411	.361		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>61.681</b>			
المسؤولية الاجتماعية ببعدها الخيري	بين المجموعات	2	13.227	6.613	16.560	.000
	داخل المجموعات	123	49.123	.399		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>62.349</b>			
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	2	15.014	7.507	23.714	.000
	داخل المجموعات	123	38.938	.317		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>53.952</b>			

ومن الجدول (4.23) السابق، نجد بأن هناك فروق في اتجاهات المبحوثين (من المعتمدين) حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) تعزى لسنوات الاعتماد (للمعتمدين)، وقد كانت هذه الفروق في كافة الأبعاد إضافة إلى الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة لهذه الفروق في الدرجة الكلية (23.714) وبدلالة إحصائية كانت قيمتها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما في الجدول (4.24) فيما يلي:

جدول 4.24: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بعدها الخيري تعزى لعامل سنوات الاعتماد للمعتدين

البعد	سنوات الاعتماد (I)	سنوات الاعتماد (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية	10 سنوات فأعلى	أقل من 5 سنوات	.85651*	.000
		5- أقل من 10 سنوات	.61226*	.001

ومن الجدول (4.24) السابق، نجد بأن مصدر الفروق كان بين من لديهم سنوات اعتماد (10 سنوات فأعلى) على حساب من لديهم سنوات اعتماد (أقل من 5 سنوات، و 5 - أقل من 10 سنوات)، وكانت هذه الفروق قوية الدلالة حيث بلغت دلالتها على التوالي (0.000)، (0.001).

ويمكن تفسير هذه الفروق كون من لديهم سنوات اعتماد (10 سنوات فأعلى) لديهم الولاء للبنوك التي يتعاملون معها بشكل كبير يجعلهم يتحيزون بشكل كبير لصالح البنوك التي يتعاملون معها في إجاباتهم بعكس من لديهم سنوات اعتماد أقل، إضافة إلى كون من لديهم سنوات اعتماد 10 سنوات فأعلى لديهم التجربة العملية مع البنك ومع البنوك الأخرى، ولديهم معلومات كثيرة متراكمة من معارفهم وأصدقائهم حول البنوك وخدماتها.

ومما سبق؛ فإن الفرضية الفرعية السابعة H0:2.7 للدراسة قد تم التحقق من خطأها، وبالتالي قبول الفرض البديل.

والجدول (4.25) التالي يبين نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية للدراسة وبالتالي نتائج اختبار الفرضية ككل:

جدول 4.25: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة

الفرض الرئيسي	الفرض الفرعي	نتيجة اختبار الفرض الفرعي	النتائج
الفرض الرئيسي الثاني H0:2	H0:2.1	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:2.2	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:2.3	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:2.4	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:2.5	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:2.6	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل

الفرض الرئيسي	الفرض الفرعي	نتيجة اختبار الفرض الفرعي	النتائج
	H0:2.7	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل

ومن خلال استعراض نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية في الدراسة، يتبين خطأ الفرضية الرئيسية الثانية H0:2 للدراسة وقبول الفرض البديل المبني على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعوامل (النوع الاجتماعي، التصنيف، المستوى الوظيفي للعاملين، المؤهل العلمي للعاملين، سنوات الخبرة للعاملين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين).

#### 4.3.1 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

الفرضية الرئيسية الثالثة H0:3: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)، تعزى لعوامل (النوع الاجتماعي، التصنيف، المستوى الوظيفي للعاملين، المؤهل العلمي للعاملين، سنوات الخبرة للعاملين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين).

ولاختبار الفرضية الرئيسية الثانية، تم تقسيمها إلى عدة فرضيات فرعية كما يلي:

1. الفرضية الفرعية الأولى H0:3.1: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل النوع الاجتماعي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم إجراء اختبار T للعينات المستقلة Independent Sample T-test، لرصد الفروق في مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل النوع الاجتماعي، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.26) التالي:

جدول 4.26: نتائج اختبار  $T$  للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل النوع الاجتماعي

الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة $t$ المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)	ذكر	150	2.61	.544	296	-9.179	.000
	أنثى	148	3.24	.639			

ومن الجدول (4.26)، نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل النوع الاجتماعي للمبحوثين، وكانت هذه الفروق لصالح الإناث واللواتي بلغ المتوسط الحسابي لإجابتهن على فقرات هذا البعد (3.24) مقارنة بمتوسط إجابات المبحوثين من الذكر والذي بلغ (2.61)، وبلغت قيمة  $t$  المحسوبة لهذه الفروق (9.179) وبدلالة إحصائية (0.000).

وعليه تكون الفرضية الفرعية H0:3.1 قد تم التحقق من خطأها والقبول بالفرض البديل.

2. الفرضية الفرعية الثانية H0:3.2: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل الصفة (معتد، موظف).

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم إجراء اختبار  $T$  للعينات المستقلة Independent Sample T-test، لرصد الفروق حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لمتغير الصفة (معتد، موظف)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.27) التالي:

جدول 4.27: نتائج اختبار  $T$  للعينات المستقلة للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل الصفة

الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة $t$ المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)	موظف	172	3.11	.614	296	5.899	.000
	معتد	126	2.67	.665			

ومن الجدول (4.27)، يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل الصفة، حيث يتبين بأن الفروق كانت لصالح موظفي البنوك الإسلامية على حساب المعتمدين، وكانت هذه الفروق دالة حيث بلغت قيمة t المحسوبة لهذه الفروق (5.899) وبدلالة إحصائية (0.000).

ويمكن تفسير هذه الفروق نتيجة لأن العاملين في البنوك الإسلامية لديهم الاطلاع الأكبر على نشاطات وفعاليات المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها البنوك التي يعملون فيها، وتتوفر لديهم المعلومات الأكبر حول مستوى المسؤولية الاجتماعية ومستوى انعكاساتها على المجتمع والموظفين والمعتمدين.

ومن النتائج السابقة، تكون الفرضية الفرعية H0:3.2 قد تم التحقق من خطأها وبالتالي القبول بالفرض البديل الذي يفيد بوجود فروق دالة إحصائية حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على الموظفين، المعتمدين، والمجتمع تعزى لعامل الصفة، وكانت هذه الفروق لصالح الموظفين على حساب المعتمدين.

**3. الفرضية الفرعية الثالثة H0:3.3:** لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل المستوى الوظيفي للموظفين في البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:3-3، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من الموظفين) حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المستوى الوظيفي (للموظفين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.28) التالي:

**جدول 4.28:** نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المستوى الوظيفي للموظفين.

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	بين المجموعات	2	4.462	2.231	6.276	.002
	داخل المجموعات	169	60.077	.355		
<b>المجموع</b>		<b>171</b>	<b>64.539</b>			

ومن نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي في الجدول (4.28)، نجد بأن هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين من الموظفين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المستوى الوظيفي لموظفي البنوك الإسلامية من عينة الدراسة، وهو ما يتبين من قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (6.276) ودلالاتها الإحصائية التي بلغت (0.002) والتي كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار *Scheffe* وكانت النتائج كما في الجدول (4.29) فيما يلي:

جدول 4.29: نتائج اختبار *Scheffe* للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى للمستوى الوظيفي للعاملين

البعد	المستوى الوظيفي (I)	المستوى الوظيفي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	مدير فأعلى	رئيس قسم	.59974*	.044
	موظف	رئيس قسم	.29496*	.011

ومن الجدول (4.29)، يلاحظ بأن الفروق في مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) كانت لصالح من هم في مستوى وظيفي مدير فأعلى على حساب من هم بمستوى رئيس قسم، حيث بلغ الفرق في الوسط الحسابي للفئتين (0.599) وبدلالة إحصائية ضعيفة بلغت (0.044)، وهو ما يمكن تفسيره بأن المدير فأعلى لديه الاطلاع الأكبر والمعلومات الأوفر حول انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المجتمع والعاملين والمعتمدين.

كما لوحظ وجود فروق إحصائية بدرجة أقوى لصالح من يعملون بمستوى موظف على حساب من هم بمستوى رئيس قسم، حيث بلغ الفرق في الوسط الحسابي للفئتين (0.294) وبدلالة إحصائية بلغت (0.011) ويمكن تفسير هذه الفروق كون الموظفين أكثر اهتماماً بانعكاسات المسؤولية الاجتماعية وهو ما يجعلهم دائماً ما يبحثون عن معلومات بهذا الخصوص أكثر من رؤساء الأقسام.

