



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية

بأداء مسؤوليتها الاجتماعية

ندى محمود أحمد بدر

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1443هـ / 2022 م

مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية

بأداء مسؤوليتها الاجتماعية

إعداد الطالبة

ندى محمود أحمد بدر

بكالوريوس ادارة تقنية / جامعة خضوري / رام الله - فلسطين

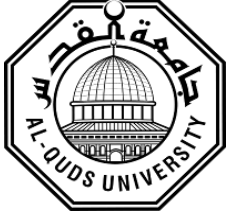
بإشراف الدكتورة: عروبة البرغوثي

قُدِّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير على

درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة القدس -

فلسطين

1443هـ / 2022 م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج إدارة الاعمال

إجازة الرسالة

مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية

بأداء مسؤوليتها الاجتماعية

اسم الطالبة: ندى محمود أحمد بدر

الرقم الجامعي: 21820030

المشرف: د. عروبة البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة واجيزت بتاريخ: 2022/1/15 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعاتهم أدناه:

1- رئيس لجنة المناقشة: د. عروبة البرغوثي التوقيع:

2- ممتحناً داخلياً : د. أحمد حرز الله التوقيع:

3- ممتحناً خارجياً: د. محمد توفيق ابو شربة التوقيع:

القدس - فلسطين

2022/هـ1443

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المستنير، فله الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي

والذي الحبيب، أطال الله في عمره

إلى من يعجز اللسان عن وصفها... ويحار القلم في مدحها.. ويقف الإهداء صامتاً أمام صبرها

إلى والدتي الحبيبة

إلى من أزهرت حياتي بوجودهم إخوتي وأخواتي، وأخصّها ذكراً وشكراً أختي العزيزة أمل

إلى رفيق الدرب وسند الحياه

زوجي

إلى حبيب القلب والروح

ولدي

إقرار

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



التوقيع:

الاسم: ندى محمود أحمد بدر

التاريخ : 2022/1/15 م

شكر وتقدير

الحمد لله والثناء دائماً على عظيم نعمه التي لا تعد ولا تحصى، والصلاة والسلام على نبي الأمة نبينا محمد (صلى الله عليه وسلم)، أنا الآن على وشك إتمام خطواتي الأخيرة في هذه الرسالة ويسرني أن أتقدم أولاً بجزيل الشكر والعرفان للدكتورة الفاضلة عروبة البرغوثي حفظها الله، لها الشكر الجزيل لقبولها الإشراف على هذه الرسالة، وقد بذلت من وقتها وجهدها من بداية العمل حتى نهايته فكانت خير ناصحة ومشرفة. كما أتوجه أيضاً بالشكر والتقدير لكل الأساتذة الأفاضل الذين أكرموني بعلمهم من بداية مسيرتي العلمية حتى اللحظة، أسأل الله تعالى أن يجزيهم جميعاً خير الجزاء وأن يرفع درجاتهم في الدنيا والآخرة. وأتقدم بخالص التحية وعظيم الامتنان لعائلتي الجميلة، رفاقي في الخطوة الأولى وحتى الأخيرة، حفظكم الله وأدامكم لي خير سند في هذه الدنيا. وشكراً لمن قدم لي عوناً من قريب أو بعيد، ولمن بذل جهداً أو أمضى وقتاً لإتمام هذه الرسالة بشكلها النهائي.

الباحثة: ندى بدر

مُلخَص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام أداة الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة، حيث يضم الاستبيان ثلاثين بنداً، موزعة على ثلاثة محاور (سياسة البنك تجاه موظفيه، سياسة البنك تجاه العملاء، سياسة البنك تجاه البيئة). أما عن عينة الدراسة فاقترنت على مدرء فروع البنوك ومدرء الأقسام في فروع البنوك التالية في محافظتي رام الله والبيرة (البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي، بنك فلسطين، البنك العربي، بنك القدس، بنك القاهرة، البنك الوطني). وأظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها: أن مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين جاء بدرجة متوسطة، وأنّ مجال سياسة البنك تجاه موظفيه احتلّ المرتبة الأولى من بين مجالات المسؤولية الاجتماعية، يليه مجال سياسة البنك تجاه العملاء، وأخيراً مجال سياسة البنك تجاه المجتمع. كما أظهرت النتائج بعدم وجود فروق في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، تخصص الدراسة العلمية، سنوات الخبرة، نوع البنك). في حين أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، وأيضاً وجود علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك. وفي ضوء تلك النتائج قدّمت الباحثة مجموعة من التوصيات والمقترحات.

The Extent to which banks Operating in the West Bank are Committed to Performing their Social Responsibility.

Prepared by: Nada Mahmoud Bader

Supervisor: Dr. Orouba Al- Barghouti

Abstract

The current study aimed to find out the extent to which banks operating in the West Bank are committed to performing their social responsibility, based on the analytical descriptive approach, and using the questionnaire tool to collect information from sample members, where the questionnaire includes thirty items, spread over three axes (the Bank's policy towards its employees, the Bank's customer policy, the Bank's policy towards the environment). As for the sample of the study, it was limited to bank branch managers and department managers in the following bank branches in Ramallah and Al-Bireh governorates (Palestinian Islamic Bank, Arab Islamic Bank, Bank of Palestine, Arab Bank, Jerusalem Bank, Cairo Bank, National Bank). The study showed many of the most important results: that the extent to which banks in the West Bank are committed to their social responsibility from the point of view of employees came to an average degree, and that the area of the Bank's policy towards its employees ranked first among the areas of social responsibility, followed by the area of the Bank's policy towards customers, and finally the area of the Bank's policy towards the community. The results also showed that there were no differences in the extent to which banks in the West Bank were committed to their social responsibility from the point of view of employees due to variables (qualified ...

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1 :1 مقدمة الدراسة
- 2 :1 مشكلة الدراسة
- 3 :1 أهمية الدراسة
- 4 :1 أهداف الدراسة
- 5 :1 أسئلة الدراسة
- 6 :1 فرضيات الدراسة
- 7 :1 حدود الدراسة
- 8 :1 مصطلحات الدراسة

منذ بدء الجدل، اكتسبت المسؤولية الاجتماعية قوة جذب ومصادقية. فمثلما تؤدي جودة المنتج إلى تحقيق الربح، فإن المسؤولية تؤدي إلى ربح وتتميه مستدامين. انتقلت وجهات النظر من برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، إلى التنمية المستدامة، إلى الاستدامة، إلى المسؤولية الاجتماعية. (quality-resources, asq, 2020)

أشار (MURPHY, 2021) إلى تزايد تركيز الشركات على المسؤولية الاجتماعية، سواء كانت مناصرة حقوق المرأة، حماية البيئة، ومحاولة القضاء على الفقر، على المستويات المحلية أو الوطنية أو العالمية. باتت الشركات تدرج مشاريعها وأنشطتها التي تمارسها في مجال المسؤولية الاجتماعية في تقاريره السنوية على أرض الواقع تعرض الشركات المسؤولة اجتماعياً صوراً أكثر جاذبية لكل من المستهلكين والمساهمين على حد سواء، مما يؤثر بشكل إيجابي على أرباحهم النهائية، تبني سياسات المسؤولية الاجتماعية يتقاطع ويتكامل مع الأنشطة التسويقية مما يساهم بصورة فعالة في جذب عملاء جدد والإحتفاظ بالقدامى منهم كأحد العوامل الهامة في نجاح الشركة على المدى الطويل. حسب دراسة (MURPHY, 2021) فإن الشركات المسؤولة اجتماعياً تجذب الموظفين الذين يتوقون إلى الإبداع والتميز والحصول على مكافآت مجزية. بينما دراسة (Stobierski, 2021) تشير إلى أنه في الشركات الكبيرة يؤدي تطبيق المسؤولية الاجتماعية إلى تعزيز الروح المعنوية والإنتاجية للموظفين وتحسين الميزة التنافسية، أدرك رجال الأعمال أن لديهم مسؤولية تتجاوز تعظيم الأرباح للمساهمين والمديرين التنفيذيين إلى ممارسة مسؤوليتهم الاجتماعية تجاه موظفيهم، عملاءهم، المجتمع والبيئة.

1:2 مشكلة الدراسة

اكتسب مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات اهتماما واهتماما كبيرين من الأكاديميين والعاملين في الشركات على حد سواء. ومع أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات موجود منذ الخمسينات، إلا أنه لا يزال هناك نقاش وفهم متفاوتان بشأن هذا الموضوع، ولا سيما في العالم النامي. وعلى الرغم من التفسيرات العديدة لهذا المصطلح المستخدم بشكل متزايد عبر تخصصات متعددة، يبدو أن أحد العوامل الأساسية المشتركة هو دمج مصلحة المجتمع مع مهام الشركة. أي كيف تخطط الشركات وتدير علاقاتها مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. من المفارقات أن الاهتمام مؤخرا بالمسؤولية الاجتماعية للشركات جاء في وقت يزيد فيه المستثمرون من مطالبتهم بأن تزيد الشركات من عائدات المساهمين إلى أقصى حد. كما أنها تأتي في وقت تشعر فيه الشركات بالقلق إزاء الرأي العام وتأثيره المحتمل على صورة الشركة وسمعتها وأدائها المالي. تعد المسؤولية الاجتماعية في العالم اليوم، إحدى القضايا التي فرضت نفسها بقوة في المجتمعات وعالم الأعمال حول العالم، حيث ارتبطت المسؤولية الاجتماعية بمدى مساهمة الشركات والمؤسسات الاقتصادية حول العالم في عملية التنمية، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية في بعض الدول مصدر أساسي للميزة التنافسية.

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 المعيشة بأسلوب يخدم التجارة والاقتصاد ويخدم التنمية في ذات الوقت (البنك الدولي، 2005).

وهناك الكثير من الدراسات التي أجريت في مجال المسؤولية الاجتماعية، والتي خلصت إلى أن ممارستها لدى شركات ومؤسسات الأعمال تنعكس بالفائدة على هذه المؤسسات والشركات كما

تتعرض بالفائدة على موظفي هذه المؤسسات والشركات وعلى عائلاتهم وعلى المجتمع ككل، فالمنفعة هنا تبادلية.

في فلسطين، القطاع المصرفي له دور هام جداً في تنمية الاقتصاد الفلسطيني، وقد أجريت العديد من الدراسات التي حاولت دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الفلسطينية والقطاع المصرفي الفلسطيني. ممارسة البنوك لمسؤوليتها الإجتماعية يأخذ بعداً هاماً في فلسطين لخصوصية الوضع من حيث وجود الإحتلال وحادثة بناء الدولة ضرورة مساهمة جميع القطاعات في تطوير وتنمية المجتمع والإقتصاد الفلسطيني بما يتضمن تلبية إحتياجات المجتمع الفلسطيني من التمويل بالحجم والنوعيه الملائمين، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بالمسؤولية الاجتماعية.

1: 3 أهمية الدراسة

تعتبر هذه الدراسة تحليلاً علمياً لوصف مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية، بالتالي تمثل إطاراً شاملاً ومرجعاً هاماً للبنوك، وتحديدًا تلك التي شملتها عينة الدراسة، حيث يمكنها الاستفادة من نتائج هذه الدراسة والعمل على تعزيز المسؤولية الاجتماعية في بعض الجوانب التي تعاني من قصور في المسؤولية الاجتماعية تجاهها، أو تلك التي قد تكون البنوك غفلت عنها، وأيضاً تمثل هذه الدراسة الحالية ونتائجها مرجعاً علمياً لصناع القرار في البنوك والمؤسسات الفلسطينية الأخرى لتحسين أداءها والأخذ فيها بعين الاعتبار لتطوير جوانب القصور لديها.

1: 4 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في معرفة مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية.

كما تسعى الدراسة لتحقيق عدد من الأهداف أهمها:

1. معرفة الدرجة الكلية التي تقيس التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية.

2. الكشف عن واقع تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الضفة الغربية تجاه (موظفيها، عملاءها، والمجتمع).

3. الكشف عن فيما إذا كان يختلف مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حسب متغيرات (المؤهل العلمي، تخصص الدراسة العلمية، سنوات الخبرة، نوع البنك).

1: 5 أسئلة الدراسة

تسعى للدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس: ما مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية؟

وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما الدرجة الكلية التي تقيس التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية؟

2. ما واقع تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الضفة الغربية تجاه (موظفيها، عملاءها، والمجتمع)؟

3. هل يختلف مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حسب متغيرات (المؤهل العلمي، تخصص الدراسة العلمية، سنوات الخبرة، نوع البنك)؟

1: 6 فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة بالآتي:

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

المبجوثين حول مستوى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية تعزى

لعوامل (المؤهل العلمي، التخصص الدراسي، سنوات الخبرة، نوع البنك).

الفرضية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك.

الفرضية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك.

1: 7 حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

الحدود البشرية: وتمثلت في مدراء فروع البنوك ومدراء الأقسام في فروع البنوك التالية: (البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي، بنك فلسطين، البنك العربي، بنك القدس، بنك القاهرة، البنك الوطني).

الحدود المكانية: فروع البنوك في محافظتي رام الله والبيرة.

الحدود الزمانية: تحددت حدود الدراسة الزمانية والتي شملت عينة الدراسة المحددة خلال العام 2020/2021م.

1: 8 مصطلحات الدراسة

المسؤولية الاجتماعية: عرّفها الغرفة التجارية العالمية بأنّها "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً" (الأسرح، 2018)

ويعرّفها المجلس العالمي للتنمية المستدامة (1998) WBCSD بأنّها "التزام منظمات الأعمال بالتصرفات ذات الطابع الأخلاقي وتحسين ظروف المعيشة للعاملين وعائلاتهم ومجتمعاتهم ككل والمساهمة في التنمية الاقتصادية" (البياني، 2010، ص.89).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2: 1 الإطار النظري

2: 1: 1 نشأة المسؤولية الاجتماعية وتطورها

2: 1: 2 التطور المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للشركات

2: 1: 3 أهمية المسؤولية الاجتماعية

2: 1: 4 أهداف المسؤولية الاجتماعية ودوافعها

2: 1: 5 مجالات المسؤولية الاجتماعية وأبعادها

2: 1: 6 أنماط للمسؤولية الاجتماعية ومبادئها

2: 1: 7 العوامل المؤثرة بالمسؤولية الاجتماعية

2: 1: 8 معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

2: 1: 9 نظريات المسؤولية الاجتماعية

2: 2 الدراسات السابقة

2: 1 الإطار النظري

2: 1: 1 نشأة المسؤولية الاجتماعية وتطورها

شهدت مرحلة الثورة الصناعية الكثير من الاستغلال وتشغيل الأطفال والأحداث والنساء في ظروف عمل مأساوية، حيث كانت ساعات العمل مائة ساعة في الأسبوع، عدا إصابات العمل الفردية والجماعية، والاستغلال الفردي للموارد، كل هذا من أجل تحقيق الأرباح بأي طريقة، وتفضيل مصالح الشركة على حساب مصالح الأطراف الأخرى، وظهرت خلال هذه المرحلة حركة الإدارة العلمية التي كانت تعمل على أساس تعظيم الربح لملاك الشركات على حساب الأطراف الأخرى، فقد أكد (F.W.Taylor) أن تعظيم الأرباح وتحسين الأداء يتم من خلال تحديد طريقة معينة للقيام بالعمل، حيث تؤدي هذه الطريقة إلى أفضل النتائج عند أداء هذا العمل، وأشار (H.Gantt) أنه "إذا وجد المجتمع أن ثمن وجود المنظمات يفوق ما يجني من ورائها من نفع، فإن السماح بوجودها ينتقي"، مما أدى إلى ظهور إرهاصات فردية، ودعوات متفرقة من أجل الحد من هذه الظروف القاسية، واندفع بعض الباحثين لدراسة كيفية تحسين إنتاجية العاملين، من خلا لدراسة الوقت، والحركة، وطريقة إنجاز العمل الأفضل، والتركيز على تحفيز العاملين من خلال تحسين أجورهم، وذلك مقابل أن يبذلوا جهداً أكبر في العملية الانتاجية، ومن هذه الدراسات دراسة (هوثرون)، وهي محاولة لدراسة تأثير الاهتمام بالعاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم، وتمت هذه الدراسة نتيجة لتزايد استغلال العاملين، وإصابات العمل وزيادة الوفيات، وذلك بسبب الاستغلال المتزايد للعاملين، وعدم توفير بيئة عمل جيدة لهم، وقد تنافست الشركات الكبيرة في هذه المرحلة في إجراء دراسات متشابهة لهذه الدراسة وبدأ الاهتمام بتوفير ظروف عمل جيدة (مادية) للعاملين لزيادة الإنتاج وبالتالي زيادة الأرباح(نجم، 2005).