ومما سبق، فقد تم التحقق من خطأ الفرضية الفرعية  $H0:3.3$ ، حيث تبين وجود فروق في استجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)، وكانت هذه الفروق لصالح من هم بفرقة مدير فأعلى ومن هم بفرقة موظف على حساب من هم بمستوى رئيس قسم، وبالتالي تم القبول بالفرض البديل للفرضية الفرعية الثالثة.

4. الفرضية الفرعية الرابعة H0:3.4: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى لعامل المؤهل العلمي للموظفين في البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:3.4، تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من الموظفين) حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المؤهل العلمي (للموظفين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.30) التالي:

جدول 4.30: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المؤهل العلمي للموظفين.

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	بين المجموعات	2	9.514	4.757	14.610	.000
	داخل المجموعات	169	55.025	.326		
المجموع		171	64.539			

ومن الجدول (4.30)، يلاحظ وجود فروق دالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المؤهل العلمي للعاملين في البنوك الإسلامية من عينة الدراسة، وهو ما يتبين من قيمة F المحسوبة والتي بلغت (14.610) وبدلالة إحصائية قوية بلغت (0.000) وهي أدنى من مستوى الدلالة (0.05).

وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما في الجدول (4.31) فيما يلي:

جدول 4.31: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى للمؤهل العلمي للعاملين

البعد	المؤهل العلمي (I)	المؤهل العلمي (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	بكالوريوس	ماجستير	.58469*	.000

ومن الجدول (4.31)، نجد بأن هناك فروق في الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل المؤهل العلمي للعاملين في البنوك الإسلامية، وكانت هذه الفروق لصالح من يحملون مؤهل علمي بكالوريوس على حساب من يحملون مؤهل علمي ماجستير، حيث بلغ الفرق في المتوسطات الحسابية بين الفئتين (0.584) وبدلالة إحصائية قوية بلغت (0.000).

ويمكن تفسير هذه الفروق كون حملة البكالوريوس يعملون في وظائف عادة ما تكون تنفيذية وليست إشرافية أو في مستوى صنع القرار واتخاذ القرارات في مجال المسؤولية الاجتماعية، وبالتالي فإن اهتمامهم بانعكاساتها يكون أكبر من اهتمام حملة مؤهلات الماجستير.

ومما سبق، فقد تم التحقق من خطأ الفرضية الفرعية الرابعة H0:3.4، حيث تبين وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) وفقاً لعامل المؤهل العلمي للعاملين، وكانت هذه الفروق لصالح حملة مؤهل البكالوريوس، وبالتالي تم القبول بالفرض البديل للفرضية الفرعية الرابعة.

5. الفرضية الفرعية الخامسة H0:3.5: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الخبرة للعاملين في البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:3.5، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من الموظفين) حول الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الخبرة (للموظفين)، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.32) التالي:

جدول 4.32: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الخبرة (للموظفين).

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط قيمة F	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	بين المجموعات	2	15.399	7.699	.000
	داخل المجموعات	169	49.140	.291	

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط قيمة F	الدلالة الإحصائية
		171	64.539		
	المجموع				

ومن نتائج الجدول (4.32)، نجد بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) وفقاً لعامل سنوات الخبرة للعاملين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (26.480) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار *Scheffe* وكانت النتائج كما في الجدول (4.33) فيما يلي:

جدول 4.33: نتائج اختبار *Scheffe* للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لسنوات الخبرة للعاملين

البعد	سنوات الخبرة (I)	سنوات الخبرة (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	أقل من 5 سنوات	5- أقل من 10 سنوات	*.91875	.000
	أقل من 5 سنوات	10 سنوات فأعلى	*.39686	.000
المعتمدين، والمجتمع)	10 سنوات فأعلى	5- أقل من 10 سنوات	*.52189	.001

ومن الجدول (4.33)، نلاحظ بأن الفروق في استجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) وفقاً لعامل سنوات الخبرة للعاملين، كانت لصالح من يمتلكون سنوات خبرة (أقل من 5 سنوات) على حساب من يمتلكون سنوات خبرة (5- أقل من 10 سنوات، و10 سنوات فأعلى)، وكانت الفروق دالة بدرجة كبيرة، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية لهذه الفروق (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ويمكن تفسير هذه الفروق كون الذين يمتلكون خبرة أقل من 5 سنوات في العادة هم موظفون جدد، ولديهم تطلعات أكبر نحو انعكاس المسؤولية الاجتماعية عليهم أكثر من الذين قضوا سنوات أكثر في الخدمة ويعلمون تماماً بمستويات المسؤولية الاجتماعية.

كذلك نلاحظ وجود فروق لصالح من لديهم سنوات خبرة (10 سنوات فأعلى) على حساب من لديهم سنوات خبرة (5- أقل من 10 سنوات)، وهي دالة بشكل قوي، ويتشابه تفسير هذه الفروق مع الفقرة السابقة.

ومما سبق، فقد تم التحقق من خطأ الفرضية الفرعية الخامسة H0:3.5، فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الخبرة للعاملين، وكانت هذه الفروق لصالح من لديهم سنوات خبرة (أقل من 5 سنوات، ومن لديهم سنوات خبرة 10 سنوات فأعلى)، وبالتالي يتم القبول بالفرض البديل للفرضية الفرعية الخامسة H0:3.5.

6. الفرضية الفرعية السادسة H0:3.6: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل قطاع العمل للمعتمدين لدى البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:3.6، تم إجراء تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من المعتمدين) حول الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل قطاع العمل للمعتمدين، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.34) التالي:

جدول 4.34: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل قطاع العمل (للمعتمدين).

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	بين المجموعات	3	17.074	5.691	18.097	.000
	داخل المجموعات	122	38.366	.314		
	المجموع	125	55.440			

يبين الجدول (4.34)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين (من المعتمدين) حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لمجال عمل المعتمدين، حيث بلغت قيمة F المحسوبة لهذه الفروق (18.097) وبدلالة إحصائية بلغت قيمتها (0.000).

وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما في الجدول (4.35) فيما يلي:

جدول 4.35: نتائج اختبار *Scheffe* للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لمجال العمل (للمعتمدين)

البعد	مجال العمل (I)	مجال العمل (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	قطاع حكومي	طالب/ بلا عمل	.62453*	.000
	قطاع خاص	طالب/ بلا عمل	.90754*	.000
	أعمال حرة	طالب/ بلا عمل	.52850*	.048

ومن الجدول (4.35)، نجد بأن الفروق كانت لصالح من يعملون في القطاع الحكومي والخاص على حساب (طالب/ بلا عمل) وهي فروق قوية الدلالة، حيث بلغت دلالتها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ويمكن تفسير هذه الفروق كون من يعملون في القطاع الحكومي والخاص لديهم تعاملات أكبر مع البنوك وبشكل ثابت نتيجة لتحويل رواتبهم وأجورهم بشكل شهري للبنوك، بعكس الطلاب ومن هم بلا عمل.

كذلك لوحظ وجود فروق ضعيفة المعنوية بين من يعملون بأعمال حرة على حساب من هم (طالب/ بلا عمل)، حيث بلغت قيمة الدلالة لهذه الفروق (0.048)، وهي دلالة ضعيفة المعنوية، ويمكن تفسير ذلك بأن من يعملون في أعمال حرة لا يلزمهم تعامل دوري وثابت مع البنوك لكن تعاملهم يكون أكبر من الطلاب ومن هم بلا عمل.

ومن النتائج السابقة، يمكن القول بأنه تم التحقق من خطأ الفرضية الفرعية السادسة H0:3.6، حيث تبين وجود فروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) وفقاً لعامل قطاع العمل للمعتمدين، وكانت هذه الفروق لصالح من يعملون في القطاع الحكومي، والقطاع الخاص، وفي قطاع الأعمال الحرة، على حساب الطلاب ومن لا يعملون، وبالتالي تم قبول الفرض البديل للفرضية الفرعية H0:3.6.

7. الفرضية الفرعية السابعة H0:3.7: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الاعتماد للمعتمدين لدى البنوك الإسلامية.