وفي مرحلة لاحقة ظهرت خطوط الإنتاج التي أدت إلى زيادة كمية الإنتاج، وبالتالي تضخم حجم الشركات الصناعية، وزيادة عدد العاملين فيها، وتم استغلال عدد كبير من صغار السن في العمل، وذلك لسهولة أداء العمل، ولأن العامل يتخصص بجزء بسيط في العمل فلا يحتاج إلى تدريب طويل، وهذا ما يتناقض مع المسؤولية الاجتماعية، فضلاً عن بداية ظهور مشكلة التلوث بسبب الصناعات، وزيادة صناعة السيارات، والاستنزاف الكبير للموارد الطبيعية وغيرها، وبعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي، توسع مفهوم الديمقراطية الصناعية، وسقطت الكثير من الأنظمة العسكرية، وظهرت نظم ديمقراطية، وعززت دور النقابات، وتعالى الأصوات التي تطالب بتحسين ظروف العمل، ووضع القوانين التي تحافظ على حقوق العاملين وتسمح لهم بالمشاركة في مجالس الإدارة، لقد انعكست هذه التطورات على الشركات فتم تحديد الحد الأدنى للأجور، وحق المشاركة في اتخاذ القرار، وظهر نظام التأمين الاجتماعي والصحي، وقوانين معالجة الحوادث، وظهر جمعيات حماية المستهلك، مما أدى إلى نقلة نوعية في تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات. وظهرت المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات، وزادت قوة النقابات وزاد تأثيرها على قرارات الشركات، وزادت أيضاً الاضرابات مما أدى إلى وجود خسائر كبيرة للشركات، كما زاد الوعي بالمسؤولية الاجتماعية بسبب تعزيز مسار الديمقراطية وتطور وسائل الاتصال التي أسهمت في توعية الناس، وساهمت في نشر أخبار النقابات العمالية، وما حققته من مكاسب في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا، كما امتازت هذه المرحلة بكثرة القضايا في المحاكم بسبب الانتهاكات التي تحصل من قبل الشركات تجاه المستفيدين، ولعدم صلاحية المنتجات أو عدم جودتها بالنسبة للمستهلك، أو بعض حالات التسمم الغذائي، أو إصابات العمل، كما تعالت الأصوات التي تطالب بالمحافظة على البيئة، والتخفيف من التلوث، وقد تحولت المطالبات

والاحتجاجات في المراحل السابقة إلى قوانين، وديساتير أخلاقية، وبدأت الشركات بتبني بنودها، وتوعية العاملين بالقواعد، والضوابط السارية بالشركة، فبدأت الأهداف الاجتماعية والسعي للمسؤولية الاجتماعية تظهر على شكل إشعارات بشكل صريح، وأكثر ما يُميز هذه المرحلة هو ظهور حقل جديد من حقول المحاسبة، وهو محاسبة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي لشركات، وتطوير مقاييس للأداء الاجتماعي للشركات (بدوي، 2012).

2: 1: 2 التطور المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للشركات

تطور المفهوم في جوانب متعددة، والتي يمكن أن يطلق عليها على نطاق واسع ترشيد المسؤولية الاجتماعية للشركات. لقد انتقل مستوى التحليل من المستوى المجتمعي الكلي إلى المستوى التنظيمي، وأصبح التوجه الأخلاقي ضمناً أكثر منه صريحاً. مع التحول في التركيز التحليلي، لقد ركز الباحثون بشكل أكبر على القضايا الاستراتيجية والادارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، خلال الثلاثين عامًا الماضية، كان البحث المركزي في أبحاث المسؤولية الاجتماعية للشركات هو إيجاد الرابط بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و CFP. كشفت استعادة الأحداث الماضية أنه، من الناحية النظرية على الأقل، أصبحت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و CFP مرتبطة بشكل تدريجي بإحكام (Lee, 2007) .

ولقد تزايد اقتناع الشركات بالمسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تواجه اليوم تحديات اجتماعية واقتصادية كبيرة في مسيرة عملها وتحمل مسؤولياتها وتفاعلها مع المجتمع، سعياً لتحقيق أهدافها الاقتصادية أولاً،

وتحقيق احتياجات المجتمع ثانياً. وفي واقع الأمر يمكن القول إنه لا زال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والشركات والمجتمع ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وأبعادها ومدى تطورها وكيفية الإفادة منها. وفي ضوء ذلك، تناولت الباحثات في هذا الفصل الخلفية النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تجيب عن التساؤلات التالية: ما هو المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، وما هو التطور التاريخي لهذا المفهوم؟ وما أنماط المسؤولية الاجتماعية؟ وما مجالات المسؤولية الاجتماعية؟ ما عناصر المسؤولية الاجتماعية؟ وما العوامل المؤثرة على المسؤولية الاجتماعية؟ وما أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية؟ وما الفوائد العائدة على الشركات من المسؤولية الاجتماعية؟ وما هي الدوافع التي تشجع الشركات على الاضطلاع بمسئوليتها الاجتماعية وكذلك التحديات التي تواجهها للقيام بدورها الاجتماعي؟ وأخيراً، ما هي أهم التوصيات لتنمية مبادرات المسؤولية الاجتماعية في الضفة الغربية؟ بالإضافة إلى المسؤولية الاجتماعية بين التأييد والمعارضة. تتطوي المسؤولية الاجتماعية للشركات على التزامات إدارة مؤسسة تجارية لحماية مصالح المجتمع، وفقاً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، فإن هدف المديرين في اتخاذ قرارات العمل ليس الهدف فقط تعظيم الأرباح أو قيمة المساهمين ولكن الهدف الآخر خدمة وحماية مصالح الأعضاء الآخرين في المجتمع مثل العمال والمستهلكين والمجتمع مثل ككل. (jee, 2021)

لقد تعددت وجهات النظر حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية آخذين بعين الاعتبار ما ورد في النقاط أعلاه كأساس لتوضيح آرائهم. لقد كان ينظر للمسؤولية الاجتماعية على أنها عقد بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وتحقيق ما يتفق مع الصالح العام. فالمسؤولية

الاجتماعية هي وسيلة تحقق الاستدامة،ويمكن أن يساعد اعتماد مبادئ المسؤولية الاجتماعية الرئيسية، مثل المساءلة والشفافية، في ضمان بقاء ونجاح أي منظمة أو نظام على المدى الطويل.

المسؤولية الاجتماعية في الأعمال التجارية، والمعروفة باسم المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، تتعلق بالأفراد والمنظمات الذين يتصرفون ويديرون الأعمال بشكل أخلاقي تجاه القضايا الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والبيئية. السعي لتحقيق المسؤولية الاجتماعية يساعد الأفراد والمنظمات والحكومات على إحداث تأثير إيجابي على التنمية والمجتمع. (quality-resources, asq, 2020)

على الرغم من أن جميع أصحاب المصلحة بما في ذلك المجتمع بشكل عام يتأثرون بالأنشطة التجارية لمؤسسة الشركة، إلا أن المديرين قد لا يعترفون بالمسؤولية تجاههم، تعني المسؤولية الاجتماعية للأعمال أنه يجب على مديري الشركات تعزيز مصالح جميع أصحاب المصلحة وليس فقط المساهمين الذين يصادف أنهم أصحاب الشركات التجارية. (jee, 2021)

المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) هي نوع من التنظيم الذاتي للأعمال التجارية بهدف أن تكون مسؤولاً اجتماعياً،ولا توجد طريقة صحيحة يمكن للشركات من خلالها ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات؛ لذلك تسعى العديد من مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى المساهمة بشكل إيجابي في الجمهور أو الاقتصاد أو البيئة،ففي بيئة اليوم التي تتسم بالوعي الاجتماعي، يضع الموظفون والعملاء علاوة على العمل من أجل إنفاق أموالهم مع الشركات التي تعطي الأولوية للمسؤولية الاجتماعية للشركات. (Schooley, 2021)

وعرفها المجلس العالمي للتنمية المستدامة، بأنها التزام منظمات الأعمال بالتصرفات ذات الطابع الأخلاقي وتحسين ظروف المعيشية للعاملين وأسرهم وأيضاً تسهم في التنمية الاقتصادية (البياتي، 2010: 89). لكن Bernan يشير الى أن الوصول إلى تشخيص متكامل للمسؤولية الاجتماعية في المنظمات الأعمال في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة بل إنها معقدة جداً ويرجع هذا بالأساس إلى أمرين الأول يتمثل بوجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتباين بل وتتنافس أحيانا والثاني وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين ما يتصوره رجال الاعمال من إمكانيات يمكن أن تقدمها منظماتهم للمجتمع. (Bernan,1979)

ومن وجهة نظر Robbins تستند المسؤولية الاجتماعية إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع. (الغالبى والعامري، 2005)

وايضا عرفها الاتحاد الأوروبي وركز على المسؤولية الاجتماعية التي لا تحتاج الى وضع قوانين أو أسس محددة للمنظمات للقيام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع حيث تم تعريفها بأنها تضم منظمات الأعمال وتفاعلها مع أصحاب المصلحة، لا يستلزم وضع قوانين أو قواعد تلزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها تجاه المجتمع (عيسى، 2014: 32). ويرى (النويقة، 2016) أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية تركز على أهداف على شكل التزامات طويلة الأمد واخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الاعمال الحقيقية للوفاء بالالتزامات. كما وعرفها الخطيب بأنها " كل التزام على المنشأة بقرار من إدارتها أو كونها عضو في جماعة أو نتيجة لقيود الحكومية، يترتب عليه إنفاق معين وقابل للقياس

للأنشطة الانتاجية والتسويقية، سواء تعلق ذلك بالعاملين أو بالبيئة التي ترتبط بها المنشأة وتلتزم بخدمتها (عليان، 1994).

وقد عرفها البنك الدولي للمسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص على أنها: الالتزام بالمساهمة في التنمية المستدامة وذلك من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي ككل لإمكانية تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في وقت واحد (World Bank, 2005).

وعرفها مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة: الالتزام المستمر من قبل المؤسسات الاعمال بالمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتحسين الحياه المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم (WBCSD 1999).

خلاصة القول: المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التصرف على شكل يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والمساءلة وليس فقط امام اصحاب حقوق الملكية وانما امام اصحاب المصالح الاخرى بمن فيهم العملاء والموظفين والحكومة والشركاء والمجتمعات المحلية، ومفهوم المساءلة مكونا اساسيا من المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، كما تعتبر التقارير الدورية للمسؤولية الاجتماعية للشركات اداة تسعى هذه الشركات عن طريقها لطمانة اصحاب المصلحة بانها تعمل باستمرار بما يشغلهم على نحو ابداعي عبر كل ما تقوم به من عمليات وتتضمن تلك التقارير الاجراءات والسياسات والاهداف في المجالات الرئيسية (الاسراج، 2015).

وفيما يتعلق بمدخل المسؤولية الاجتماعية فهناك ثلاث مفاهيم أو مداخل لدراسة المسؤولية الاجتماعية وهي كالتالي (جاد الرب، 2010 : 11):

(1) الاتجاه التقليدي.

(2) تأثير أصحاب المنافع.

(3) الاتجاه الايجابي.

(1) بالنسبة للاتجاه التقليدي للمسؤولية الاجتماعية: هذا الاتجاه يركز على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، يجب عليه أن يتجه لتحقيق مصالح حملة الأسهم أو أصحاب رأس المال في المنظمة من مميزات وفوائد، وقد تم تسميته بالاتجاه التقليدي لأن أي منظمة لم تكن لتنشأ إلا من أجل تحقيق الأرباح، حيث يكون هدفها الأول هو تعظيم الربح من خلال استخدام جميع المصادر والموارد المتاحة.

(2) المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المنافع: يتأثر أداء المنظمة بالقوى الخارجية الضاغطة عليها، فعندما تقوم الإدارة بعملية اتخاذ القرار يجب ان تراعي التزامها تجاه اصحاب المنافع مثل حملة الأسهم، الموظفين، ومختلف القوى والعوامل الحكومية المؤثرة الاخرى، ولذلك طبقا للمفهوم يجب على المنظمة أن ترضي هذه الأطراف جميعا من خلال وضع السياسات والخطط التي من شأنها خدمة جميع الاطراف على المدى القصير والطويل. (جاد الرب، 2009)

(3) الاتجاه الايجابي للمسؤولية الاجتماعية: وهذا الاتجاه هو الأنسب والاكثر ملائمة، يجب على المنظمة أن تكون ملتزمة تجاه مختلف القوى الخارجية كما يلي:

- يتم وضع الاهداف التنظيمية بناءً على احتياجات ومتطلبات القوى الخارجية.

- اتخاذ الاجراءات الجيدة نحو تبادل المنفعة بين المنظمة والأطراف الاخرى.

هذه الالتزامات صعب الوفاء بها لأنها تقوم بتقييد حرية المنظمة في عملية اتخاذ القرار، إلا في العصر الحديث اذا كانت المنظمة تعمل في إطار بيئي تكامل لخدمة العاملين والمتعاملين معها وجميع القوى الخارجية، إذ أنه لا يوجد شيء يمنعها من الوفاء بهذه الالتزامات مما يؤدي الى تحقيق الأهداف كلما أمكنها ذلك.

وفيما يتعلق بعناصر المسؤولية الاجتماعية فيوضحها الجدول التالي:

الجدول (1-2)

عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدرجه الإدارة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	حماية أصول المنشأة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمنشأة تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل، زيادة حجم المبيعات.
العاملون	عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب وأجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية، تدريب مستمر، إسكان للعاملين و نقلهم، ظروف عمل مناسبة.
الزبائن	أسعار مناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة وبنوعية جيدة، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها.
المنافسون	معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة ونزيهة.
المجهزون	أسعار عادلة، الاستمرارية في التجهيز، تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.

المجتمع	خلق فرص عمل، احترام العادات والتقاليد، توظيف المعوقين، دعم الأنشطة الاجتماعية، دعم البنية التحتية، الصدق في التعامل ، المساهمة في حالة الكوارث.
البيئة	التشجير وقيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد وخصوصاً غير المتجددة منها.
الحكومة	الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل والتدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية، تسديد الالتزامات الضريبية.
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.

الصيرفي، (2007)

2: 1: 3 أهمية المسؤولية الاجتماعية

لأهمية دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الصورة الذهنية للشركة لدى المستهلك، وجلب منافع كبيرة للشركات كزيادة المبيعات، فقد أكد عدد من الباحثين على أهمية الاستثمار في مجالات المسؤولية الاجتماعية، مثل الاعمال التطوعية، وأكد Walsh Margolis and أن الابتكار والابداع لا يكفيان لنجاح ترسيخ الصورة الذهنية للشركة، فلا بد زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية لتمتلك الشركة سجلاً تاريخياً في خدمة المجتمع لبناء هذه الصورة، وأخذت الشركات المسؤولية الاجتماعية في استراتيجياتها وخططها (الغالبي والعامري، 2010).

وتظهر أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات والمجتمع والدولة على حد سواء، في الأمور التالية:

أولاً: بالنسبة للشركة:-

تقوم الشركات بتحسين صورتها الذهنية وترسيخ مظهرها الإيجابي لدى المجتمع من خلال قيامها بمسئوليتها الاجتماعية من منطلق مبادرات تطوعية للمجتمع، وهذا بدوره يؤدي إلى بث روح التعاون، وزيادة الترابط بينها وبين الأطراف ذات المصلحة(الغالبى والعامري، 2010).