للتحقق من صحة الفرضية H0:3.7، تم إجراء تحليل التباين الأحادي *One way analysis of variance*، للتعرف على الفروق في اتجاهات المبحوثين (من المعتمدين) حول الدرجة الكلية لمستوى انعكاس

المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الاعتماد للمعتمدين، وكانت نتائج هذا الاختبار كما في الجدول (4.36) التالي:

جدول 4.36: نتائج تحليل التباين الأحادي للدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الاعتماد (للمعتمدين).

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لانعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	بين المجموعات	2	13.732	6.866	20.249	.000
	داخل المجموعات	123	41.707	.339		
<b>المجموع</b>		<b>125</b>	<b>55.440</b>			

ومن الجدول السابق (4.36)، يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الدرجة الكلية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعامل سنوات الاعتماد (للمعتمدين)، وهو ما تبينه قيمة F المحسوبة التي بلغت (20.249) وبدالاتها الإحصائية التي بلغت (0.000) والتي كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05).

وللتعرف على مصادر هذه الفروق تم استخدام نتائج اختبار Scheffe وكانت النتائج كما في الجدول (4.37) فيما يلي:

جدول 4.37: نتائج اختبار Scheffe للفروق في إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لسنوات الاعتماد (للمعتمدين)

البعد	سنوات الاعتماد (I)	سنوات الاعتماد (J)	الفرق في الوسط الحسابي (I-J)	الدلالة الإحصائية
مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع)	10 سنوات فأعلى	أقل من 5 سنوات	*.81850	.000
		5- أقل من 10 سنوات	*.56156	.004

ومن الجدول (4.37)، نجد بأن هناك فروق بين من لديهم سنوات اعتماد (10 سنوات فأعلى) على حساب من لديهم سنوات اعتماد (أقل من 5 سنوات، 5 - أقل من 10 سنوات)، وكانت الفروق بدرجة أقوى على حساب من لديهم سنوات اعتماد (أقل من 5 سنوات) وبلغت دلالتها (0.000)، فيما كانت دلالة الفروق التي كانت على حساب من لديهم سنوات اعتماد (5- أقل من 10 سنوات) (0.004).

ويمكن تفسير هذه الفروق في أن من لديهم سنوات اعتماد (10 سنوات فأعلى) يكون لديهم ولاء والتزام أكبر بممارسات البنك المعتمدين لديه، ولديهم إيمان بأنه يعمل كل جهده لتحقيق المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها أكثر ممن لديه سنوات اعتماد أقل، وإلا لما بقيت اعتماده لدى البنك لأكثر من 10 سنوات.

ومما سبق، تكون الفرضية الفرعية السابعة H0:3.7 قد تم التحقق من خطأها، حيث لوحظ وجود فروق تعزى لعامل سنوات الاعتماد للمعتمدين كانت لصالح من لديهم سنوات اعتماد (10 سنوات فأعلى)، وبالتالي يتم القبول بالفرض البديل.

والجدول (4.38) التالي يبين نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية للدراسة وبالتالي نتائج اختبار الفرضية ككل:

جدول 4.38: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة

الفرض الرئيسي	الفرض الفرعي	نتيجة اختبار الفرض الفرعي	النتائج
الفرض الرئيسي الثالث H0:3	H0:3.1	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:3.2	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:3.3	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:3.4	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:3.5	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:3.6	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل
	H0:3.7	خطأ الفرضية الفرعية	قبول الفرض البديل

ومن خلال استعراض نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثالثة في الدراسة، يتبين خطأ الفرضية الرئيسية الثالثة H0:3 للدراسة وقبول الفرض البديل المبني على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) تعزى لعوامل (النوع الاجتماعي، التصنيف، المستوى الوظيفي للعاملين، المؤهل العلمي للعاملين، سنوات الخبرة للعاملين، قطاع العمل للمعتمدين، سنوات الاعتماد للمعتمدين).

## 5 الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

#### 5.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل مناقشة للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها، بالإضافة إلى تحليل نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة إن وجدت، والخروج ببعض التوصيات بالاستناد إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

#### 5.2 ملخص نتائج الدراسة

فيما يلي استعراض للنتائج التي خلصت إليها الدراسة من حيث:

##### 5.2.1 ملخص النتائج المتعلقة بالعوامل الديموغرافية:

1. كانت نسب تمثل الذكور والإناث في عينة الدراسة متقاربة نوعاً ما، حيث بلغت نسبة تمثيل الذكور (50.3%)، فيما كانت نسبة تمثيل الإناث (49.7%).
2. كانت نسبة الإناث من العاملين في البنوك الإسلامية أعلى مقارنة بنسبة الذكور، حيث بلغت نسبتهن (64.1%) فيما بلغت نسبة الذكور (51.3%) من مجموع العاملين في عينة الدراسة.
3. كانت نسبة الذكور من المعتمدين لدى البنوك الإسلامية أعلى مقارنة بنسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور من المعتمدين لدى هذه البنوك (48.6%) من عينة الدراسة، فيما كانت نسبة الإناث (35.8%).
4. كانت نسبة الموظفين أعلى من نسبة المعتمدين، حيث بلغت نسبة الموظفين في البنوك الإسلامية (57.7%) فيما كانت نسبة المعتمدين (42.3%) وهو ما يتناسب وحجم كل طبقة من العينة الإجمالية.

5. من حيث المؤهل العلمي للعاملين في البنوك الإسلامية، كانت النسبة الأعلى لحملة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (77.3%)، فيما كانت النسبة الأقل لحملة شهادة الدكتوراة والذين بلغت نسبتهم (2.3%).

6. من حيث المستوى الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية، فقد كانت النسبة الأعلى لمن هم في مستوى موظف بواقع (61.0%) فيما كانت النسبة الأقل لمن هم في مستوى مدير فأعلى بواقع (4.1%).

7. من حيث سنوات الخبرة للعاملين في البنوك الإسلامية، فقد كانت النسبة الأعلى لمن لديهم سنوات خبرة (أقل من 5 سنوات) بواقع (51.2%)، فيما كانت النسبة الأقل كانت لمن لديهم سنوات خبرة (5- أقل من 10 سنوات) بواقع (11.0%).

8. فيما يخص المنتدبين في عينة الدراسة، فقد كانت النسبة الأعلى منهم ممن هم طلاب وبلا عمل، حيث بلغت نسبتهم (42.9%) فيما كانت النسبة الأقل لمن يعملون في أعمال حرة بواقع (8.7%).

9. اما ما يتعلق بسنوات الاعتماد للمعتدين، فقد كانت النسبة الأعلى لمن لديهم سنوات اعتماد أقل من 5 سنوات بواقع (60.3%) فيما كانت النسبة الأقل لمن لديهم سنوات اعتماد 5 - أقل من 10 سنوات بواقع (17.5%).

## 5.2.2 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

فيما يتعلق بالإجابة على أسئلة الدراسة، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج وهي:

### النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة:

1. إن مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية الفلسطينية كان متوسطاً بدرجة استجابة بلغت (63.0%)، وكانت أعلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية تطبيقاً في البنوك الإسلامية الفلسطينية هو البعد القانوني والذي جاء بدرجة استجابة (65.4%) وهي درجة متوسطة، فيما كان أقل الأبعاد تطبيقاً هو البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والذي جاء بمستوى متوسط بلغت درجته (61.0%)، فيما كان تطبيق بعدي المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية والخيرية كذلك بدرجة متوسطة، كانت نسبتها على التوالي (63.8%) و (62.0%).

وهو ما كان مغايراً لنتائج دراسة ربيعي (2020) التي أظهرت نتائج مرتفعة لمدى التزام البنوك العاملة في محافظة الخليل بالمسؤولية الاجتماعية، أما دراسة بو نقاب (2019) فقد بينت أن التزام المصرف الإسلامي بتطبيق القيم والأخلاق التي جاء بها الإسلام هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمصرف الإسلامي.