كما أن المكاسب التي تجنيها الشركات من خلال ممارستها للمسؤولية الاجتماعية تعد حجج مؤيدة لهذه الممارسة وتتمثل بما يلي (العاني، 2017):

- تتكون صورة ذهنية جيدة لدى أفراد المجتمع.
- إن ثقة المجتمع لها تأثير إيجابي على القيمة السوقية للسهم، والذي ينعكس بدوره على المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركات.

ثانياً: بالنسبة للمجتمع:-

تقوم المسؤولية الاجتماعية على مبدأ الشفافية والصدق في التعامل، والذي بدوره يحقق العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص، وتنمية الرفاهية الاقتصادية وتحقيقها للمجتمع، وزيادة التكافل الاجتماعي بين جميع مستويات أفراد المجتمع، مما يزيد من ازدهاره وترابطه، وتعتبر الشركات عن مسؤوليتها تجاه المجتمع من خلال أنشطتها التي تحقق الفائدة للمجتمع مثل تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة، إعطاء الفرصة لطلبة الجامعات للتدريب، المساهمة في الرعاية الصحية، ودعم الجمعيات الخيرية(بدوي، 2012).

ثالثاً: بالنسبة للدولة:-

تعد المسؤولية الاجتماعية من المهام الأساسية للدولة، حيث يتطلب منها تقديم الخدمات الصحية، والتعليمية والثقافية والاجتماعية، مما يشكل عبئاً عليها مما يؤدي إلى عجزها عن القيام بواجبها تجاه المجتمع في بعض الأحيان، لكن عند قيام الشركات بواجبها الاجتماعي ومسئوليتها تجاه البيئة والمجتمع، فإن هذا يؤدي إلى تخفيف أعباء الدولة، كما يؤدي التزام الشركات بمسئوليتها البيئية إلى تعظيم عوائد الدول بسبب المساهمة العادلة في تحمل التكاليف الاجتماعية والبيئية (الغالبية والعامري، 2010).

كما أن مسؤولية المنظمة عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، من خلال سلوك شفاف وأخلاقي يراعي الآتي:

- يساهم في التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة ورفاهية المجتمع
 - يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة
 - تمتثل للقوانين المعمول بها ومتسقة مع قواعد السلوك الدولية
 - يتكامل في جميع أنحاء المنظمة ويمارس في علاقاتها
- يمكن للمنظمات تحقيق الاستدامة من خلال الاهتمام الدقيق بتأثيرها على المجتمع والبيئة، إن التصرف بطريقة شفافة وأخلاقية يضمن اتباع نهج يساعد في حماية نجاح المجتمع والبيئة على المدى الطويل.
- أما الفوائد العائدة على الشركات من قضايا المسؤولية الاجتماعية فنكمن في الآتي:

قد تتصل المنافع العائدة على الشركات، المرتبطة بقضايا المسؤولية الاجتماعية وتطبيقها وتسويقها والعمل داخل المجتمع بشكل واقعي، بالعديد من المنافع لصالح الشركة والفئات المستهدفة في نفس الوقت، خاصة في مجال حملات التسويق المرتبطة بهذه القضايا، ومن أبرز هذه الفوائد:

1. هذه المبادرات الناجحة يمكن أن تدعم الجهود الرامية لجذب عملاء جدد.
2. الوصول للأسواق الصغيرة جداً.
3. زيادة مبيعات المنتجات.
4. بناء هوية إيجابية لعلامة تجارية.
5. إن مثل هذه المبادرات قد تكون واحدة من أفضل الاستراتيجيات لجمع أموال طائلة لصالح قضية معينة.
6. يتيح تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزيز انتماء وولاء الوظيفي إليها.
7. تحقيق علاقتها بالحكومة لدعم الاقتصاد الوطني عبر المشاركة في دفع التنمية. (عباس، 2014)
8. تقليص تكاليف التشغيل.
9. زيادة الإنتاجية والنوعية.
10. تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات وسمعتها. (زعتري، 2010)

وهناك وجهات نظر معارضة حول تبني البنوك لمزيد من الدور الاجتماعي، إلا أنه بشكل عام هناك اتفاق حول المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة للبنوك في علاقتها مع مجتمعها

لمواجهة الانتقادات والضغط المفروضة عليها، ومن شأن الواء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق مزايا بالنسبة الدولة والمجتمع والمؤسسة وأهمها (جامرة، 2007):

- بالنسبة للبنك:

- تقوم بتحسين صورة البنك في المجتمع أمام العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه المجتمع.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، وأيضاً هناك فوائد أخرى مثل المردود المالي من جراء تبني المسؤولية الاجتماعية.
- وأيضاً الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للبنك تساعد على تحسين مناخ العمل، وتؤدي إلى بث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

- بالنسبة للدولة:

- الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- كما تساهم في تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في أداء خدماتها الصحية والتعليمية.
- كما وأيضاً تساهم في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة.

- بالنسبة للمجتمع:

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- تساهم في زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

➤ والمسؤولية الاجتماعية تساهم في الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وأيضاً سيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية.

2: 1: 4 أهداف المسؤولية الاجتماعية ودوافعها

تسعى المسؤولية الاجتماعية الى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في (عمرو، 2010: ص) :

- زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والحقوق الاساسية والفرعية للأفراد.
- تطوير منظمات الاعمال وتنظيم ادوارها بما يتناسب مع الاختلافات المجتمعية والبيئية والثقافية فيها.

- تزيد الثقة في التعامل مع الأطراف المختلفة من خلال تبني اسلوب واستراتيجية واضحة.
- التوافق مع الاتفاقيات والمواثيق الدولية التي تختص بالحفاظ على البيئة وحقوق الانسان.

إن الأساس الذي تقوم عليه المسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن في بناء وتطوير الاعمال المستدامة، وتتطلب توفير اقتصاديات وأسواق ومجتمعات صحية وسليمة، وتكون الدوافع الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية كما يلي: (جمعية البنوك في الاردن، 2011)

- تعزيز المصلحة الذاتية: وهو تعزيز الاخلاق ويجاد مجتمع متكامل ومتماسك واقتصاد عالمي مستدام، حيث ان المجتمع المحلي والأسواق والعمالة قادرة على العمل بشكل جيد.
- الاستثمار الاجتماعي: بمعنى المساهمة في البنية التحتية المادية ورأس المال الاجتماعي باعتباره أصبح جزء مهم ممارسة الأعمال التجارية.

- الشفافية والثقة: يوجد توقعات متزايدة ان الشركات ستكون اكثر انفتاحا واكثر خضوعا للمساءلة ويجب أن تكون مستعدة لتقديم تقارير حول أعمالها وأدائها في المجالات الاجتماعية والبيئية.
- ارتفاع توقعات الجمهور من الشركات: من المتوقع على الصعيد العالمي أن تفعل الشركات أكثر من توفير فرص العمل والمساهمة في الاقتصاد من خلال الضرائب والعمالة.

ترتبط المسؤولية الاجتماعية بمفهوم الأخلاق. الأخلاق هي النظام الذي يتعامل مع الواجبات والالتزامات الأخلاقية. تعني المسؤولية الاجتماعية أن الشركات يجب أن تتبع أخلاقيات العمل وأن تعمل ليس فقط من أجل تعظيم أرباحها أو قيمة المساهمين ولكن أيضًا لتعزيز مصالح أصحاب المصلحة الآخرين والمجتمع، وتهدف الشركات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى تحسين المجتمعات أو الاقتصاد أو البيئة. (jee, 2021)

2: 1: 5 مجالات المسؤولية الاجتماعية وأبعادها

يوجد عدة مجالات تجعل لمنظمات الأعمال خيار ممارسة المسؤولية الاجتماعية وهي كالتالي:
(الحوري، الزيادات، عابنة، 2009، ص 5):

1. المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين والعاملين: أصبحت التوجيهات الحديثة لمنظمات الاعمال تتوجه الى الاستثمار في الموارد البشرية لذلك فان التكاليف التي تتكبدها في هذا الامر لها مردود ايجابي على المدى القريب والبعيد، فالمسؤولية الاجتماعية تكون تكون ممارساتها اتجاه الموظفين كالتالي:

➤ الاشتراك في الضمان الاجتماعي.

➤ الاهتمام بتطوير الافراد ومهاراتهم

➤ توفير مكان مناسب للعمل

➤ توفير الرعاية الصحية للموظفين واهليهم.

2. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المتعاملين والمستهلكين: عند عمل أنشطة خاصة للزبائن تحقق منافع اقتصادية وتحسن صورتها عند كسب رضا الزبائن ومما يضا يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية وبالتالي حصة سوقية أعلى، يمكن ذلك من خلال التالي:

➤ تتوفر خدمة ما بعد البيع.

➤ الاهتمام بشكوى الزبائن والرد عليها .

➤ احترام المواعيد.

3. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع: يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تعمل في القضاء على

المشاكل الاجتماعية وتقوم بتوفير حياة جيدة للأفراد بالتعاون مع الهيئات الحكومية، ومن

الأنشطة التي يمكن أن تكون في هذا الجانب ما يلي:

➤ التعاون والمساعدة عند وقوع كوارث بيئية.

➤ ان تقوم بدفع الضرائب التي تعتبر التزام قانوني ومساهمة مجتمعية.

➤ تعمل على تقديم الدعم للنوادي الرياضية.

➤ العمل على توفير فرص العمل الحد من البطالة.

4. المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة: توجهت كثير من منظمات الاعمال نحو الحفاظ على البيئة

وتعزيز مصطلح الاقتصاد النظيف والصناعة الخضراء وحماية البيئة والحد من التلوث البيئي

من خلال نشر الوعي لدى افراد المجتمع.

أما بالنسبة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية فإن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت

الباحث كارول (Archie Carroll) يشير إليها بأربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي Economic

والأخلاقي Ethical والقانوني Legal والخيري Philanthropic كما هي موضحة في الشكل

أدناه:-



الشكل (1-2)

هرم كارول 1991 Carroll للمسؤولية الاجتماعية / المصدر : (ياسين ، 2013م)

➤ أولاً: المسؤوليات الاقتصادية:

- وتشمل باختصار المسؤوليات التي تؤدي الى الاهتمام بالأداء الذي يزيد من ربحية السهم، والاهتمام والمحافظة على الميزة التنافسية، والمحافظة على مستوى عالي من الكفاءة التشغيلية، والاهتمام بنجاح الوحدة الاقتصادية من خلال بتحقيق الأرباح.

➤ **ثانياً: المسؤوليات القانونية:-**

وتتمثل في جملة التشريعات التي تحمي وتحافظ على المجتمع والمنصوص عليها من خلال القوانين وهذه واجب على المنظمات العمل بها وتلتزم بها. (Arichie B, 1991)

➤ **ثالثاً: المسؤوليات الأخلاقية:**

- يجب أن تعمل الوحدة في ظل المواطنة وأن تمتثل للقوانين واللوائح، وأن يكون أداؤها متوافقاً مع عادات المجتمع ومعاييره الأخلاقية.

➤ **رابعاً: المسؤوليات الانسانية:**

- تتطلب أن يكون أداء الوحدة الاقتصادية منفق مع التوقعات الانسانية للمجتمع، وأن تسهم في مساعدة الفنون الجميلة، وأن يشترك المدراء والعاملين في النشاطات الطوعية داخل المجتمع، وتقديم المساعدات التعليمية الخاصة والعامة، والمساعدة الطوعية في إنشاء وتطوير المشاريع التي تعزز نوعية الحياة للمجتمع.

- لقد اختلفت وجهات نظر الفئات المستفيدة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات فمثلاً يركز المالكون على البعد الاقتصادي في حين يركز الزبائن على البعد الأخلاقي، أما العاملون فيركزون على البعد القانوني بالدرجة الأولى، أما المجتمع المحلي فيهمه بُعد الخير في المسؤولية الاجتماعية، في حين أن المسؤولية الاجتماعية الشاملة Corporate Social Responsibility هي " حاصل مجموع العناصر الأربعة. (الغالبى والعامري, 2005)

- ومن هنا نستنتج أن :-



الشكل (2-2)

أبعاد المسؤولية الاجتماعية. المصدر: (جماعي, 2012)

ويوضح الجدول التالي خلاصة للممارسات الأكثر شيوعاً في دول العالم والتي يمكن أن تعتبر أبعاداً أساسية لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الأساسية والفرعية:

جدول (2-2)

أبعاد المسؤولية الاجتماعية

العناصر الفرعية	العناصر الأساسية	البعد
- منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين - عدم إلحاق الأذى بالمتنافسين واحترام قواعد المنافسة	المنافسة العادلة	الاقتصادي
- استفادة المجتمع من التكنولوجيا والخدمات التي يمكن أن يوفرها.	التكنولوجيا	

<p>-استخداما لتكنولوجيا بمعالجة الأضرار التي يمكن أن تلحق بالمجتمع والبيئة.</p>		
<p>-عدم الإنجاز بالمواد الضارة على اختلاف بأنواعها. -حماية الأطفال صحيا وأيضا ثقافيا. -حماية المستهلك من المواد المزيفة ويضا المزورة.</p>	<p>قوانين حماية المستهلك</p>	<p>القانوني</p>
<p>-منع تلوث المياه والهواء والتربة. -التخلص من المنتجات بعد أن تستهلك. -منع الاستخدام التعسفي للموارد. -صيانة الموارد وتتميتها.</p>	<p>حماية البيئة</p>	
<p>-منع التمييز على أساس الجنس أو الدين. -ظروف العمل ومنع عمل صغار السن. -إصابات العمل. -التقاعد ويضا خطط الضمان الاجتماعي. -عمل المرأة وظروفها الخاصة. -المهاجرين وتشغيل غير القانونيين. -عمل ذو الاحتياجات الخاصة.</p>	<p>السلامة والعدالة</p>	

<p>-مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك.</p> <p>-اخذ بعين الاعتبار مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف</p> <p>-مراعاة حقوق الإنسان</p>	<p>المعايير الأخلاقية</p>	<p>الأخلاقي</p>
<p>-احترام العادات والتقاليد</p> <p>-مكافحة المخدرات والممارسات الغير اخلاقية</p>	<p>الأعراف والقيم الاجتماعية</p>	
<p>-نوع التغذية.</p> <p>-الملابس.</p> <p>-الخدمات.</p> <p>-النقل العام.</p> <p>-الذوق العام.</p>	<p>نوعية الحياة</p>	<p>الاجتماعي</p>

الفغالي، العامري، 2015، ص: 82).

2: 1: 6 أنماط للمسؤولية الاجتماعية ومبادئها

أولاً: المفهوم الكلاسيكي (التقليدية):-

ترتكز وجهة نظر هذه على أن مسؤولية الإدارة تتحصر فقط في تسيير عمل النشاط الاقتصادي لغرض تعظيم الربح، أي أن منظمات الأعمال يجب أن تركز على النشاط الاقتصادي فقط، وأن تهتم دائماً بتوسيع القيمة لحملة الأسهم، ويدعم هذا الاتجاه Milton Friedmen (شاهين، 2005).

ثانياً: المفهوم الإداري:-

أدى تطور الشركات إلى وجود فجوة بين المفهوم الكلاسيكي وأهداف الشركة، حيث أصبحت القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تصدر من المديرين وليس من المستثمرين، وأشار العالم الاقتصادي Paul Samuelson إلى وجوب قيام الشركات بما هو أفضل من مسؤوليتها الاجتماعية، كما حددت لجنة التطوير الاقتصادي مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأنه "علاقة المنظمة بالزبائن والمجتمع ككل"، مما أدى إلى تحول الشركات إلى نظام مفتوح تحقق ممن خلاله منفعتها ومنفعة المجتمع معاً ومن هذا المنطق نما اتجاه فكري إداري آخر سواء من داخل الشركة أو خارجها مخالفاً بذلك المفهوم التقليدي والذي كان مبدؤه أن المسؤولية الاجتماعية للإدارة تتمثل في تعظيم الأرباح وزيادة أموال المستثمرين خاصة في الشركات الكبرى وهكذا فقد تحول هدف إلى تعظيم الرضى للمديرين أنفسهم والبحث عن القوى والأمان والموقع المميز في ظل نمو الشركة واتساعها وامتداد هذا الرضى إلى العناصر المؤثرة والمتفاعلة معه سواءً أكانت من داخل الشركة أو خارجها (عياض، 2005).

ثالثاً: المفهوم البيئي:-

ادرك الاقتصاديون أن المسؤولية الاجتماعية ليست حقق عوائد مالية واقتصادية فقط بل تشمل جوانب بيئية واجتماعية، ناشئة عن ارتباط الشركات مع أطرافها الخارجية وهي البيئة والمجتمع، فالمشاكل التي يعاني منها العالم وتتمثل في شح الموارد الطبيعية وسوء تخلص الشركات من مخلفاتها، تحتاج الى مساعدة هذه الشركات في حلها من خلال الاستخدام الرشيد للموارد الطبيعية، والتخلص من الفضلات بشكل سليم، وحماية البيئة من الآثار السلبية الناتجة من نشاطاتها من خلال تقليص الممارسات التي تكون لها آثار سلبية مستقبلاً على البيئة (زيدان؛ يعقوبي، 2011).

ونلاحظ هنا أن الاختلاف واضح بين المفاهيم الثلاثة، فالمفهوم الكلاسيكي أكثر قبولاً لدى الاقتصاديين لأنه يمثل مسؤولية الإدارة في تحقيق أهدافها من خلال تعظيم الربح وزيادة ثروة المالكين، بالمقابل فإن الكثير من المديرين يلتزمون بالمفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية، كونها تمثل علاقة عادلة بين مختلف الأطراف التي تتعامل معها الشركة، أما المفهوم البيئي للمسؤولية الاجتماعية فهناك اهتمام متزايد لهذا المفهوم من قبل مديرين الشركات الكبرى، فقد أصبح المفهوم بمثابة برنامج استراتيجي يتعلق بالحالات الاجتماعية التي تتفاعل مع الشركات (رضوان، 2003).

أما مبادئ المسؤولية الاجتماعية فتتكون في مجموعها الأساس الذي تتحرك من خلاله المنظمات والتي تستطيع من خلالها أن تبني وجودها في المجتمع، حيث تشمل مبادئ المسؤولية الاجتماعية التالي: (بن عودة، غويني، 2011: ص 64):

- الاذعان القانوني: وهو التقيد بالقوانين واللوائح والأنظمة المحلية والدولية تبعاً لخطوات معينة وعروفة.

- احترام الاعراف الدولية: وتكونمن خلال احترام الاتفاقيات الدولية والحكومية والاعلانات والقرارات عندما يتم وضع السياسات وتطوير ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- الشفافية: تشكف منظمات الاعمال عن سياساتها وانشطتها وتأثير خدماتها على البيئة والمجتمع.
- احترام حقوق الانسان الأساسية: من خلال تنفيذ ممارسات تؤكد على احترام حقوق الانسان التي أكد عليها الاعلان العالمي لحقوق الانسان.
- وهناك مبدأ آخر للمسؤولية الاجتماعية هو الحد الأدنى الثلاثي، المعروف أيضًا باسم "الناس، والكوكب، والربح". هذا يعتبر هو الاعتقاد بأن تحقيق الربح لا يتطلب الإضرار بالكوكب أو استغلال الناس. يمكن للمنظمات أن تريح معاهتمامها أيضًا بالكوكب والناس. (quality-resources, asq, 2020)

2: 1: 7 العوامل المؤثرة بالمسؤولية الاجتماعية

هناك عدة عوامل تؤثر على أداء المسؤولية الاجتماعية منها(عواد، 2010):

- السعة العامّة للمؤسسة في الأوساط المجتمعية المختلفة.
- القدرة على الجذب والاحتفاظ بالموظفات والموظفين أو الاعضاء الدائمين.
- الروح المعنوية السائدة في بيئة العمل ومعدل الإنتاج.
- وجهة نظر كافة المعين كالمستثمرين، والمتبرعين...الخ.
- القدرة على جذب والاحتفاظ بالزبائن.

- العلاقة الطيبة بالشركاء (الحكومة، أجهزة الإعلام، المجهزين ...الخ).

وباختصار فإن المسؤولية الاجتماعية لها عيانان: إحداها موجهة نحو داخل المؤسسة واحتياجات أفرادها ونتاج عملياتها والأخرى خارج المؤسسة شراكاتها في إحداث تنمية مجتمعية مستدامة والمحافظة على ممارسة سلوك أخلاقي في بيئة عملها، ولا يتكامل عملها دون ذلك، كما لا توجد مؤسسة أياً كان القطاع الذي تنتمي إليه معفى من المسؤولية الاجتماعية(عواد، 2010).

لقد أصبح من الضروري أن يتوفر لدى الشركات ومنظمات الأعمال، حتي تنجح في أدائها لمسئوليتها الاجتماعية مجموعة من الأسس، والتي قد تتمثل فيما يلي:

- إذا كانت المنشأة في بداية أداؤها للمسؤولية الاجتماعية، فمن الأفضل أن تبدأ بالمسائل الصغيرة، أو التي يمكنها أداؤها بذاتها، مثل تدريب الموظفين، والرعاية الاجتماعية لهم أو التفاعل مع أنشطة الحفاظ على البيئة.
- ألا تتخذ الشركة أو المنظمة قيامها للمسؤولية الاجتماعية كوسيلة من وسائل الدعاية أو المظهر الخارجي مجتمعياً.
- أنه من الضروري وضع أولويات لقضايا المسؤولية الاجتماعية دون ضرورة القيام بها دفعة واحدة، مع الأخذ في الأولويات بأكثر الأعمال صلة بأهداف المنظمة أو الشركة.
- أن يكون توجه المنظمة أو الشركة لأداء المسؤولية الاجتماعية، نابعاً من القيم الاخلاقية الراسخة تبني عليها الاستراتيجيات والخطط والأهداف.
- الأخذ بمبدأ التعاون والتنسيق والتشاور بين المنظمة والمنظمات الأخرى ذات العلاقة للقيم بمشاريع مشتركة ذات أهداف متسعة للمجتمع.

• الأخذ بالاستمرارية في تنفيذ مشاريع المسؤولية الاجتماعية، وفقاً لقدرات المنشأة مع العمل على تنمية هذه المشاريع لتصبح على المدى الآجل كيانات كبرى.

• أن يكون توجه منظمات الأعمال إلى المسؤولية الاجتماعية نابغاً من قيم أخلاقية موجودة تبني عليها الاستراتيجيات والأهداف. (الحارثي، 2009)

ومن ثم فإن المسؤولية الاجتماعية عند الأخذ بها، يجب أن تكون المنظمة أو الشركة على استعداد للقيام بكافة الأنشطة والفعاليات، للمساعدة في نمو وتحسين الحالة التي تقوم بالتعاون معها لمساعدتها لتكون في وضع أفضل عما سبق. وذلك دون النظر إلى أية أهداف أخرى تخص الشركة لتحقيق مصلحة ذاتية وأهداف قد تضر بالشركة فيما بعد، فالمسؤولية الاجتماعية هي بمثابة التزام أخلاقي واجتماعي تتمتع به المؤسسة أو الشركة للمشاركة في النمو المجتمع وإحراز خطوات إيجابية تسهم في تحسين أوضاع الفئة التي تقوم بمساعدتها، باعتبارها شريكاً في هذا المجتمع وجزء لا يتجزأ منه. (القاضي، 2010)

وقد أضاف (الحمدى، 2013) أن أبرز العوامل التي أدت إلى تنامي المسؤولية الاجتماعية هي العولمة، التي تعتبر من أهم القوى التي جعلت المنظمات تتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أصبحت العديد من الشركات متعددة الجنسية تتبنى شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز على حملاتها الاعلانية على أنها تهتم بحقوق الانسان، وتقوم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين والاهتمام بقضايا المجتمع والحفاظ على المواد الطبيعية.

أما أسباب إعاقة انتشار المسؤولية الاجتماعية للشركات في الدول العربية فأبرزها الآتي: (الحارثي،

(2009)

- انعدام وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى أغلب الشركات العربية، فمن الملاحظ أن هناك عدد من الشركات المتبنية هذه الثقافة يمثلون قلة من الشركات الكبرى في حين أن أغلب الشركات يجهلون تماماً هذا المفهوم.
 - معظم جهود هذه الشركات غير منظمة، فالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص كي تكون مؤثرة فإنها بحاجة أن تأخذ شكل تنظيمي له خطة وأهداف واضحة ومحددة، بدلاً من أن تكون جهود عشوائية مبعثرة.
 - تغيب ثقافة العطاء للتنمية، إن معظم جهود الشركات تنحصر في أعمال خيرية غير تنموية مرتبطة بإطعام الفقراء أو توفير ملابس أو أي خدمات أخرى دون الذهاب إلى جانب مشاريع تنموية تغير مستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام.
 - قلة المعرفة والخبرة والقدرة العلمية في وضع معايير لقياس المجهودات فهناك خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية.
- تعرضت المؤسسات ومنظمات الأعمال الى تأثيرات وضغوطات من المجتمع إلى تبني أهدافه وتطلعاته، أدت هذه التأثيرات الضغوط إلى تبني الكثير من المؤسسات ومنظمات الأعمال التزامات اجتماعية سواءً قانونية أو طوعية لإرضاء المجتمع، وهذا أدى الى ظهور المسؤولية الاجتماعية، التي كانت نتيجة لتفاعل عدة عوامل من أهمها: زيادة ضغوطات المجتمع وتوسع حجم منظمات الاعمال وتعدد علاقاتها، وإسهام منظمات الأعمال في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها، وضرورة إسهام منظمات الاعمال في تعزيز القيم الانسانية والاجتماعية، وأهمية رضا المجتمع لأهداف منظمات الاعمال، والتطور في وعي الإنسان وإدراكه لذاته وللمجتمع، وأيضاً زيادة البحوث

التطبيقية والنظرية في هذا المجال، وزيادة الاهتمام الجامعات بتدريس مساقات تخص علاقة الأعمال بالمجتمع(الغالبى والعامرى، 2010).

2: 1: 8 معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

لا يوجد هناك اتفاق شامل بين الدارسين والباحثين حول المعايير والمؤشرات التي يمكن استخدامها وإتباعها لقياس درجات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات، ولكن أغلب الباحثين يؤكدون على اعتماد المعايير والمؤشرات، وهناك 4 مؤشرات أساسية و هي (وهيبة، 2010):

1-مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين داخل المؤسسة: من خلال درجة التزام المؤسسات بتوفير الظروف والشروط الصحية للعاملين في بنية العمل الداخلية، مع مراعاة مسائل أخلاقيات العمل كالعادلة والمساواة، إضافة إلى قيام الإدارة بمساعدة العاملين على تخطيط مسارهم الوظيفي، هذا المؤشر يؤكد أن المؤسسة لا تركز إلا على الأجر الأساسي الذي تقدمه للعاملين لديها، بل يجب التركيز والاهتمام بخلق كافة العوامل اللازمة لتعميق الولاء والانتماء للعاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتحسين وضعهم الثقافي وأيضاً الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء مدة عملهم.

2-مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة: تقوم المؤسسة بمعايير البيئة وحمايتها عن طريق معالجة النفايات بجميع أشكالها واستخدام أعمال التنقية بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تنبعث منها الأدخنة والغازات الضارة بالصحة العامة والبيئة، هذه نقطة مهمة وأساسية حتى تتمكن المؤسسة من الحفاظ على البيئة المحيطة بها والتي تعمل فيها حيث تحاول رد الأضرار عن البيئة المحيطة والتي جاءت من نشاطها الصناعي وقد تشمل أبعد من ذلك كتلوث الهواء والمياه والمزروعات وغيرها.

3- مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع: حيث يكون من خلال درجة إسهام المؤسسات في التنمية الاجتماعية والمستدامة من خلال الترشيد في المشاركة والإسهام الفاعل في برامج الرعاية الصحية والتعليمية ومكافحة الفقر وبضا البطالة من خلال المساهمات للمؤسسات الثقافية والرياضية والخيرية ومشاريع التوعية الاجتماعية وغيرها.

4- مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: تفاعل المؤسسات بطريقة جيدة مع قضايا البحوث العلمية بمختلف أشكالها بما يخدم ضمان التقدم، وتحقيق التميز في عموم مناحي الحياة، وذلك من خلال رعاية المبدعين والمبتكرين، وتأمين البنية المناسبة والمستلزمات الضرورية التي تمكنهم من استثمار المعرفة بشكل فعال وهنا تراعي المؤسسة في هذا المعيار كافة التكاليف التي تنصب في خدمة المستهلكين من رقابة وجودة الإنتاج، وتكاليف البحث والتطوير والمتابعة والتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق الرضا الوظيفي (زمالي، لغويل، 2016).

2: 1: 9 نظريات المسؤولية الاجتماعية

لا يقدم مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) فقط مشهدًا للنظريات ولكن أيضًا انتشارًا للمقاربات المثيرة للجدل والمعقدة وغير الواضحة. تحاول هذه المقالة توضيح الموقف، "رسم خرائط المنطقة" من خلال تصنيف نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات الرئيسية والأساليب ذات الصلة في أربع مجموعات: النظريات الأداتية، حيث ينظر إلى الشركة أنها مجرد أداة لتكوين الثروة وأن أنشطتها الاجتماعية ليست سوى وسيلة لتحقيق نتائج اقتصادية، النظريات السياسية التي تهتم بسلطة الشركات في المجتمع والاستخدام المسؤول لهذه السلطة في الساحة السياسية؛ النظريات التكاملية التي

تركز فيها الشركة على تلبية المطالب الاجتماعية، والنظريات الأخلاقية القائمة على المسؤوليات الأخلاقية للشركات تجاه المجتمع. في الممارسة العملية، تقدم كل نظرية المسؤولية الاجتماعية للشركات أربعة أبعاد تتعلق بالأرباح والأداء السياسي والمتطلبات الاجتماعية والقيم الأخلاقية، تشير النتائج إلى ضرورة تطوير نظرية جديدة حول علاقة الأعمال والمجتمع، والتي يجب أن تدمج هذه الأبعاد الأربعة.

(Garriga & Melé, 2004)

من أجل النظر في نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، فإن الصعوبة الأولى هي كيفية التعرف على مجموعة كبيرة ومتنوعة من النهج القائمة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات وتنظيمها. وحتى مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في حد ذاته أبعد ما يكون عن الإجماع، وتشمل هذه النظريات عموماً رؤية معينة للإنسان والمجتمع في إطار الفلسفة الاجتماعية، وإن كان ذلك في بعض

الأحيان بطريقة ضمنية (Melé, 2008)

➤ نظرية القيمة للمساهمين:

نظرية قيمة المساهمين أو الرأسمالية الائتمانية تعتقد أن المسؤولية الاجتماعية فقط للأعمال التجارية هي تحقيق الأرباح، والهدف الأسمى، وزيادة القيمة الاقتصادية للشركة لمساهميها، أما الأنشطة الاجتماعية الأخرى التي يمكن للشركات أن تشارك فيها فلن تكون مقبولة إلا إذا نص عليها القانون أو إذا أسهمت في تعظيم قيمة حملة الأسهم. هذه هي النظرية التي تكمن وراء النظرية الاقتصادية الكلاسيكية الجديدة، التي تتعلق في المقام الأول بتعظيم فائدة المساهمين. قواعد اللعبة، أي أنها تشارك في مسابقات مفتوحة وحررة، دون خداع أو احتيال (Friedman & Friedman, 1962: 133).