2. أظهرت النتائج أن البنوك الإسلامية الفلسطينية تسعى بشكل متوسط لتحقيق الأداء المتميز من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة المتطورة، وهو ما جاء بدرجة متوسطة بلغت (67.6%).
3. عدم وضوح استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية المتبناة في البنوك الإسلامية الفلسطينية وذلك يظهر من خلال الدرجة المتوسطة التي تقيس ذلك والتي بلغت (67.2%).
4. أظهرت النتائج أن التزام البنك الإسلامي بالمواصفات الدولية فيما يتعلق بأنظمة الجودة وتحسينها كان بدرجة ضعيفة، بلغت نسبتها (49.6%).
5. بينت النتائج أن مستوى تبني البنك لمنتجات ابتكارية تساهم في رفع أرباح مساهميه كان بأدنى مستويات الدرجة المتوسطة، حيث بلغت هذه الدرجة (53.4%).
6. كما أظهرت النتائج بأن مستوى توفير البنك الإسلامية للخدمات المصرفية التي تلبي احتياج جميع الشرائح في المجتمع كان متوسطاً بدرجة بلغت (56.2%).
7. إن درجة تطبيق البنك الإسلامي للنسب المحددة قانونياً في توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة كانت بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (53.2%).
8. بينت النتائج أن مراعاة البنوك الإسلامية للمساواة وعدم التمييز على أي أسس خلال عمليات التنظيف والتعيين جاءت بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (61.8%)، وهو خالف دراسة لطرش (2018) التي بينت درجة التزام وتنوع في ممارسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية وأن هذه المسؤولية تأتي من باعث ديني.
9. أظهرت النتائج أن مستوى توفير البنوك الإسلامية لسياسيات ملزمة للعاملين لديهم يكون هدفها إرضاء العملاء كان متوسطاً بدرجة بلغت (66.2%).
10. أظهرت النتائج أن البنوك الإسلامية في فلسطين لديها التزام بدرجة مرتفعة بلغت (72.4%) بتطبيق الإجراءات التي تساهم في الحد من الجرائم المالية في المجتمع الفلسطيني.
11. تراعي البنوك الإسلامية احترام العادات والتقاليد المجتمعية من خلال ممارسات عاملها بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (68.8%).
12. أظهرت النتائج بأن درجة توافق أهداف البنوك الإسلامية مع الأهداف المجتمعية الفلسطينية كانت متوسطة بدرجة بلغت (58.6%).

13. تقوم البنوك الإسلامية بتوفير منتجات وخدمات مصرفية تتناسب والأديان الموجودة في المجتمع الفلسطيني بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (58.6%).
14. تظهر النتائج أن قيام البنوك الإسلامية باشتراط شروط عدم الإضرار بالبيئة لدى موافقتها على التمويل كان بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (58.8%).
15. أظهرت النتائج أن درجة التزام البنوك الإسلامية بتقديم المساعدات الطارئة خلال الأزمات والكوارث كانت متوسطة بنسبة بلغت (66.6%).
16. أظهرت النتائج أن البنوك الإسلامية في فلسطيني توفر خدمات ومنتجات خاصة بالفئات المهمشة بدرجة متوسطة بلغت (56.8%).
17. كما أظهرت النتائج أن البنوك الإسلامية في فلسطين تستخدم المواد الصديقة للبيئة في أنشطتها بدرجة متوسطة بلغت (57.0%).
18. أظهرت النتائج أن مدى امتلاك البنوك الإسلامية لبنود ومخصصات ثابتة في موازنتها لدعم القطاع الصحي الفلسطيني كان متوسطاً بدرجة بلغت نسبتها (57.6%).

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة:

1. بينت النتائج أن مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية بأبعادها لدى البنوك الإسلامية الفلسطينية على (المعتمدين، الموظفين، والمجتمع) كان متوسطاً بدرجة كلية بلغت نسبتها (58.4%)، وقد كان مستوى انعكاسها الأكبر على المعتمدين بنسبة بلغت (62.6%) فيما انعكاسها الأقل كان على العاملين لديها بواقع (55.2%)، فيما كان مستوى انعكاسها على المجتمع ككل بدرجة متوسطة بنسبة (57.6%).
2. أظهرت النتائج ان العاملين في البنوك الإسلامية يمتلكون مهارات وقدرات، غير أن تنمية هذه المهارات والقدرات كان متوسطاً بدرجة بلغت نسبتها (69.8%).
3. بينت النتائج أن قدرة العاملين في البنوك الإسلامية لديهم قدرة على تأمين احتياجاتهم الحياتية بشكل سهل كانت بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (58.0%).
4. أظهرت النتائج أن شعور العاملين في البنوك الإسلامية بالطمأنينة في خطط تقاعدهم كان بدرجة ضعيفة بلغت نسبتها (48.0%).
5. أظهرت النتائج أن مستوى شعور العاملين في البنوك الإسلامية بالأمان الوظيفي كانت بأدنى مستويات الدرجة المتوسطة بنسبة بلغت (50.2%).
6. كما بينت النتائج نسبة بأدنى مستويات الدرجة المتوسطة أيضاً بلغت (51.0%)، في شعور العاملين لدى هذه البنوك بعدالة الرواتب والأجور.

7. فيما يتعلق بالعمّدين، فقد أظهرت النتائج أن مستوى ثقة العمّدين بالخدمات الجديدة التي يطرحها البنك الإسلامي كانت بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (68.2%)، إضافة إلى شعور متوسط لدى هؤلاء العمّدين بالسعادة في تعاملهم مع البنك نتيجة للمعاملة الفردية التي يتلقونها من موظفي البنك والتي جاءت بدرجة متوسطة بلغت (66.2%).
8. أظهرت النتائج أن مستوى شعور العمّدين بالمساواة في التعامل بغض النظر عن مستوى دخلهم كان متوسطاً بنسبة بلغت (53.0%).
9. بينت النتائج أن العمّدين يتلقون نصائح مالية من الموظفين تساعدهم في اتخاذ القرارات المالية الخاصة بهم بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (54.6%).
10. بلغ مستوى شعور العمّدين بالعدالة نتيجة تلقي شكاويهم التي يقدمونها للبنك بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (63.8%).
11. فيما يتعلق بانعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المجتمع ككل، فقد أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط بنسبة (62.6%) من قيام البنوك الإسلامية بتقديم تمويل مشروط بتطوير البنى التحتية للمدن الفلسطينية.
12. تظهر النتائج وجود نسبة متوسطة بلغت (60.0%) من تبني البنوك الإسلامية لوجود علاقة طيبة بينها وبين المؤسسات والجهات الصحية الفلسطينية من خلال تمويل مشاريع صحية لخدمة المجتمع الفلسطيني.
13. أظهرت النتائج أن مستوى امتلاك البنوك الإسلامية لشبكة صرف آلي ATM تتلاءم والكثافة السكانية للمدن والتجمعات السكانية الفلسطينية جاء بأدنى مستويات الدرجة المتوسطة حيث بلغت نسبتها (50.0%).
14. أظهرت النتائج أن دعم البنوك الإسلامية لبرامج حاضنات الأعمال الخاصة بالشباب وإبداعاتهم جاء بدرجة متوسطة بلغت نسبتها (50.8%) وهي في أدنى مستويات الدرجة المتوسطة.
15. بينت النتائج أيضاً أن مستوى تمويل المبادرات والمشاريع الهادفة للحفاظ على البيئة كان متوسطاً بنسبة بلغت (55.0%).

### 5.2.3 ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

لاحقاً لاختبار الفرضيات والتحقق من صحتها، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج وهي:

1. أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة  $H_0:1$ ، وجود علاقة طردية قوية ذات اتجاه إيجابي بين مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة (الاقتصادية، القانونية،

الأخلاقية، والخيرية) لدى البنوك الإسلامية الفلسطينية، وبين مستوى انعكاسها على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)، حيث أن ارتباط المتغيرين المستقل والتابع جاء بدرجة قوية بلغت نسبتها (93.1%) وهو ما تظهروه قيمة R للعلاقة بين المتغيرين، ما يعني أن مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة لدى البنوك الإسلامية يفسر ما نسبته (86.7%) من التباين الحاصل في مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع)، وذلك وفقاً لقيمة R Square لنموذج انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع.