➤ نظرية أصحاب المصالح

هذه النظرية عكس نظرية المساهمين، حيث تأخذ هذه النظرية في الاعتبار الافراد أو المجموعات التي لها حصة في الشركة أو مطالبة بها، بشكل عام أصحاب المصلحة هم مجموعات يستفيدون من أفعال الشركة ويتضررون منها، لذلك فان مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات تعني: الشركات عليها التزام تجاه المجموعات المكونة في المجتمع على عكس المساهمين (Jones, 1980: 59–60)

في نظرية أصحاب المصلحة ، يجب أن تدار الشركة لصالح أصحاب المصلحة: مورديها وعملائها وملاكها ومجتمعاتها المحلية وموظفيها، وللحفاظ على بقاء الشركة. يعتمد الهيكل على تقدير الإدارة العليا وحوكمة الشركات، وكثيراً ما يُذكر أن مثل هذه الحوكمة يجب أن تشمل ممثلي أصحاب المصلحة، إذا أخذنا المسؤولية الاجتماعية للشركات بالمعنى الواسع، فيمكن اعتبار نظرية أصحاب المصلحة نظرية المسؤولية الاجتماعية للشركات، لأنها توفر إطاراً معيارياً للأعمال المسؤولة تجاه المجتمع (Brin & Nehme, 2019) .

➤ تعاونية المواطنين

مصطلح "المواطنة"، المأخوذ من العلوم السياسية، هو جوهر مفهوم "مواطنة الشركة"، يستحضر مفهوم المواطن الواجبات والحقوق الفردية داخل المجتمع السياسي، ومع ذلك، فإنه يحتوي أيضاً على فكرة أكثر عمومية عن كونك جزءاً من المجتمع، يُنظر إلى الشركات التجارية على أنها جزء لا يتجزأ من المجتمع ولهذا السبب يجب أن تساهم في الصالح العام للمجتمع، أولاً وقبل كل شيء في المجتمع

حيث الشركات تعمل، باعتبارها المواطنة الصالحة، في هذا التقليد، المفهوم الرئيسي للمواطن هو "المشاركة" وليس الحقوق الفردية، كما يحدث في الدولة الليبرالية الحالية، بالنسبة لأرسطو، أن تكون مواطناً يعني في الأساس أن يكون لديك "الحق في المشاركة في الحياة العامة للدولة، والتي كانت أكثر تماشياً مع واجب ومسؤولية لرعاية مصلحة المجتمع"، سواء تم قبول هذا الرأي أم لا، فإن النظريات والمقاربات الخاصة بـ "مواطنة الشركة" تركز على الحقوق، ولكن بشكل أكبر على الواجبات والمسؤوليات والشراكات المحتملة للأعمال مع المجموعات والمؤسسات المجتمعية. (Brin & Nehme, 2019) ، أوضح لوجسدون وود أن "مواطن الأعمال العالمي هو مؤسسة متعددة الجنسيات تنفذ بمسؤولية واجبات تجاه الأفراد والمجتمعات داخل وعبر الحدود الوطنية والثقافية (Wood and Logsdon, 2002).

➤ الأداء الاجتماعي للشركات

تطورت نظرية الأداء الاجتماعي للشركات (CSP) من عدة مفاهيم ومقاربات سابقة، في أحد إصداراته البارزة، يُفهم الأداء الاجتماعي للشركات على أنه "التكوين في منظمة الأعمال لمبادئ المسؤولية الاجتماعية، وعمليات الاستجابة للمتطلبات الاجتماعية، والسياسات والبرامج والنتائج الملموسة التي تعكس علاقات الشركة بالمجتمع". تؤكد هذه النظرية أن الأعمال التجارية، بصرف النظر عن تكوين الثروة، لديها أيضاً مسؤوليات عن المشكلات الاجتماعية الناتجة عن الأعمال التجارية أو لأسباب أخرى، بما يتجاوز مسؤولياتها الاقتصادية والقانونية، وهذا يشمل المتطلبات الأخلاقية والإجراءات التقديرية أو الخيرية التي تقوم بها الأعمال لصالح المجتمع، بمعنى آخر، فإن تحسين الأداء الاجتماعي للشركات "يعني تغيير سلوك الشركة لإنتاج أضرار أقل ونتائج أكثر فائدة للمجتمع وشعوبهم" (Wood,

1991)

توقعات الأشخاص الذين يشكلون البيئة الاجتماعية للشركة (Davis, 1975)، من الناحية الإيجابية، ترتبط سمعة الشركة أيضًا بقبول المجتمع الذي تعمل فيه الشركة (Lewis, 2003) ومع ذلك، فإن العواقب الاقتصادية طويلة المدى للشركة، والتي ليس من السهل دائمًا تقييمها، ليست الاعتبار الرئيسي للعديد من المؤلفين ، الذين يشيرون إلى أن تحمل المسؤوليات الاجتماعية لا يعتبر في المقام الأول مسألة اقتصادية ولكن مسألة اجتماعية وأخلاقية: كونك مسؤولاً هو فعل الصواب.

➤ نظرية الخط السفلي الثلاثي

يمكن اعتبار TBL إطارًا للمسؤولية الاجتماعية للشركات يتضمن ثلاثة أبعاد للأداء: الاقتصادي والاجتماعي والبيئي. كما أوضح جون إكينجتون، يجب أن تحصل الأبعاد الثلاثة لـ TBL على نتائج مستدامة. الاستدامة هي الهدف الرئيسي لمفهوم TBL. يجب على الشركات تطبيق TBL من أجل تحقيق أرباح مستمرة ومشاريع اجتماعية وبيئية طويلة الأجل. تبنت العديد من الشركات والمنظمات غير الربحية إطار عمل استدامة TBL لأداء مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات

البعد الاقتصادي: وفقًا لنظرية TBL ، فإن أهم شيء بالنسبة للشركة ليس تحقيق أرباح عالية ولكن تحقيق ربح مستمر على المدى الطويل. لذلك تبدأ الشركات التجارية في التسجيل في إطار عمل المسؤولية الاجتماعية للشركات TBL بالإضافة إلى أنها ترسم خطة إستراتيجية من خلال حساب النفقات والضرائب ، والتنبؤ بعوامل مناخ الأعمال ، وتقييم معايير السوق وتجنب التهديدات القصوى للمخاطر. ستؤدي الدراسة الحقيقية لجميع هذه المكونات إلى تحقيق أرباح مستدامة.

البعد الاجتماعي: يجب أن تهتم الأعمال بشؤونها الاجتماعية بالإضافة إلى الاهتمام بشؤونها المالية. تحقيق الاستدامة الاجتماعية من قبل شركة أمر لا بد منه في إطار TBL CSR. ولكن نظرًا لاختلاف المجتمعات من منطقة إلى أخرى ، يتعين على كل مؤسسة جمع البيانات من السلطات الوطنية فيما يتعلق بالشؤون الاجتماعية ، مثل معدلات البطالة وحقوق الإنسان ومشاركة الإناث في القوى العاملة والخدمات الصحية والخدمات التعليمية التي تقدمها الحكومة وما إلى ذلك. بعد تحديد أولويات المجتمع، يجب على المساهمين اتخاذ قرارات لتلبية أكبر قدر ممكن من الاحتياجات الاجتماعية. لذلك، لكي تكون الأعمال التجارية مستقرة على المدى الطويل، يجب أن تلبية الأنشطة الاجتماعية للشركة التجارية احتياجات المجتمع المحيط قدر الإمكان.

البعد البيئي: تعد الاستدامة البيئية أحد المفاهيم الرئيسية في إطار عمل TBL. إذا لم تحترم الشركات التجارية البعد البيئي ، فلن يتمكن أطفالنا من الاستمتاع بنفس نوعية الحياة التي نتمتع بها الآن. يجب على الشركات الانتباه إلى التغيرات البيئية والامتثال للقوانين البيئية الجديدة مع الحرص على استهلاك الموارد الطبيعية، ويتعين على الشركات استخدام مصادر الطاقة البديلة لتقليل استهلاك المصادر التقليدية للطاقة (على سبيل المثال النفط والغاز والفحم وما إلى ذلك)، كما يتعين عليها استخدام مصادر الهواء والمياه الآمنة، مع التخلص من النفايات السامة والصلبة في بطريقة بيئية، كل هذه العوامل تحافظ على الاستدامة البيئية. من الواضح أن مرونة مفهوم TBL تسمح للشركات بتنفيذ الاستراتيجيات الاجتماعية والبيئية بطريقة مستدامة، ومع ذلك ذكر تيموثي إف سلابر (محلل أبحاث اقتصادي) أن هناك تحديات لوضع نظرية TBL موضع التنفيذ، تشمل هذه التحديات قياس كل فئة من الفئات الثلاث

، وإيجاد البيانات القابلة للتطبيق وحساب مساهمة السياسة في الاستدامة، يتيح التغلب على هذه التحديات للشركات اتخاذ القرارات الصحيحة على المدى الطويل. (Brin & Nehme, 2019)

2: 2 الدراسات السابقة

الدراسات العربية

أجرى بونقباوالزهاري(2019) دراسة بعنوان "تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية" بهدف التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية. وفيها اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي مع الاستعانة بمنهج دراسة الحالة، وكان أبرز نتائج هذه الدراسة أن لمجموعة البركة دوراً رائداً في مجال المسؤولية الاجتماعية؛ ويبرز ذلك في برنامج البركة للمسؤولية الاجتماعية والاستدامة 2016-2020، وقد استطاعت المجموعة من خلاله نفع المجتمعات التي تعمل فيها في شتى الميادين.

أجرت كل من سعادةوالخالدي (2019) دراسة بعنوان "واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات الفلسطينية وسبل توجيهها نحو دعم التنمية الاجتماعية" هدفها التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في فلسطين والاستراتيجيات التي تطبقها الشركات في هذا المجال، وقد اعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات على مراجعة التقارير الادارية والمالية للشركات المدرجة في السوق المالي والتي من بينها البنوك، ثم مقابلات معمقة مع العديد من الجهات ذات العلاقة والفاعلة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وأيضاً استبيان الكتروني وُزع على الشركات التي لم تتم مقابلتها، إلا أن النتائج أشارت إلى أنه ليس لدى جميع الشركات الكبرى سياسة أو برامج تذكر يكن تصنيفها ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية، وأيضاً إجابات العينة على الاستبيان تدل على استنتاجات نوعية عامة تفيد في رسم خارطة للمسؤولية الاجتماعية.

أجرى نجم (2019) دراسة بعنوان "أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية، دراسة حالة بنك الشام الإسلامي" هدفت إلى الكشف عن أهمية الممارسات التي تقوم بها البنوك الإسلامية في مجال المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية للبنك وقدرتها على جذب الزبائن، وذلك من خلال توزيع استبيان على عينة مكونة من 120 من زبائن بنك الشام الإسلامي. وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث البنوك الإسلامية بتبني سياسات جديدة ومبتكرة في مجال المسؤولية الاجتماعية؛ وتحديداً فيما يتعلق بتوفير فرص العمل والقرب أكثر من المجتمع لمعرفة متطلباته ومعالجتها تبعاً حسب درجة أهميتها، حيث أن الأزمات أفرزت الكثير من المشاكل المجتمعية والتي يمكن لهذه البنوك الإسلامية تقديم الدعم لحلها أو التخفيف منها.

أجرى كل من طوبالوفروخي (2018) دراسة بعنوان "ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني" هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية؛ وذلك بالتركيز على عدة أبعاد منها التركيز على المسؤولية الاجتماعية وممارسات البنك الأهلي الأردني في مجال المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال التقارير السنوية الصادرة عن هذا البنك، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج مفادها إدراك المسؤول الأردني لأهمية التزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح من أجل تحقيق رضاهم والحفاظ على صورته.

أجرت نويجي (2018) دراسة بعنوان " واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك؛ دراسة حالة البنك الأهلي السعودي " تهدف إلى التعرف على مدى تبني البنوك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ممثلاً بالبنك الأهلي السعودي، والتعرف على تأثيرات المسؤولية الاجتماعية لهذا البنك على مجتمعه، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل تقارير المسؤولية الاجتماعية لهذا البنك. وبالنسبة لنتائج الدراسة فكان أبرزها أن البنك يساهم في تنمية مجتمعه المحلي وذلك من خلال تعزيز دوره الاجتماعي بالتزامه بكل ما من شأنه توطيد علاقته بعملائه، وأيضاً التزامه الكامل بعلاقته بالمجتمع ومساهمته لتوطيد هذه العلاقة وتحسينها باستمرار.

أجرت الذبابات (2017) دراسة بعنوان "تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الإسلامية الأردنية" هدفت إلى معرفة أثر كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الإسلامية الأردنية، وذلك بالاعتماد على استبيان أجاب عليه المدراء في الإدارة العليا والوسطى. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: التزام البنوك بمسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية بمستوى عال، بينما كان التزامها بمسؤولياتها الخيرية بمستوى متوسط.

أجرت العاني (2017) دراسة بعنوان "طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي ، دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني" هدفها عرض واقع المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية ووسائلها، وأيضاً اسضاح العلاقة بين الأدوات المالية للمصارف الإسلامية والمسؤولية الاجتماعية.

وأشارت نتائجها إلى أن الخدمات المصرفية الإسلامية تسهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، وأيضاً حرص البنك الأردني الإسلامي على النهوض بالمسؤولية الاجتماعية بكافة مستوياتها؛ فعلى صعيد الموظفين العاملين في البنك فقد التزم البنك بالإنفاق على موظفيه لتدريبهم داخل مؤسسات البنك وخارجه، وتابع النهوض بإشباع حاجاتهم الأساسية وتوفير السكن الملائم لهم، أما على مستوى المتعاملين مع البنك فقد عزز المصرف مسؤوليته الاجتماعية من خلال استمرار إنفاقه على مبالغ القرض الحسن وزيادة تخصيصات صندوق التأمين التبادلي، وأيضاً فقد أسهم البنك في الارتقاء بمسؤوليته على مستوى المجتمع من خلال دعمه للمؤسسات التعليمية ودعم الفئات الفقيرة وأيضاً دعم المهنيين والحرفيين وأصحاب المشاريع الصغيرة.

أجرى شطناوي والشبول (2016) دراسة بعنوان " البعد الاجتماعي في البنوك الإسلامية، دراسة حالة البنوك الإسلامية الأردنية(2007-2013) دراسة مالية تحليلية، هدفها تسليط الضوء على البعد الاجتماعي لتحديد ملامح الأخير في البنوك الإسلامية من منظور الاقتصاد الإسلامي، وأيضاً دراسة حالة البنوك الأردنية في إطار من التحليل المالي لأدائها للمدة الزمنية 2007-2013، وتوصلت الدراسة إلى أن ملامح البعد الاجتماعي في البنوك الإسلامية تقوم على الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية بكافة أنشطتها ومعاملاتها المالية وتمويل الأصول والخدمات المالية المنتجة والإنفاق على البنود التكافل الاجتماعي وان يكون هناك مساهمة من البنوك الإسلامية محل الدراسة في الإنفاق على بنود التكافل الاجتماعي، كما أوصت بضرورة الموازنة بين الإنفاق الاجتماعي والعائد الربحي في

البنوك مع الأخذ بملامح البعد الاجتماعي بهدف تفعيله في البيئة الاجتماعية والاقتصادية وزيادة نسبة الإنفاق على المحافظة الاجتماعية وخصوصاً عند البنوك ذات النسب المنخفضة جداً.

أجرى كل من راويوالعطري (2015) دراسة بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء الزبون، دراسة تحليلية لآراء عينة من زبائن مصرف الرافدين فرع العري - النجف الشرف"، كان هدفها التعرف على مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية من طرف مصرف الرافدين فرع العري؛ وأثر كل بعد من أبعادها على ولاء الزبون، اعتماداً على استبيان تم توزيعه على عينة من زبائن البنك التي وصلت مدة تعاملهم مع البنك سنة فأكثر، أما عن نتائج هذه الدراسة فكان أبرزها التزام البنك بمسؤولياته الاجتماعية انطلاقاً من اعتبارها أحد الوسائل الهامة في تعزيز ولاء الزبون، حيث احتلت المسؤولية القانونية والأخلاقية نسب مرتفعة لتأتي بعدها المسؤولية الاقتصادية والإنسانية بنسب أقل.

أجرى العودات (2015) دراسة بعنوان "أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية وفقاً لنموذج (Topins Q)" هدفت إلى بيان أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية، بالاعتماد على المنهج الوصفي، وقد تكون مجتمع الدراسة وعينتها من البنوك التجارية الأردنية البالغ عددها (13 بنك)، وكان أبرز نتائجها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية وفقاً لنموذج (Topins Q) عند مستوى دلالة ألفا أقل أو يساوي 0,05.

أجرى الشراح (2014) دراسة بعنوان " المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الاسلامية"، هدفت إلى التعرف على رفع مستوى التعاطي مع المسؤولية الاجتماعية وتحويلها إلى مستوى المفهوم الاستراتيجي في عمل المحليات والحكومات العربية من خلال الإدارة الحكيمة، وتعميم ثقافتها لكافة الوسائل المتاحة، وتحفيز المجتمعات على الانخراط فيها ودعم برامجها في التنمية المستدامة، وكان أبرز نتائج الدراسة تصحيح الهياكل الاجتماعية للحد من حجم الاستيراد المباشر للتكنولوجيا يأتي من خلال تطوير العلاقة بين الهيئات التكنولوجية وربطها بفعالية مع المؤسسة الوطنية، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بوضع أولويات محددة للقطاعات الصناعية المطلوب تطويرها، وربطها بأولويات أنشطة البحث ونقل التكنولوجيا عبر الحاضنات التكنولوجية، وإيجاد منظومة تقنية تكنولوجية مستقلة عن المنظومات العامة، والبحث عن مصادر داخلية وخارجية جديّة لتكنولوجيا جديدة.

أجرى الحكيمومنيير (2014) دراسة بعنوان "المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية" وذلك بهدف التعرف على الدور الاجتماعي المرتبط بالمصارف الإسلامية كأحد الأهداف التي أنشئت من أجلها، اتبع فيها الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية من المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية العاملة وعددها ثلاثة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المصارف الأردنية الإسلامية تقوم بالمحافظة على سلامة وشرعية المعاملات المقدمة للمتعاملين معها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع أولئك المتعاملين، كما انها تقوم بالعمل على تحقيق رضا المودعين وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم،

وأيضاً تقوم بدراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوي المودعين ومقترحاتهم وذلك وفاءً لمسؤوليتها الاجتماعية.

دراسة الزيود (2010) بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن" (2008 - 2010)، وقد هدفت الدراسة إلى بيان مدى التزام البنوك العاملة في الأردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها، حيث تم تحليل قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية كقيمة مطلقة، وكذلك نسبة من صافي الأرباح، ومدى انتشار فروع البنك خارج العاصمة للمساهمة في خدمة العملاء والتنمية، وقد طُبِّقت فرضيات الدراسة على 15 بنك للفترة ما بين 2008 - 2010، وبيّنت الدراسة مجموعة من النتائج كان أهمها أن تحمل البنوك مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي وهو من ضمن خططها وسياستها، من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وفيما يتعلق بالبعد الداخلي فتبين أن هناك تقصيراً فيما يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتطوير العاملين وتدريبهم، وبذلك فقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوفير حوافز أكثر للبنوك التي تتبنى هذا المفهوم وأيضاً أن يكون هناك معايير واضحة ومحددة لتقديم الدعم للمستفيدين.

أجرى الصاوي (2010) دراسة بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية: طبيعتها، وأهدافها" بهدف مناقشة المسؤولية الاجتماعية والإجابة على عدة تساؤلات مرتبطة بها، وبيّنت نتائجها أن أبرز المؤشرات التي تدل على قيام المصارف الإسلامية بحق المسؤولية الاجتماعية هي: المشاركة في خطط التنمية، مساهمتها في زيادة الناتج المحلي الإجمالي للمجتمعات، توفير

احتياجات المجتمع وترتيبها وفق سلم الأولويات في الإسلام، وأيضاً مساهمتها في حل المشكلات الملحة بالمجتمع من إسكان وبطالة وأمن غذائي وخلافه، والعمل على تحريك الثروة وتداولها وتوزيعها بين أفراد المجتمع، ومحاربة التلوث، وتنمية المناطق الجديدة، والمساهمة في الرعاية الصحية والاحتماعية.

أجرى الزيودوالخشمان والخشمان (2011) دراسة بعنوان "واقع المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الفلسطينية" هدفت إلى بيان واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية في الأردن، بالاعتماد على المنهج الوصفي، وتكونت العينة في هذه الدراسة من البنوك الإسلامية في الأردن وهي: البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي الإسلامي الدولي. وقد أظهرت نتائجها أن المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية تعد من أهم الأنشطة التي تمارسها، تأكيداً منها على واقعية وظيفة المال في الإسلام، وبيّنت الدراسة أيضاً أن البنوك الإسلامية تحتل مركزاً متقدماً في جانب المسؤولية الاجتماعية من بين البنوك العاملة في الأردن، إلا أنّ الأولى ما زالت مقصّرة في الإفصاح عن مسؤوليتها الاجتماعية التي تقوم بها.

الدراسات الأجنبية:

أجرى سعيدي (Saeidi et al., 2014) دراسة بعنوان "How does Corporate Social responsibility contribute to firm financial reputation, mediating role"

”of competitive advantage The performance? Customer satisfaction” هدفت إلى فحص العلاقة المباشرة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداءها، وبيّنت نتائجها وجود العديد من العوامل التي تؤثر بشكل غير مباشر على هذه العلاقة. كالسمعة، والميزة التنافسية المستدامة، ورضا العملاء والتي تعتبر وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركات. وكان من ضمن النتائج أنه من 205 شركات للتصنيع وللمنتجات الاستهلاكية الإيرانية تكشف أن العلاقة بين المسؤولية للشركات وأداء الشركات هي علاقة وسطية تماماً. وأن التأثير الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية يكون من خلال التأثير الإيجابي لديها للمسؤولية الإجتماعية للشركات يكون من خلال التأثير الإيجابي لديها على الميزة لتنافسية، ورضا العملاء والسمعة. وأظهرت النتائج النهائية أن السمعة فقط والميزة التنافسية تتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركات. وبذلك فقد أوصت بوضع قواعد وقوانين لقياس أداء الشركات من خلال تعزيز السمعة والميزة التنافسية وتحسين مستوى رضا العملاء.

أجرى (2013, Flammer) دراسة بعنوان “Does Corporate SocailResponsility Lead to, Superior Financial Performance? A Regression Discontinuity Approach” هدفت إلى التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على الأداء المالي تحديداً، وتحليل أثر مقترحات المساهمين المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التي تفشل أو تنجح بفارق ضئيل من الأصوات. والتي هي أقرب إلى التعيين العشوائي من المسؤولية الاجتماعية للشركات، واتفاقاً مع الرأي القائل بأن المسؤولية الاجتماعية للشركات هو المورد الثمين فإن اعتماد مقترحات المسؤولية الاجتماعية

للشركات يؤدي إلى أداء محاسبية متفوقة وعوائد إعلان إيجابية. وعند فحص القنوات التي من خلالها تستفيد الشركات من المسؤولية الاجتماعية للشركات، تبين أن اعتماد مقترحات المسؤولية الاجتماعية للشركات يرتبط مع زيادة في نمو المبيعات ونتاجية العمل. وتشير هذه الأدلة إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تحسن رضا الموظفين وتساعد الشركات في تلبية احتياجات العملاء التي تستجيب للممارسات المستدامة، وفي ضوء ذلك فقد أوصت الدراسة بتخصيص موارد كافية وتنفيذ استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات.

أجرى (2012, Bayoud) دراسة بعنوان " Corporate Social Responsibility Disclosure and Employee Commitment: Evidence from Libya"، هدفت الى بيان اهمية الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في درجة التزام الموظفين، وكان أبرز نتائجها: انه كلما زاد اهتمام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية والاهتمام بالافصاح عنها كلما أدى ذلك إلى زيادة درجة التزام واهتمام الموظفين والعملاء نحو شركاتهم.

أجرى (2012, et al.,Tang) دراسة بعنوان " How Corporate Socail Responsibility Engagement Strategy Moderates the CSR–Financial Performance Relationship"، هدفت إلى سد الفجوة في مجال البحوث المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال إظهار أنه بغض النظر عن العوامل المحيطة بالشراكة يمكن اختيار الاستراتيجية المناسبة لتعزيز

الفوائد المالية بالانخراط بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، من خلال جمع البيانات من 130 من الشركات في الفترة 1995-2007، وأظهرت النتائج أنه اعتماداً على نظرية الطاقة الاستيعابية ووجهات النظر ذات الصلة مثل ضغط الوقت، والوفورات السالبة، ونظرية التعبئة للمسار، والكفاءة وكتلة الاصول، يمكن أن تشارك شركة في المسؤولية للشركات ببطء وباستمرار، بالتركيز على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات الصلة، بدءاً من الأبعاد الداخلية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، كما أكدت أن الشركات تستفيد أكثر عندما تبني استراتيجية التعامل للمسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتسجم مع أبعاد ذات الصلة من المسؤولية الاجتماعية للشركات.

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

3: 1 منهج الدراسة

3: 2 مجتمع الدراسة

3: 3 عينة الدراسة

3: 4 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة

3: 5 أداة الدراسة

3: 6 صدق أداة الدراسة

3: 7 ثبات أداة الدراسة

3: 8 إجراءات الدراسة

3: 9 المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

3: 1 منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة باستخدام الوصفي التحليلي، الذي يُعد أحد أساليب البحث العلمي ويشمل على التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة ما، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة بالفحص والتحليل. ويعرف على أنه: "وصف دقيق ومنظم، وأسلوب تحليلي للظاهرة أو المشكلة المراد بحثها من خلال منهجية علمية، للحصول على نتائج عملية وتفسيرها، بطريقة موضوعية وحيادية بما يحقق أهداف البحث وفرضياته" (الجبوري، 2012، ص179).

3: 2 مجتمع الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من جميع مدراء فروع البنوك ومدراء الأقسام في البنوك العاملة في الضفة الغربية.

3: 3 عينة الدراسة

قامت الباحثة باختيار عينة قصدية من مجتمع الدراسة بلغت (230) حيث اقتضرت عينة الدراسة على مدراء فروع البنوك ومدراء الأقسام في فروع البنوك التالية في محافظتي رام الله والبيرة (البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي، بنك فلسطين، البنك العربي، بنك القدس، بنك القاهرة، البنك الوطني).

3: 4 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة

يبين الجدول (3-1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي أن نسبة 16.2% للدبلوم، ونسبة 53.1% للبكالوريوس، ونسبة 23.8% للماجستير، ونسبة 6.9% للدكتوراه. ويبين متغير تخصص الدراسة العلمية أن نسبة 23.1% إدارة أعمال، ونسبة 26.9% محاسبة، ونسبة 36.2% علوم مصرفية، ونسبة 13.8% غير ذلك. أما متغير سنوات الخبرة أن نسبة 23.8% لأقل من 5 سنوات، ونسبة 35.4% من 5-أقل من 10 سنوات، ونسبة 26.9% من 10-أقل من

15 سنة، ونسبة 13.8% لأكثر من 10 سنوات. وفيما يتعلق بمتغير نوع البنك فيبين الجدول أنّ نسبة 40% هي بنوك إسلامية، ونسبة 60% بنوك عادية.

جدول (1-3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	50	0.22
	بكالوريوس	110	0.48
	ماجستير	60	0.26
	دكتوراه	10	0.04
تخصص الدراسة العلمية	إدارة أعمال	47	0.20
	محاسبة	80	0.36
	علوم مصرفية	85	0.36
	غير ذلك	18	0.08
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	93	0.40

0.36	80	من 5- إلى أقل من 10 سنوات	
0.15	35	من 10- إلى أقل من 15 سنة	
0.09	22	من 15 سنة فأكثر	
0.5	115	إسلامي	نوع البنك
0.5	115	عادي	

3: 5 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء أداة الدراسة، وهي عبارة عن استبيان لجمع المعلومات من أفراد العينة، يضم الاستبيان ثلاثين بنداً، موزعة على ثلاثة محاور (سياسة البنك تجاه موظفيه، سياسة البنك تجاه العملاء، سياسة البنك تجاه البيئة).

3: 6 صدق الأداة

ويُقصد بصدق الأداة "أن تؤدي أداة البحث إلى الكشف عن الظواهر والسمات التي يجري من أجلها البحث" (طعيمة، 2004، ص210). بعد أن قامت الباحثة بتصميم أداة الدراسة (الاستبانة) بصورتها الأولية، تحققت من صدقها بعرضها على الدكتورة المشرفة على الدراسة وأيضاً على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في هذا المجال، حيث وزعت الباحثة الاستبانة على عدد من المحكمين، وطلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة من حيث: مدى وضوح صياغة الفقرات ووملائمة

مفرداتها وسلامتها لغوياً، ومدى شمول الفقرات للجانب المدروس، وإضافة أي معلومات أو تعديلات أو فقرات يرونها مناسبة، وفي ضوء ملاحظاتهم تم إجراء التعديلات اللازمة وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية، كما وقامت الباحثة بتوزيع مجموعة من الاستبانات على عينة استطلاعية (مجموعة من الموظفين) وُزعت بطريقة عشوائية وذلك لاستخراج ثبات وصدق أداة الدراسة.

من ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة، واتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة؛ وهذا يدل على أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات. والجدول التالي تبين ذلك:

جدول (3-2)

نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مجال سياسة البنك

تجاه موظفيه

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.532**	0.00	5	0.491**	0.00	9	0.472**	0.00
2	0.377**	0.00	6	0.536**	0.00	10	0.220*	120.0
3	0.497**	0.00	7	0.535**	0.000	11	0.352**	0.00

			0.000	**5180.	8	0.000	0.364**	4
--	--	--	-------	---------	---	-------	---------	---

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول (3-3)

نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مجال سياسة البنك

تجاه العملاء

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.195*	260.0	5	0.433**	0.00	9	0.385**	0.00
2	0.209*	170.0	6	0.534**	0.00	10	0.320**	000.
3	0.270**	20.00	7	0.386**	0.00	11	0.399**	0.00
4	0.256**	30.00	8	0.316**	0.00	12	0.380**	0.00

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول (3-4)

نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مجال سياسة البنك

تجاه المجتمع

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.489**	0.00	4	0.486**	0.00	7	0.271**	0.000
2	0.433**	0.00	5	0.388**	0.00	8	0.344**	20.00
3	0.337**	0.00	6	0.338**	0.00			

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3: 7 ثبات الدراسة

ويُقصد بثبات أداة الدراسة "الوصول إلى نفس النتائج، مع اتباع نفس الإجراءات، بصرف النظر عن المتغيرات الأخرى" (طعيمة، 2004، ص.206). وللتأكد من ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة بحساب ثبات الدرجة الكلية لمعامل الثبات، لمجالات الدراسة حسب معادلة الثبات كرونباخ ألفا، وكانت الدرجة

الكلية لمدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية (0.896)، وهي درجة مرتفعة ومقبولة في هذه الدراسة، وبذلك فهذه النتيجة تشير إلى تمتع أداة الدراسة بثبات يفيد بأغراض الدراسة. والجدول التالي يبين معامل الثبات للمجالات المختلفة والدرجة الكلية.

جدول (3-5)

معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية

المجالات	عدد الفقرات	معامل الثبات
سياسة البنك تجاه موظفيه	11	0.77
سياسة البنك تجاه العملاء	12	0.84
سياسة البنك تجاه المجتمع	8	0.82
الدرجة الكلية	31	0.90

3: 8 إجراءات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة الخطوات الإجرائية التالية:

قامت الباحثة بتطبيق الأداة على أفراد عينة الدراسة، حيث قامت بتوزيع الاستبانات على عينة من مجتمع الدراسة، وبعد أن اكتملت عملية تجميع الاستبانات من أفراد العينة بعد إجابتهم عليها بطريقة صحيحة، قامت الباحثة باسترداد الاستبانات الصالحة والبدء بعملية لتحليل الإحصائي.