2. أظهرت النتائج أن أكثر الأبعاد تأثيراً في العلاقة بشكل منفرد كان تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي، والذي تبين أنه يؤثر في مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على العاملين والمعتمدين والمجتمع ككل بشكل كبير، فزيادة تطبيق هذا البعد بمستوى وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى تحسن المتغير التابع بنسبة (33.2%) وفقاً لقيمة t لهذا البعد.
3. أظهرت النتائج عدم وجود تأثير للمسؤولية الاجتماعية ببعدها القانوني بشكل منفرد على العلاقة مع المتغير التابع، فيما أظهرت النتائج وجود تأثير بشكل منفرد لبقية الأبعاد وبشكل قوي.
4. أقل الأبعاد تأثيراً بشكل منفرد على العلاقة مع المتغير التابع هو تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الأخلاقي، والذي بزيادته بمستوى وحدة واحدة يؤثر على تحسن المتغير التابع للدراسة بنسبة (29.3%) وفقاً لقيمة t الخاصة به.
5. بناء على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة، خلصت الدراسة إلى معادلة تنبؤية لمستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (المعتمدين، العاملين، والمجتمع) وذلك بناء على معدلات تأثير المتغير المستقل على العلاقة، وكانت المعادلة كما يلي:

<p><b>مستوى انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين، العاملين، والمجتمع (المتوقع) =</b></p> <p><b>Beta المعيارية الثابتة (0.184) + (0.332 × البعد الاقتصادي) + (0.293 × البعد الأخلاقي) + (0.312 × البعد الخيري) + خطأ التنبؤ.</b></p>
--

6. تم التحقق من خطأ الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة H0:2، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة حول مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرية) تعزى للعوامل الديموغرافية لعينة الدراسة، حيث تبين وجود فروق دالة في هذا المجال تعزى لعامل النوع الاجتماعي وكانت هذه الفروق لصالح الإناث على حساب الذكور، وكذلك تعزى لعامل الصفة وكانت لصالح المعتمدين على حساب العاملين، وكان هناك فروق تعزى لعامل المستوى الوظيفي للعاملين وكانت لصالح رؤساء الأقسام على حساب

الموظفين، اما من حيث المؤهل العلمي للعاملين فقد تبين وجود فروق في البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية فقط وكانت هذه الفروق لصالح من يحملون مؤهل بكالوريوس على حساب من يحملون مؤهل الماجستير، كما لوحظ وجود فروق تعزى لعامل سنوات خبرة العاملين وكانت لصالح من يملكون سنوات خبرة أقل من 5 سنوات و من يملكون سنوات خبرة 10 سنوات فأعلى على حساب من يملكون 5 - أقل من 10 سنوات، كذلك تبين وجود فروق تعزى لعامل قطاع العمل للمعتمدين لدى البنوك الإسلامية وكانت هذه الفروق في كافة الأبعاد لصالح من يعملون في القطاع الحكومي والخاص على حساب من هم بلا عمل أو طلاب، كذلك تبين وجود فروق تعزى لعامل سنوات الاعتماد للمعتمدين وكانت هذه الفروق في كافة الأبعاد وكانت لصالح من لديهم سنوات اعتماد 10 سنوات فأعلى على حساب من لديهم سنوات اعتماد أقل من 5 سنوات و 5 - اقل من 10 سنوات.

7. أظهرت النتائج خطأ الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة H0:3، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة حو مستوى انعكاس المسؤولية الاجتماعية على (الموظفين، المعتمدين، والمجتمع) ككل تعزى للعوامل الديموغرافية لعينة الدراسة، وقد كانت الفروق تعزى لكافة العوامل الديموغرافية.

ومما سبق من نتائج، يرى الباحث بأن الدراسات السابقة والتي ركزت على دراسة المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية، تعاملت من منظور شرعي وإسلامي وتنظيري، أكثر من تعاملها مع المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية من ناحية قياسية، وهو ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية من خلال استطلاع آراء العاملين والمعتمدين معاً لدى البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين، ومحاولة قياس مستوى تطبيق هذه المصارف والبنوك الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية، وعدم الاكتفاء بتأكيد أهمية تطبيقها.

### 5.3 الاستنتاجات:

من خلال النتائج السابقة، خرجت الدراسة بعدة استنتاجات أهمها:

1. هناك علاقة كبيرة وقوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية وبين انعكاسات ذلك على العاملين والمعتمدين والمجتمع ككل، وهو ما يعني أنه كلما كان تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى هذه البنوك بشكل أكبر، كلما انعكس الأمر إيجاباً على الفئات المذكورة.

2. تمارس البنوك الإسلامية الفلسطينية مسؤولية اجتماعية بمستوى متوسط في كافة الأبعاد، الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية، وهو ما يعني اهتماماً متوسطاً لدى هذه البنوك في مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتطبيقاتها.
3. لدى البنوك الإسلامية الفلسطينية مسؤولية اجتماعية أعلى فيما يتعلق بالبعد القانوني من الأبعاد الأخرى، وهو نتيجة عملية لتطبيق القوانين والأنظمة والتشريعات المعمول بها في فلسطين، وخاصة من سلطة النقد، كون عدم تنفيذ هذه القوانين والتعليمات وتجاوزها يعني دخول البنوك في قضايا وإشكالات قانونية.
4. كان أقل الأبعاد في مستوى التطبيق هو البعد الاقتصادي، وهو ما يعني حالة من عدم القدرة على منافسة البنوك التجارية فيما يتعلق بالجانب الاقتصادي لدى البنوك الإسلامية، وهو ما يطرح التساؤل حول مدى قدرة المنهجية الإسلامية في التعاملات المصرفية على إحداث تنافسية أكبر اقتصادياً في تحقيق تنمية واستدامة للمجتمعات ضمن المسؤولية الاجتماعية الاقتصادية لها.
5. ان أهمية الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة والمتطورة لدى البنوك الإسلامية متوسطة، ولا بد لهذه البنوك من تعزيز اهتماماتها بالحدثة خاصة فيما يتعلق بتحقيق الأداء المتميز لها.
6. لا تولي البنوك الإسلامية أهمية كبيرة لخلق منتجات وخدمات بنكية مبتكرة تحقق زيادة في أرباحها.
7. لا تتبنى البنوك الإسلامية سياسات واستراتيجيات واضحة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، وهو ما يجعل العمل على تحقيقها أمراً اجتهادياً غير مخطط له.
8. هناك ضعف فيما يتعلق بتطبيق المواصفات الدولية بما يتعلق بأنظمة الجودة وتطويرها وتحسينها لدى البنوك الإسلامية الفلسطينية.
9. الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية لا تلبى احتياجات جميع الشرائح المجتمعية بشكل كبير، وهو ما يعني عدم قدرة بعض الشرائح في المجتمع من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه البنوك.
10. لا تلتزم البنوك الإسلامية بالشكل المطلوب بالمحددات القانونية لتوظيف الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو ما يعني تقصيراً لدى هذه البنوك خاصة تجاه هذه الفئات.
11. هناك التزام كبير لدى البنوك الإسلامية في اتخاذ الإجراءات التي تساعد في الحد من الجرائم المالية في المجتمع الفلسطيني، وهي على الأغلب إجراءات ملزمة لهذه البنوك من الجهات الرقابية على القطاع المصرفي والبنكي في فلسطين.

12. لا تقوم البنوك الإسلامية في فلسطين بتوفير المنتجات والخدمات المناسبة للأديان جميعها وليس فقط الإسلامية بشكل كبير، وهو أمر منطقي خاصة في ظل تبني هذه البنوك للمنهجية الإسلامية في التعاملات المصرفية.
13. إن اهتمام البنوك الإسلامية بالتعاون الدائم والمستمر مع القطاعات المجتمعية وخاصة القطاع الصحي والتعليمي كان اهتماماً متوسطاً، وهو ما يؤثر على ما مستوى مسؤولية هذه البنوك الاجتماعية تجاه تمويل وتبني المشاريع الداعمة للقطاعات المجتمعية كالصحة والتعليم ومساهمات الطوارئ والأزمات، إضافة إلى تأثيرها على ما تقدمه البنوك الإسلامية من خدمات ومنتجات للفئات المهمشة والفقيرة في المجتمع.
14. إن انعكاس المسؤولية الاجتماعية بمستواها الحالي للبنوك الإسلامية على المعتمدين والعاملين والمجتمع ككل هو انعكاس متوسط وفي أدنى مستويات هذه الوسطية، وهو ما يعني أن ما تقوم به البنوك حالياً من نشاطات تحت غطاء المسؤولية الاجتماعية لا يتعدى نشاطات يقصد بها تحقيق الدعاية الحسنة للبنوك الإسلامية ولا يكون الهدف منها انعكاساً كبيراً على العاملين أو المعتمدين أو المجتمع الفلسطيني.
15. إن موظفي البنوك الإسلامية الفلسطيني لديهم شعور كبير بالخوف وعدم الطمأنينة فيما يتعلق بمرحلة تعاقدهم، وهو الأمر الذي سيكون له تأثيره الكبير على مستويات إنتاجيتهم وفعاليتهم في عملهم.
16. لا يشعر العاملون في البنوك الإسلامية بمستوى كبير من الأمن الوظيفي، إضافة إلى عدم شعورهم بالعدالة فيما يتعلق بالأجور والرواتب.
17. هناك جانب من التفرقة بين المعتمدين لدى البنوك الإسلامية فيما يتعلق بتعامل العاملين معهم على أساس مستويات دخلهم، وهو ما يولد شعوراً بعدم الرضا لدى هؤلاء المعتمدين.
18. لا تولي البنوك الإسلامية اهتماماً كبيراً بتقديم النصائح المالية للمعتمدين لديها، وهو ما يعني عدم وضوح المعلومات المقدمة لهم ونقصاً في الشفافية في أحيان كثيرة، وهو ما يؤثر على قرارات المعتمدين المالية.
19. لا توفر البنوك الإسلامية انتشاراً كبيراً فيما يتعلق بشبكات الصراف الآلي الخاصة بها، خاصة في المدن التي تشهد كثافة سكانية كبيرة.
20. إن اهتمام البنوك الإسلامية بدعم الشباب وإبداعاتهم كان متوسطاً، كذلك الأمر كان بالنسبة للبيئة والمشاريع المتعلقة بالحفاظ عليها وحمايتها.

21. ان حصة البنوك الإسلامية من العاملين في القطاعين الحكومي والخاص بحاجة إلى زيادة، حيث لوحظ بأن نسب التمثيل الخاصة بهذين القطاعين كانت أقل من غيرها رغم أن الفروق كانت لصالحهم في كثير من الأبعاد.
22. يعتبر تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي هو أهم الأبعاد في تأثيره على انعكاسات المسؤولية الاجتماعية ككل على المعتمدين والعاملين والمجتمع الفلسطيني.

## 5.4 التوصيات:

اعتماداً على استنتاجات الدراسة، توصي الدراسة بما يلي:

1. على البنوك الإسلامية وضع المسؤولية الاجتماعية ومحاوّر تطبيقها ضمن خططها السنوية وضمن موازنتها من خلال بنود ثابتة ومخطط لها، لما لذلك من انعكاسات على جميع أصحاب المصلحة وعلى المجتمع ككل.
2. العمل على الاستفادة من التطورات التكنولوجية وتوظيفها في رفع مستويات الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية للمجتمع الفلسطيني.
3. دعم الابتكار والتطوير في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية، لما لذلك من فائدة على ربحية هذه البنوك.
4. على البنوك الإسلامية اعتماد وتطبيق أنظمة الجودة العالمية ومحاولة تخصيص هذه الأنظمة بما يتناسب ومنهجية العمل وفق الشريعة الإسلامية التي تتبناها هذه البنوك.
5. على البنوك الإسلامية توفير برامج وخدمات مصرفية مخصصة للفئات المهمشة وتلبي احتياجات هذه الفئات وذلك بالتنسيق مع سلطة النقد.
6. من المستحسن أن تلاءم الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية جميع فئات الأديان في المجتمع الفلسطيني، فهناك المواطنون ممن يدينون بالمسيحية، وهناك أقلية يهودية خاصة في مدينة نابلس، وبالتالي لا بد للبنوك الإسلامية من تخصيص برامج تستهدف هذه الفئات وتشجعهم على التعاملات الإسلامية.
7. العمل على توثيق العلاقة مع القطاعات الرئيسية في المجتمع كالقطاع الصحي والتعليمي وقطاع التنمية الاجتماعية، وذلك بوضع بنود ثابتة في الموازنات الخاصة بهذه البنوك لتمويل مشاريع تنموية لهذه القطاعات.
8. أن تقوم البنوك الإسلامية بتحديث أنظمة التقاعد والتأمين الصحي لموظفيها بما يحقق رغباتهم ومصالحهم ويزيد من شعورها بالرضا والأمان الوظيفي.
9. وضع السياسات الملزمة للموظفين للتأكيد على قيم ومعايير يجب مراعاتها مع المعتمدين كالنزاهة والشفافية والمساواة في التعامل وتقبل الآراء والشكاوى المقدمة من قبلهم.
10. تقديم برامج وعروض لجذب المعتمدين من القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وتقديم المبادرات التي من شأنها مساعدة الفئات غير العاملة في المجتمع الفلسطيني.

11. تطبيق القوانين فيما يتعلق بتوظيف وتعيين الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير بيئة العمل المناسبة لهم.

## قائمة المصادر والمراجع

### المصادر

- القرآن الكريم.
- صحيح مسلم (المسند الصحيح المختصر من السنن بنقل العدل عن العدل عن رسول الله صلى الله عليه وسلم)، المؤلف / المشرف: مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري المحقق / المترجم: محمد فؤاد عبد الباقي الناشر: دار إحياء الكتب العربية - عيسى البابي الحلبي وشركاه الطبعة: الأولى سنة الطبع: 1374هـ.
- مجموع فتاوى شيخ الإسلام ابن تيمية، المؤلف / المشرف: أحمد بن عبد الحليم ابن تيمية المحقق / المترجم: عبد الرحمن بن محمد بن قاسم الناشر: بدون الطبعة: الأولى سنة الطبع: 1398هـ.

### المراجع العربية

- أبو سمرة، محمود، الطيطي، محمد. (2020). مناهج البحث العلمي من التبيين إلى التمكين. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- أبو صالح، محمد صبحي. (2001). الطرق الإحصائية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الأسرج، حسين (2010)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، المعهد العربي للتخطيط، جسر التنمية، العدد 90، الكويت.
- الأسمرى، مشبب (2016)، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص تجاه العاملين دراسة ميدانية مطبقة على عينة من المنشآت الصناعية بمدينة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، مجلة الاقتصاد والإدارة، مجلد (30)، العدد (1)، ص ص 95-138
- الآغا، أديب (2006)، مدى التزام البنوك العاملة في قطاع غزة بأداء مسؤولياتها الاجتماعية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أفضل، سجاد (2014)، المسؤولية الأخلاقية وأثرها على الفرد والمجتمع في ضوء السنة النبوية، بحث منشور على الموقع الإلكتروني <https://www.alukah.net/library/0/83054>
- باهي، مصطفى، الأزهرى، منى. (2010). معجم المصطلحات الإحصائية: إنجليزي-عربي-عربي-إنجليزي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

- البكري، تامر، (2006). التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري للنشر، الأردن
- بن وريدة، حمزة (2019)، ابعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول، مجلة أوراق اقتصادية، جامعة جيجل، الجزائر، المجلد (2) العدد (4)، ص ص 206-225.
- بونقاب، مختار (2019)، تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية، المجلة الدولية للدراسات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية، العدد (1)، صص 1-18.
- جعيل، جمال، لطرش، محمد (2018)، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد (9)، ص ص 236-251.
- جمعية البنوك في فلسطين. (2021). حقائق مصرفية 2020. تم الاسترداد من جمعية البنوك في فلسطين: <https://www.abp.ps/public/files/server/1631087019.pdf>
- الحكيم، منير (2014)، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، مجلة اللقاء للبحوث والدراسات، المجلد (17)، العدد (2)، صص 15-56.
- خولة، دراجس (2018)، اليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية دراسة حالة بنك البركة وكالة عين مليلة، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- الدليمي، عصام، صالح، علي. (2014). البحث العلمي أسسه ومناهجه. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
- دوريدي، رجا. (2000). البحث العلمي أساسيات النظرية وممارسته العملية. دمشق: دار الفكر.
- ربعي، هاني (2020)، برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل الإشكاليات وسبل التطوير، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- شجاع، أحمد (2015)، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه العاملين وأثرها في مستوى أدائهم دراسة ميدانية عمى المصارف الخاصة في مدينة دمشق. رسالة ماجستير.، الجامعة الافتراضية السورية.