3: 9 المعالجات الإحصائية

بعد جمع الاستبانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تمّ ترميزها (إعطائها أرقاماً معينة)، وذلك تمهيداً لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقاً لأسئلة الدراسة، وقد تمّت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وإجراء اختبار (ت) (t -test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، وإيجاد معامل ارتباط بيرسون، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS) (Statistical Package For Social Sciences).

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، التي توصلت إليها الباحثة عن موضوع الدراسة وهو " مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية " وبيان أثر كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

جدول (1-4)

درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة

الدرجة	مدى متوسطها الحسابي
منخفضة جداً	1.80 فأقل
منخفضة	1.81 - 2.60
متوسطة	2.61 - 3.40
عالية	3.41 - 4.20
عالية جداً	4.21 فأعلى

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما الدرجة الكلية التي تقيس التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها

الاجتماعية وجهة نظر الموظفين؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

مجالات الاستبانة التي تعبر عنالدرجة الكلية التي تقيس التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء

مسؤوليتها الاجتماعية وجهة نظر الموظفين.

جدول (2-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في

الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين مرتبة تنازلياً

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t	P-value	الدرجة	النسبة المئوية
1	سياسة البنك تجاه موظفيه	3.7392	0.31234	8.4	51.440	0.00	عالية	74.8
2	سياسة البنك تجاه العملاء	3.1564	0.28455	9.0	33.114	0.00	متوسطة	63.1

60.5	متوسطة	0.00	23.832	11.0	0.33251	3.0250	سياسة البنك تجاه المجتمع	3
66.6	متوسطة	0.00	63.850	5.4	0.17844	3.3293	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.32) وانحراف معياري (0.178) وهذا يدل على أن مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (66.6%) ومعامل اختلاف (5.4%).

وحصل مجال سياسة البنك تجاه موظفيه على أعلى متوسط حسابي (3.73)، يليه مجال سياسة البنك تجاه العملاء بمتوسط حسابي (3.15)، ومن ثم مجال سياسة البنك تجاه المجتمع بمتوسط حسابي (3.02).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما واقع تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الضفة الغربية تجاه

(موظفيها، عملاءها، والمجتمع)؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال سياسة البنك تجاه موظفيه وعملاءه والمجتمع، والجداول التالية

توضح النتائج.

جدول (3-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سياسة البنك تجاه

موظفيه مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t	P-value	الدرجة	النسبة المئوية
8	يقدم البنك تأمينات صحية للموظفين.	4.34	0.57	13.0	40.57	0.00	عالية جداً	86.8
4	تحرص سياسة البنك على انتظام صرف رواتب	4.30	0.99	22.9	22.79	0.00	عالية جداً	86.0

							الموظفين في موعدها بدون تأخير.	
75.0	عالية	0.00	16.42	26.4	0.99	3.75	تتصف إجراءات البنك بالسرعة في صرف المكافآت لمن يستحقها من الموظفين.	3
75.0	عالية	0.00	16.69	25.9	0.97	3.75	تُحقق سياسة البنك مساواة ما بين متوسطات دخل الموظفين ومتوسطات دخل الموظفون في البنوك الأخرى.	5
73.6	عالية	0.00	22.08	18.9	0.70	3.68	تتوافر برامج تدريب تدعم مهارات العاملين لتقديم أفضل خدمة للزبائن.	6
73.2	عالية	0.00	20.45	20.3	0.74	3.66	تهتم سياسة البنك بوجود نظام صرف المكافآت	2

							لمن يستحقها من الموظفين.	
72.6	عالية	0.00	22.86	17.9	0.65	3.63	تسعى سياسة البنك إلى منح فرص متساوية للموظفين خلال مسيرتهم الوظيفية.	1
72.4	عالية	0.00	18.00	22.6	0.82	3.62	تتشارك إدارة البنك مع العاملين في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية .	11
70.2	عالية	0.00	16.03	23.9	0.84	3.51	تزود إدارة البنك العاملين بوسائل تحفزهم على أداء أعمالهم بشكل ينسجم مع المسؤولية الاجتماعية.	9
69.6	عالية	0.00	15.22	24.9	0.87	3.48	يعمل البنك على تسهيل إجراءات السفر والحجز	10

							للحجاج والمعتمرين من موظفيه.	
68.0	متوسطة	0.00	13.77	26.1	0.89	3.40	إدارة البنك تتبنى سياسة المحافظة على الشعور بالأمان الوظيفي للموظفين.	7
74.8	عالية	0.00	51.44	8.4	0.312	3.74	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال سياسة البنك تجاه موظفيه أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.73) وانحراف معياري (0.312) وهذا يدل على أن مجال سياسة البنك تجاه موظفيه جاء بدرجة عالية، وبنسبة مئوية (74.8%) ومعامل اختلاف (8.4%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (2.4) أن فترتين وردتا بدرجة عالية جداً، و(8) فقرات جاءت بدرجة عالية وفقرة واحدة جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " يقدم البنك تأمينات صحية للموظفين " على أعلى متوسط حسابي (4.34)، يليها فقرة " تحرص سياسة البنك على انتظام صرف روتب للموظفين في موعدها بدون تاخير " بمتوسط حسابي (4.30). وحصلت الفقرة " إدارة البنك تتبنى سياسة المحافظة على الشعور بالأمان الوظيفي للموظفين " على أقل متوسط حسابي

(3.40)، يليها الفقرة " يعمل البنك على تسهيل إجراءات السفر والحجز للحجاج والمعتمرين من موظفيه " بمتوسط حسابي (3.48).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال سياسة البنك تجاه العملاء.

جدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سياسة البنك تجاه

العملاء مرتبة تنازلياً

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t	P-value	الدرجة	النسبة المئوية
1	يسعى البنك باستمرار إلى أن تكون خدماته متنوعة.	3.45	0.907	26.3	14.121	0.00	عالية	69.0
1	يُطوّر البنك باستمرار مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	3.35	0.842	25.1	13.763	0.00	متوسطة	67.0

66.8	متوسطة	0.00	16.986	20.3	0.677	3.34	يلتزم البنك بإعلام عملائه بأي تغيرات متوقعة على البرامج المصرفية المطروحة.	1
65.8	متوسطة	0.00	12.285	27.1	0.893	3.29	يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فوراً عندما تتعرض لأي خلل فني لتخفيف الازدحام بشكل فعال وسريع.	1
65.6	متوسطة	0.00	11.657	28.5	0.934	3.28	يوفر البنك عدداً كافياً من موظفي التلر للتخفيف من طوابير الانتظار.	1
65.0	متوسطة	0.00	12.638	25.4	0.827	3.25	تتمتع سياسة البنك بالصدق التام، والموضوعية العالية، في إعلاناته، بعيداً عن المبالغة أو التضليل.	1
63.8	متوسطة	0.00	8.935	34.5	1.100	3.19	يوجد وعي من قبل عملاء البنك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وطرائق عملها.	2

63.6	متوسطة	0.00 0	10.981	27.9	0.887	3.18	يتخذ البنك الإجراءات اللازمة حيال مقترحات العملاء وشكاويهم بشكل فوري.	2
59.6	متوسطة	0.00	9.810	25.2	0.752	2.98	يلتزم البنك بإطلاع العميل على المبالغ الحقيقية التي سينفقها مقابل حصوله على التسهيلات، بشفافية مطلقة.	2
58.4	متوسطة	0.00	8.580	26.6	0.778	2.92	يُولي البنك اهتمام خاصّ بتقديم قروض مناسبة لمحدودي الدخل من العملاء.	1
58.0	متوسطة	0.00 0	5.506	40.7	1.180	2.90	ترى سياسة البنك أولوية كبيرة في مساعدة العملاء الذين تعرضوا لخسارة، بدلاً من استخدام حق التصرف بالضمانات.	2

55.0	متوسطة	0.00 0	4.252	40.6	1.116	2.75	يوضح البنك مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل واضح لعملاء البنك.	1
63.1	متوسطة	0.00	33.114	9.0	0.284 55	3.156 4	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال سياسة البنك تجاه العملاء أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.15) وانحراف معياري (0.284) وهذا يدل على أن مجال سياسة البنك تجاه العملاء جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (63.1%) ومعامل اختلاف (9%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (3.4) أن فقرة واحدة جاءت بدرجة عالية، و(11) فقرة جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " يسعى البنك باستمرار إلى أن تكون خدماته متنوعة " على أعلى متوسط حسابي (3.45)، يليها فقرة " يُطوّر البنك باستمرار مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء " بمتوسط حسابي (3.35). وحصلت الفقرة " يوضح البنك مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل واضح لعملاء البنك " على أقل متوسط حسابي (2.75)، يليها الفقرة " ترى سياسة البنك أولوية كبيرة في مساعدة العملاء الذين تعرضوا لخسارة، بدلاً من استخدام حق التصرف بالضمانات " بمتوسط حسابي (2.90).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال سياسة البنك تجاه المجتمع.

جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سياسة البنك تجاه المجتمع مرتبة تنازلياً

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t	P-value	الدرجة	النسبة المئوية
24	يولي البنك رعاية خاصة بالمؤسسات والجمعيات الثقافية والاجتماعية والرياضية.	3.34	0.77	23.1	14.87	0.00	متوسطة	66.8
25	يولي المصرف اهتماماً جاداً بذوي الإعاقة والمؤسسات الراعية لهم.	3.27	0.87	26.6	12.31	0.00	متوسطة	65.4

62.6	متوسطة	0.00	7.36	39.6	1.24	3.13	توجد علاقة وطيدة بين البنك وقضايا المجتمع كالمسؤولية الاجتماعية.	29
62.4	متوسطة	0.00	7.86	36.5	1.14	3.12	يوجد تحديد معايير قياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن أنشطة البنك.	30
62.2	متوسطة	0.00	11.67	24.4	0.76	3.11	يحرص البنك على تشغيل نسبة من ذوي الإعاقة لديه.	29
57.8	متوسطة	0.00	86.4	34.3	0.99	2.89	يقدم البنك قروض مالية صغيرة مناسبة للعاطلين عن العمل، وبضمانات مريحة للتخفيف من البطالة والفقر.	29
57.0	متوسطة	0.00	6.03	34.2	0.98	2.85	يتأكد البنك دائماً من أن المشروع الممول لن يسبب أضراراً اجتماعية، متعلقة بالتعدي على الثقافة والقيم السائدة في المجتمع.	30

50.0	منخفضة	0.01	2.83	27.4	0.685	2.50	يوجد تقييم دوري لمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن قرارات أنشطة البنك.	28
60.5	متوسطة	0.00	23.83	11.0	0.33	3.03	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال سياسة البنك تجاه المجتمع أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.02) وانحراف معياري (0.33) وهذا يدل على أن مجال سياسة البنك تجاه المجتمع جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (60.5%) ومعامل اختلاف (11%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (4.4) أن (7) فقرات جاءت بدرجة متوسطة وفقرة واحدة جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة " يولي البنك رعاية خاصة بالمؤسسات والجمعيات الثقافية والاجتماعية والرياضية" على أعلى متوسط حسابي (3.34)، يليها فقرة " يولي المصرف اهتماماً جاداً بذوي الإعاقة والمؤسسات الراعية لهم " بمتوسط حسابي (3.27). وحصلت الفقرة " يوجد تقييم دوري لمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن قرارات أنشطة البنك " على أقل متوسط حسابي (2.50)، يليها الفقرة " يبتأكد البنك دائماً من أن المشروع الممول لن يسبب أضراراً اجتماعية، متعلقة بالتعدي على الثقافة والقيم السائدة في المجتمع " بمتوسط حسابي (2.85).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والفرضية الأولى:

هل يختلف مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حسب متغيرات (المؤهل العلمي، تخصص الدراسة العلمية، سنوات الخبرة، نوع البنك)؟

وللاجابة عن هذا السؤال تم تحويله للفرضيات التالية:

نتائج الفرضية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مدى التزام البنوك في الضفة

الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل العلمي"

تم فحص الفرضية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مدى

التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل

العلمي.

جدول (4-6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في

الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المجال
0.37828	3.7013	21	دبلوم فأقل	سياسة البنك تجاه موظفيه
0.27202	3.7497	69	بكالوريوس	
0.36315	3.7361	31	ماجستير	
0.29458	3.7576	9	دكتوراه	
0.34818	3.2024	21	دبلوم فأقل	سياسة البنك تجاه العملاء
0.27583	3.1401	69	بكالوريوس	
0.27846	3.1640	31	ماجستير	
0.23855	3.1481	9	دكتوراه	
0.35929	3.0238	21	دبلوم فأقل	سياسة البنك تجاه المجتمع
0.34958	2.9837	69	بكالوريوس	
0.28023	3.0847	31	ماجستير	
0.28943	3.1389	9	دكتوراه	

0.20512	3.3333	21	دبلوم فأقل	الدرجة الكلية
0.17226	3.3160	69	بكالوريوس	
0.19065	3.3465	31	ماجستير	
0.12574	3.3620	9	دكتوراه	

يلاحظ من الجدول رقم (4-6) وجود فروق ظاهرية في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (4-7):

جدول (4-7)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.04	3	0.01	0.14	0.94

		0.10	126	12.54	داخل المجموعات	سياسة البنك تجاه موظفيه
			129	12.59	المجموع	
0.85	0.26	0.02	3	0.07	بين المجموعات	سياسة البنك تجاه العملاء
		0.08	126	10.38	داخل المجموعات	
			129	10.45	المجموع	
0.38	1.	0.12	3	0.35	بين المجموعات	سياسة البنك تجاه المجتمع
		0.11	126	13.92	داخل المجموعات	
			129	14.26	المجموع	
0.81	0.32	0.01	3	0.03	بين المجموعات	

		0.032	126	4.08	داخل المجموعات	الدرجة الكلية
			129	4.11	المجموع	

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.32) ومستوى الدلالة (0.809) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكذلك للمجالات، وبذلك تم قبول الفرضية الأولى.

نتائج الفرضية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة العلمية"

تم فحص الفرضية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة العلمية.

جدول (4-8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في

الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة

العلمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	تخصص الدراسة العلمية	المجال
0.33691	3.8455	30	إدارة أعمال	سياسة البنك تجاه موظفيه
0.29539	3.7299	35	محاسبة	
0.28720	3.6925	47	علوم مصرفية	
0.34835	3.7020	18	غير ذلك	
0.29692	3.1806	30	إدارة أعمال	سياسة البنك تجاه العملاء
0.28589	3.1143	35	محاسبة	
0.27954	3.1206	47	علوم مصرفية	
0.24795	3.2917	18	غير ذلك	
0.28305	2.9875	30	إدارة أعمال	

0.35106	3.0964	35	محاسبة	سياسة البنك تجاه المجتمع
0.35146	3.0106	47	علوم مصرفية	
0.32621	2.9861	18	غير ذلك	
0.20776	3.3667	30	إدارة أعمال	الدرجة الكلية
0.15421	3.3281	35	محاسبة	
0.18248	3.2951	47	علوم مصرفية	
0.15407	3.3584	18	غير ذلك	

يلاحظ من الجدول رقم (4-8) وجود فروق ظاهرية في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة العلمية، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (4-9):

جدول (4-9)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة العلمية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
سياسة البنك تجاه موظفيه	بين المجموعات	0.469	3	0.156	1.627	0.186
	داخل المجموعات	12.116	126	0.096		
	المجموع	12.585	129			
سياسة البنك تجاه العملاء	بين المجموعات	0.469	3	0.156	1.976	0.121
	داخل المجموعات	9.975	126	0.079		
	المجموع	10.445	129			
	بين المجموعات	0.258	3	0.086	0.773	0.511

		0.111	126	14.005	داخل المجموعات	سياسة البنك تجاه المجتمع
			129	14.263	المجموع	
0.321	1.178	0.037	3	0.112	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.032	126	3.995	داخل المجموعات	
			129	4.108	المجموع	

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (1.178) ومستوى الدلالة (0.321) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة العلمية، وكذلك للمجالات، وبذلك تم قبول الفرضية الثانية.