الشراح، رمضان (2014)، المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة، بحث منشور على الموقع الإلكتروني  
[https://www.unioninvest.org/userfiles/scientificAr/43\(1\)Prof.-Ramadan-Paper.pdf](https://www.unioninvest.org/userfiles/scientificAr/43(1)Prof.-Ramadan-Paper.pdf)

الصيرفي، محمد (2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، القاهرة.

الضامن، منذر. (2006). أساسيات البحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

طعمة، حسين، حنوش، إيمان. (2009). أساليب الإحصاء التطبيقي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

العاني، أسامة (2017)، طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد (13)، العدد (3)، ص ص 273-294.

عوض، انس (2014)، أسباب عجز الشركات عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية: دراسة حالة على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

عياش، محمد (2010)، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، السعودية.

الغالبى، طاهر والعامري صالح (2010)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

القاضي، احمد (2010)، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة كصيرية، بحث منشور على الموقع الإلكتروني <https://khair.ws/library/wp-content/uploads/books/236.pdf>

قهواجي، أمينة، حسان، حكيم. 2016، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية.

لعمري، جميلة، زرقون، محمد (2015)، دور الأطراف الخارجية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة اداء المؤسسات التجارية، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد 8.

مصطفى، العربي، نذير، طروبيا، (2012)، تجربة المصرف الإسلامي المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية تحليل للتنمية، الملتقى الدولي، الثالث حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر.

المغربي، عبد الحميد، (2004)، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، السعودية.

مقري، زكية، يحيوي، نعيمة، (2011)، دلائل إسلامية للمسؤولية الاجتماعية للشركات دراسة موازية بين النظامين الإسلامي والوطني، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، نيويورك وجنيف، 2004.

ناصر، جودت، لخضر، علي. (2014)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، جامعة دمشق، سورية. نجم، يوسف. (2011). أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية دراسة حالة بنك الشام الإسلامي، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

النحوي، الهادي بن المختار. (2010). البنوك الإسلامية والمسؤولية الاجتماعية، موقع المجلس العام للبنوك والمؤسسات الإسلامية

الهيتمي، عبد الرزاق (1998). المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

وهيبة، مقدم (2014)، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، أطروحة دكتوراة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران.

ياسين، براهيم، (2013). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة المؤسسات، جامعة محمد خضر، الجزائر.

## المراجع الأجنبية

Belal U. M. (2008), Three Dimensional Aspects of Corporate Social Responsibility, Daffodil International University, Journal of Business and Economics, 3(1): 201-213.

Carroll, AB. (1991) Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. Business and Society, 38: 268–295.

Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 15: 1-13.

- Fink, L. (2019) Larry Fink's 2019 Letter to CEO's: Profit and Purpose. New York: BlackRock. Retrieved November 1, 2019, from <https://www.blackrock.com/americas-offshore/2019-larry-fink-ceo-letter>.
- Friedman, M. (1970, September 13). The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, pp. 32-33, 122, 124, 126.
- Guidance in social responsibility, (2009), draft international standard iso/dis 26000.
- Hofstede, G. (1980) *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills: SAGE.
- Hond, F. (2007), *Managing corporate social responsibility in action talking*, (Corporate social responsibility series), Ashgate Publishing Company, USA.
- House RJ, Hanges PJ, Javidan M, et al. (2004) *Culture, Leadership and Organizations: The GLOBE Study of 62 Societies*. Thousand Oaks: SAGE.
- Iwanow H, McEachern MG and Jeffrey A (2005) The influence of ethical trading policies on consumer apparel purchase decisions: a focus on the Gap Inc. *International Journal of Retail and Distribution Management* 33(5): 371–387.
- Jensen MC. (2001), Value maximization, stakeholder theory, and the corporate objective function. *Journal of Applied Corporate Finance* 14: 8–21.
- Ju song, H and Ho kang, K, (2019), Implementing corporate social responsibility strategies in the hospitality and tourism firms: A culture-based approach, *Tourism Economics*, 25(4): 520-538.
- Lantos, GP. (2001) The boundaries of strategic corporate social responsibility. *Journal of Consumer Marketing*, 18: 595–649.
- Lee S and Park SY. (2009), Do socially responsible activities help hotels and casinos achieve their financial goals? *International Journal of Hospitality Management* 28: 105–112
- McCain, S, Lolli, J, Liu, E, and Jen, E. (2019), The relationship between casino corporate social responsibility and casino customer loyalty, *Tourism Economics*, 25(4), 569-592.
- Muhammad, Islam. (2016). *Corporate Social Responsibility of Commercial Bank in Bangladesh: A Comparative Study on Nationalized and Private Banks*. ResearchGate.
- Nochai, R., & Nochai, T. (2014). The effect of dimensions of corporate social responsibility on consumers' buying behaviour in Thailand: A case study in Bangkok. In *International Conference on Economics, Social Sciences and Languages*, Singapore.

- Raiborn, CA and Payne D. (1990) Corporate codes of conduct: a collective conscience and continuum. *Journal of Business Ethics* 9(11): 879–889.
- Rossi, A. (2001) *Caring and Doing for Others: Social Responsibility in the Domains of Family, Work and Community*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Sayago, A., Asuero, A., & Gonzalez, G. (2006). The Correlation Coefficient: An Overview. *Critical Reviews in Analytical Chemistry*, 36, 41-59.
- Thompson, S. K. (2012). *Sampling*. New Jersey: A JOHN WILEY & SONS, Inc., Publication.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). (1999), *Meeting Changing Expectations: Corporate Social Responsibility*.
- Wright P and Ferris SP. (1997), Agency conflict and corporate strategy: The effect of divestment on corporate value. *Strategic Management Journal* 18: 77–83.
- Zuo, W, Schwartz, M, and Wu, Y. (2017), Institutional Forces Affecting Corporate Social Responsibility Behaviour of the Chinese Food Industry, *Business & Society*, 56(5): 705-737.

ملحق 1: أسماء المحكمين لأداة الدراسة.

قام بتحكيم أداة الدراسة السادة الأفاضل التالية أسماؤهم:

التسلسل	الاسم	المؤسسة
1.	دكتورة كريمة المدهون	جامعة النجاح
2.	دكتور شاهر سلامة	جامعة القدس
3.	دكتور سليمان البرغوثي	جامعة الاميرة بسمة
4.	دكتورة ايناس العيسى	جامعة النجاح
5.	دكتور احمد حرز الله	جامعة القدس
6.	الاستاذ نضال البرغوثي	بنك الصفا
7.	دكتورة سلوى البرغوثي	جامعة القدس

ملحق 2: أداة الدراسة (الاستبانة في صورتها النهائية)

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

الأخوة موظفي البنك الإسلامي .... تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

" مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية وانعكاسها على (العاملين، المعتمدين، والمجتمع) في فلسطين.

إشراف د. عروبة برغوثي

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في جامعة القدس.

وإيماناً من الباحث بأهمية موضوع الدراسة، ودوره في تعزيز مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية في فلسطين، وبقيناً منه بدعمكم الكريم للبحث العلمي ومجالاته المتعددة، فإنه يرجو الإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بكل صراحة وموضوعية، للوصول إلى نتائج صحيحة تتمتع بالدقة العالية، مع العلم بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولن يتم استخدام المعلومات المقدمة من قبلكم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مع الشكر والتقدير

الباحث: مراد ناصر

## الجزء الأول العوامل الديمغرافية

يرجى اختيار الإجابة التي تناسبكم

- النوع الاجتماعي:  ذكر  أنثى
- الصفة:  موظف في بنك إسلامي  معتمد لدى بنك إسلامي
- المستوى الوظيفي للموظفين:  مدير فأعلى  رئيس قسم  موظف
- الدرجة العلمية للموظفين:  دبلوم فأقل  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراة
- سنوات الخبرة (للموظفين) (سنوات الاعتماد لدى البنك للمعتمدين):  (أقل من 5 سنوات)  (5 سنوات وأقل من 10)  (10 سنوات فأعلى)
- قطاع العمل (للمعتمدين):  قطاع حكومي  قطاع خاص  أعمال حرة  طالب/بلا عمل

## الجزء الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يرجى اختيار القيمة التي تناسب رأيكم للفقرات التالية وفق المقياس الرقمي من 1-5، حيث:

(1 = غير موافق بشدة، 2 = غير موافق، 3 = محايد، 4 = موافق 5 = موافق بشدة)

الرقم	الفقرة	1	2	3	4	5
<b>المسؤولية الاجتماعية بعدها الاقتصادي A</b>						
1.	يلتزم البنك بالموصفات الدولية فيما يتعلق بأنظمة الجودة وتحسينها.					
2.	يوفر البنك الخدمات المصرفية التي تلبي احتياج جميع الشرائح المجتمعية.					
3.	يسعى البنك إلى تحقيق أداء متميز من خلال توظيف التكنولوجيا المتطورة.					
4.	يسعى البنك إلى خلق فرص عمل جديدة.					

الرقم	الفقرة	1	2	3	4	5
5.	يعزز البنك سمعته من خلال أعماله التي يقدمها للمجتمع الفلسطيني.					
6.	يعمل البنك وفق استراتيجية فعالة تضمن استمرارية العمل.					
7.	يقوم البنك بتبني منتجات ابتكارية بهدف زيادة أرباح المساهمين.					
8.	يقدم البنك المعلومات لمساهميته ومعتمديه بكل شفافية.					
<b>المسؤولية الاجتماعية بعدها القانوني B</b>						
9.	يلتزم البنك بالتشريعات التي تهدف إلى حماية المجتمع في كافة مجالات عمله.					
10.	يتعاون البنك مع سلطة النقد في دراسة الشكاوى المقدمة ضده.					
11.	يضع البنك سياسات ملزمة للعاملين تهدف إلى إرضاء المعتمدين.					
12.	تتوافق خدمات البنك المقدمة للمعتمدين مع القوانين المطبقة في فلسطين.					
13.	يلتزم البنك بأنظمة وتعليمات الهيئات المحلية والبلديات التي يقع عمله ضمن حدودها. (مثال، تخصيص مواقف، نفايات، الخ).					
14.	يلتزم البنك بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة وفق النسب المحددة قانوناً.					
15.	يراعي البنك في إجراءات التوظيف والتعيين المساواة وعدم التمييز على أي أساس.					
16.	يوفر البنك خدمة التأمين الصحي لموظفيه.					
<b>المسؤولية الاجتماعية بعدها الأخلاقي C</b>						
17.	يلتزم المصرف باحترام العادات والتقاليد المجتمعية من خلال ممارسات العاملين لديه.					
18.	يراعي البنك اعتبارات حقوق الإنسان في حملاته التسويقية.					
19.	يوفر البنك الخدمات المصرفية التي تناسب الأديان الممثلة للمجتمع الفلسطيني.					
20.	تتوافق أهداف البنك والأهداف المجتمعية الفلسطينية.					
21.	يشترط البنك في تمويله للمشاريع بالقروض عدم إضرارها					

الرقم	الفقرة	1	2	3	4	5
	بالصحة العامة.					
22.	يشترط البنك في تمويله للمشاريع بالقروض عدم إضرارها بالنواحي البيئية.					
23.	يلتزم البنك بتطبيق الإجراءات التي تحد من الجرائم المالية.					
<b>D المسؤولية الاجتماعية بعدها الخيري</b>						
24.	يلتزم البنك بتقديم الإعانات الدورية التي تستهدف تحسين الحياة للمجتمع الفلسطيني ككل.					
25.	يوفر البنك خدمات ومنتجات خاصة للفئات المهمشة في المجتمع.					
26.	يلتزم البنك باستخدام المواد الصديقة للبيئة في كافة نشاطاته.					
27.	لدى البنك مخصصات ثابتة في موازناته لدعم القطاع الصحي الفلسطيني.					
28.	يلتزم البنك أخلاقياً بتقديم المساعدات الطارئة في الأزمات والكوارث.					
29.	لدى البنك مبادرات خيرية لتحسين الظروف المعيشية للفقراء.					
30.	يشارك البنك المجتمع الفلسطيني في الأعياد والمناسبات الوطنية بطرق مختلفة.					
31.	يمكن للبنك العمل في أيام العطل الرسمية إذا ما اقتضت الحاجة الوطنية ذلك من خلال التنسيق مع سلطة النقد.					

### الجزء الثالث: انعكاس المسؤولية الاجتماعية

يرجى اختيار القيمة التي تناسب رأيكم لل فقرات التالية وفق المقياس الرقمي من 1-5، حيث:

(1 = غير موافق بشدة، 2 = غير موافق، 3 = محايد، 4 = موافق 5 = موافق بشدة)

الرقم	الفقرة	1	2	3	4	5
<b>انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على العاملين X</b>						
32.	تزداد سعادة العاملين في البنك من خلال النشاطات الاجتماعية التي ينظمها البنك لهم ولعائلاتهم بشكل دوري.					
33.	يشعر العاملون في البنك بالراحة أثناء أداء عملهم نتيجة لبيئة العمل المريحة المتوفرة لهم.					
34.	يتمكن العاملون في البنك من تأمين احتياجاتهم الحياتية					

الرقم	الفقرة	1	2	3	4	5
	بسهولة ويسر .					
35.	يشعر العاملون في البنك بعدالة الرواتب والأجور .					
36.	يشعر العاملون في البنك بالأمان الوظيفي .					
37.	يشعر العاملون في البنك بالطمأنينة في خططهم للتقاعد .					
38.	يمتلك العاملون في البنك مهارات وقدرات يتم ترميتها بشكل مستمر .					
39.	نسب ترك العمل متدنية مقارنة بالبنوك التجارية .					
<b>انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المعتمدين Y</b>						
40.	يشعر معتمدي البنك بالأمان على مدخراتهم وأموالهم .					
41.	يشعر معتمدي البنك بالعدالة نتيجة للأخذ بالشكاوى التي يقدمونها .					
42.	يكون المعتمد سعيداً في تعامله مع البنك نتيجة للمعاملة الفردية التي يتلقاها من موظفي البنك .					
43.	يشعر معتمدي البنك بالثقة في تجربة أي خدمة جديدة يطرحها البنك .					
44.	يتلقى معتمدو البنك نصائح مالية من موظفي البنك تساعدهم باتخاذ قراراتهم المالية .					
45.	يتلقى المعتمدون تسهيلات في التعامل خلال الحالات الاقتصادية الصعبة التي تمر على الوطن بشكل عام .					
46.	يشعر المعتمدون بالمساواة في تعامل البنك معهم بغض النظر عن مستوى دخلهم .					
<b>انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المجتمع Z</b>						
47.	يوفر البنك تمويل مستمر للمدارس والمؤسسات التعليمية في فلسطين .					
48.	يقدم البنك تسهيلات في القروض لمشاريع الريادة المجتمعية .					
49.	يدعم البنك برامج حاضنات الأعمال الخاصة بالشباب وإبداعاتهم .					
50.	يلتزم البنك بعلاقة طيبة مع القطاع الصحي الفلسطيني يظهر من خلال تمويل وتبني مشاريع صحية .					
51.	يقوم البنك بعقد لقاءات دورية مع الجامعات والكليات المصرفية الفلسطينية .					

5	4	3	2	1	الفقرة	الرقم
					يلتزم البنك بتمويل مبادرات ومشاريع الحفاظ على البيئة.	.52
					يقدم البنك تمويل دوري يشترط صرفه في تطوير البنية التحتية للمدن الفلسطينية.	.53
					يسعى البنك إلى تعزيز ثقافة الابتكار في المجتمع الفلسطيني من خلال تبني أفكار إبداعية.	.54
					يوفر البنك تمويلاً دورياً لأغراض تطوير القطاع التكنولوجي في فلسطين.	.55
					يمتلك البنك شبكة صرف آلية ATM موزعة وفق الكثافة السكانية.	.56

ملحق 3: تفسير معامل الارتباط

فيما يلي تفسير نتائج معامل الارتباط (قيمة R) التي تم اعتمادها في الدراسة (Sayago, Asuero, &

:Gonzalez, 2006)

تفسير الارتباط	قيمة معامل الارتباط R
لا يوجد ارتباط	$R=0$
ارتباط ضعيف	$0.00 < R < 0.25$
ارتباط متوسط	$0.25 \leq R < 0.75$
ارتباط قوي	$0.75 \leq R < 1$
ارتباط كامل (تام)	$R=1$