نتائج الفرضية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات العمل في المؤسسة "

تم فحص الفرضية الثالثة حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (4-10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة	المجال
0.33884	3.7889	31	أقل من 5 سنوات	سياسة البنك تجاه موظفيه
0.29973	3.6739	46	من 5- إلى أقل من 10 سنوات	
0.27430	3.7896	35	من 10- إلى أقل من 15 سنة	

0.35753	3.7222	18	من 15 سنة فأكثر	
0.37178	3.2204	31	أقل من 5 سنوات	سياسة البنك تجاه العملاء
0.26159	3.1286	46	من 5- إلى أقل من 10 سنوات	
0.24853	3.1333	35	من 10- إلى أقل من 15 سنة	
0.23479	3.1620	18	من 15 سنة فأكثر	
0.29841	2.9960	31	أقل من 5 سنوات	
0.33837	3.0870	46	من 5- إلى أقل من 10 سنوات	
0.35478	2.9929	35	من 10- إلى أقل من 15 سنة	
0.33280	2.9792	18	من 15 سنة فأكثر	
0.22134	3.3642	31	أقل من 5 سنوات	

0.16605	3.3114	46	من 5- إلى أقل من 10 سنوات	الدرجة الكلية
0.18030	3.3300	35	من 10- إلى أقل من 15 سنة	
0.11752	3.3136	18	من 15 سنة فأكثر	

يلاحظ من الجدول رقم (4-10) وجود فروق ظاهرية في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (4-11):

جدول (4-11)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.367	3	0.122	1.260	0.291

		0.097	126	12.218	داخل المجموعات	سياسة البنك تجاه موظفيه
			129	12.585	المجموع	
0.528	0.744	0.061	3	0.182	بين المجموعات	سياسة البنك تجاه العملاء
		0.081	126	10.263	داخل المجموعات	
			129	10.445	المجموع	
0.479	0.831	0.092	3	0.277	بين المجموعات	سياسة البنك تجاه المجتمع
		0.111	126	13.986	داخل المجموعات	
			129	14.263	المجموع	
0.622	0.591	0.019	3	0.057	بين المجموعات	

		0.032	126	4.051	داخل	الدرجة
					المجموعات	الكلية
			129	4.108	المجموع	

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.591) ومستوى الدلالة (0.622) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات الخبرة، وكذلك للمجالات، وبذلك تم قبول الفرضية الثالثة.

نتائج الفرضية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير نوع البنك"

تم فحص الفرضية الرابعة بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حسب لمتغير نوع البنك.

جدول (4-12)

نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حسب متغير نوع البنك

المجال	نوع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
سياسة البنك تجاه موظفيه	إسلامي	52	3.7150	0.30553	0.718	0.474
	عادي	78	3.7552	0.32		
سياسة البنك تجاه العملاء	إسلامي	52	3.11	0.31	1.40	0.16
	عادي	78	3.18	0.27		
سياسة البنك تجاه المجتمع	إسلامي	52	3.04	0.28	0.38	0.71
	عادي	78	3.02	0.36		
الدرجة الكلية	إسلامي	52	3.31	0.18	1.13	0.26
	عادي	78	3.34	0.17		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.127)، ومستوى الدلالة (0.262)، أي أنه لا توجد فروق في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسئوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير نوع البنك، وكذلك للمجالات، وبذلك تم قبول الفرضية الرابعة.

نتائج الفرضية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك.

تم فحص الفرضية بحساب معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، كما هو موضح في الجدول (4-13).

جدول (4-13)

معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه

العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك

المتغيرات	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
-----------	--------------	---------------

0.000	**66.0	الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية	تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
-------	--------	--	--

** داله احصائية عند ($\alpha \geq 0.01$)

يتبين من الجدول (4-13) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (0.66)، ومستوى الدلالة (0.00)، أي أنه توجد علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين زاد ذلك من مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، والعكس صحيح.

نتائج الفرضية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك.

تم فحص الفرضية بحساب معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، كما هو موضح في الجدول (4-14).

جدول (4-14)

معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه

العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك

مستوى الدلالة	معامل بيرسون	المتغيرات	
0.00	**68.0	الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية	تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

** داله احصائية عند ($\alpha \geq 0.01$)

يتبين من الجدول (4-14) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (0.68)، ومستوى الدلالة (0.00)، أي أنه توجد علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء زاد ذلك من مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، والعكس صحيح.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل ما يلي:

5:1 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

5:2 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

5:3 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

5:4 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

5:4 توصيات الدراسة ومقترحاتها

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها المرتبطة بمدى مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية، كما ويتضمن هذا الفصل عرضاً لبعض التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج الدراسة.

أظهرت بشكل عام نتائج الإجابة عن السؤال الأول الذي يبحث في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين؛ أن مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين جاء بدرجة متوسطة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (اللوحي، راضي، 2016) التي بيّنت وجود تفاوت بين البنوك في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، وأيضاً البنوك غير الفلسطينية العامة في فلسطين لا تعطي الاهتمام بالدرجة الكافية بالمسؤولية الاجتماعية في فلسطين، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن أغلب اهتمامها يعود للدولة الأم. في المقابل تختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه (الزبيد، 2010) في أن المصارف العامة في الأردن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية، والتي تعتبر من ضمن سياستها وخططها وذلك من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

وقد أشارت استجابات أفراد عينة الدراسة أيضاً أنّ مجال سياسة البنك تجاه موظفيه احتلّ المرتبة الأولى من بين مجالات المسؤولية الاجتماعية، يليه مجال سياسة البنك تجاه العملاء، وأخيراً مجال سياسة البنك تجاه المجتمع.

وفيما يتعلق بنتائج بنود مجال سياسة البنك تجاه موظفيه والذي حصل على أعلى نسبة؛ فقد كانت الفقرة "يقدم البنك تأمينات صحية للموظفين" والفقرة "تحرص سياسة البنك على انتظام صرف رواتب للموظفين في موعدها بدون تأخير" في المقدمة، فالمحافظة على معنويات عالية للعاملين في المؤسسة أو البنك، تؤدي إلى إنجاز أدق وأفضل من قبل العاملين، حيث تلبي مصالحهم وتوفر لهم جميع الاحتياجات والضمان بحقوقهم وتحقيق الأهداف لهم وللمنظمة (قهاوجي، حسان، 2016، ص5-6)، في المقابل كانت الفقرة "إدارة البنك تتبنى سياسة المحافظة على الشعور بالأمان الوظيفي للموظفين" هي الأقل حظاً، يليها الفقرة "يعمل البنك على تسهيل إجراءات السفر والحجز للحجاج والمعتمرين من موظفيه". وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (الزيود، 2010) من نتائج مرتبطة بالمصارف العاملة في الأردن فمن الناحية الداخلية تعدّ هذه المصارف مقصرة في هذا الجانب، حيث أن نسبة قليلة من النفقات المخصصة للإدارة يتم انفاقها على العاملين وعلى تدريبهم وتطويرهم.

بالانتقال إلى نتائج المجال الثاني والمرتبطة بسياسة البنك تجاه العملاء والتي أظهرتها استجابات أفراد عينة الدراسة أن هذا المجال جاء بدرجة متوسطة، حيث يعتبر الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بهذا الجانب كنوع من التسويق للبنوك وتأكيد لتواجدها في السوق الفلسطيني وزيادة اهتمام الزبائن بالمصرف، فالمسؤولية الاجتماعية هي تفاعل مثمر وبنّاء مع مختلف أصحاب المصلحة، وهي أيضاً استراتيجية تستخدمها منظمات الأعمال لتعزيز صورتها الذهنية (Mwangangi, etl, 2017,) (P26).

أما بالنسبة لفقرات هذا المجال فقد ظهرتفقرة واحدة بدرجة عالية وهي " يسعى البنك باستمرار إلى أن تكون خدماته متنوعة "ويليها فقرة " يُطوّر البنك باستمرار مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء " ، في المقابل حصلت الفقرة " يوضح البنك مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل واضح لعملاء البنك " على أقل نسبة؛ يليها الفقرة " ترى سياسة البنك أولوية كبيرة في مساعدة العملاء الذين تعرضوا لخسارة، بدلاً من استخدام حق التصرف بالضمانات "، وبرأي الباحثة فهذا المجال يستحق الحصول على أعلى نسبة؛ كونه يُمثّل أحد الحلول لجذب الزبائن للبنك غير الطرق المباشرة أو محاولة إقناع الزبائن بشكل مباشر بعدم وجود مخاطر نتيجة ايداع أموالهم في المصرف أو التعامل مع المصرف من نواحي أخرى، وبمعنى آخر يمكن للبنوك جذب زبائن جدد من خلال الثقة التي تعطيها للزبائن عند إدراكهم للمسؤولية الاجتماعية التي يقوم بها البنك.

أما فيما يتعلق بنتائج المجال الثالث والمرتبطة باستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال سياسة البنك تجاه المجتمع فقد أظهرت أنّ هذا المجال جاء بدرجة متوسطة؛ وقد احتل المرتبة الثالثة من بين المجالات الثلاثة كما ورد سابقاً، وتدل هذه النتيجة أن البنوك أغفلت عن أن المسؤولية الاجتماعية

تتمثل في قيام المنظمة بدمج أنشطتها وأعمالها الاجتماعية والبيئية وتفاعلهم في محاولة لتلبية الاحتياجات والتوقعات لأصحاب المصلحة من زبائن ومساهمين ومجتمع وغيرها (Masha & Mirages, 2016, P478)، وعدم اقتصار مسؤوليتها الاجتماعية على موظفيها والمتعاملين مع البنك. ويرأي الباحثة يمكن للبنوك من خلال هذا المجال الابتعاد عن تسليط الضوء على البنك كوسيلة ربحية وإنما كوسيلة لتنمية المجتمع. فكما ورد في نتائج دراسة (المالح، 2017) المرتبطة ببنك البركة سورية والتي أظهرت أن الصورة الذهنية لدى العملاء تعتبر جيدة تجاه هذا البنك، فهو يملك سمعة طيبة بين عملائه، وتتأثر هذه الصورة الذهنية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية المجتمعية، المسرولية التعليمية، المسؤولية البيئية)، وبذلك ينبغي على البنوك ان تأخذ هذه النتيجة بعين الاعتبار.

وقد أشارت النتائج إلى أن جميع فقراته جاءت بدرجة متوسطة باستثناء فقرة واحدة جاءت بدرجة منخفضة. وقد حصلت الفقرة " يولي البنك رعاية خاصّة بالمؤسسات والجمعيات الثقافية والاجتماعية والرياضية" على أعلى درجة، يليها فقرة " يولي المصرف اهتماماً جاداً بذوي الإعاقة والمؤسسات الراعية لهم"، وحصلت الفقرة " يوجد تقييم دوري لمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن قرارات أنشطة البنك " على أقل نسبة، يليها الفقرة "يتأكد البنك دائماً من أن المشروع الممول لن يسبب أضراراً اجتماعية، متعلقة بالتعدي على الثقافة والقيم السائدة في المجتمع " وتتوافق هذه النتيجة مع ما أشار إليه (نجم، 2019) أنّ الكثير من البنوك تنظر إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها أعمال خيرية فقط تصب في مجال العمل الخيري فقط مثل الذهاب إلى دور الأيتام وتوزيع الهدايا والتقاط الصور لنشرها على وسائل التواصل الاجتماعي، وبذلك لا يوجد لديهم اطلاع كامل على جميع

جوانب وفوائد تعزيز المسؤولية الاجتماعية، ويرأي الباحثة بأنه من الواجب على البنك دائماً أن يتأكد من أن المشروع الممول لن يسبب أضراراً اجتماعية في المجتمع، سواء كانت متعلقة بالتعدي على الثقافة أو القيم السائدة في المجتمع، وفي ضوء هذه النتائج توصي الباحثة بالنظر بشكل أكبر في الجوانب التي غفلت سياسة البنوك عن الاهتمام بها.

بالانتقال إلى نتائج السؤال الثالث والذي يبحث في مدى اختلاف التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حسب متغيرات (المؤهل العلمي، تخصص الدراسة العلمية، سنوات الخبرة، نوع البنك)، حيث أظهرت نتائج فحص فرضياته الأربعة بعدم وجود فروق في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين تعزى لهذه المتغيرات الأربعة، فبالنسبة لمتغير جنس الموظف تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن جميع الموظفين في البنوك المختلفة يتبعون توجيهات موحدة من إدارة البنك من خلالها يتم ترجمة المسؤولية الاجتماعية دون أي خصوصية لجنس الموظف، أما بالنسبة لمتغير تخصص الدراسة العلمية والمؤهل العلمي فبرأي الباحثة أنه بغض النظر عن تخصص الموظف أو مؤهله العلمي فهو مُطالب بحكم عمله في البنك أن يكون مُلمّاً بسياسة البنك وأن يكون على علم ودراية بها. وتختلف هذه النتيجة المرتبطة بمتغير سنوات الخبرة عمّا توصلت إليه دراسة (القاضي، 2010) والتي أظهرت نتائجها أن الموظفين الجدد في البنوك يعانون من ضعف في الثقافة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.

أما عن مناقشة نتائج فرضيات الدراسة، فقد كانت الفرضية الثانية والتي تنص على أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك؛ والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين زاد ذلك من مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، والعكس صحيح.

وأخيرا بالنسبة لنتائج الفرضية الثالثة والتي نصّت على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، فقد تبين وجود علاقة ايجابية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء زاد ذلك من مستوى الواقع العام لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك، والعكس صحيح.

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بالآتي:

- زيادة الوعي بأهمية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية للبنوك والمرتبطة بالجوانب المختلفة (بالعاملين والعملاء والمجتمع).
- اهتمام البنوك بموضوع المسؤولية الاجتماعية بمختلف مجالاته، وإنشاء دوائر مختصة لمتابعة كل ما يتعلق بهذا الجانب.
- اهتمام البنوك بمبادرات تحت ظل المسؤولية الاجتماعية بمختلف الجوانب (الصحية والتعليمية والاجتماعية والاقتصادية).
- الاستفادة من تجارب البنوك المختلفة وتجارب الدول سواء العربية أو الأجنبية وتكييفها بما يتلائم مع البيئة الفلسطينية.

المراجع

- الأسراج، حسين. (2015). تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية.
- الأسرج، حسين. (2018). المسؤولية الاجتماعية للشركات في المفهوم الإسلامي. القاهرة، مصر.
- بدوي، عباس. (2012). المحاسبة البيئية، كلية التجارة- جامعة الإسكندرية، (ط3)، المكتب الجامعي الحديث.
- بن عودة، م؛ غويني، س. (2011). المسؤولية الاجتماعية الخاصة والعمومية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة. جامعة الجلفة، مجلة فاطر اقتصادية، (3)، الجزائر.
- بونقاب، مختار؛ لزهاري، زاويد. (2019). تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية. المجلة الدولية للدراسات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية.
- البياني، س (2010). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في العراق ودورها في تأطير حماية المستهلك. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، جامعة المستنصرية.
- جاد الرب، سيد محمد. (2010). الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية. دار الكتب المصرية، القاهرة.
- جامرة، أ. (2007). المسؤولية الاجتماعية والبيئية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، ص 82.
- الجبوري، حسين. (2012). منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- جماعي، أم كلثوم. (2012). الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، ملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار.

- جمعية البنوك في الاردن، (2011). المسؤولية المجتمعية للبنوك العاملة في الاردن خلال عامي 2009-2010، دائرة الدراسات، سلسلة كراسات الجمعية، كراسة رقم 2- عمان.
- الحارثي، عسكر، دور الغرف في تعزيز اداء القطاع الخاص للمسؤولية الاجتماعية، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض نموذجاً. 2009، ص 9-10.
- حامد، أ. (2003). إمكانيات البنوك نسب الائتمان. مجلة المراقب الاقتصادي، (9). رام الله، فلسطين.
- الحكيم، منير. (2014). المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية. البلقاء للبحوث والدراسات، 17، (2)، 15-56.
- الحمدي، ف. (2013). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك. مجلة الدراسات المالية المصرفية. (4).
- الحوري، ف، الزيادات، م، وعبابنة. (2009). إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية.
- الذبابات، بسام. (2017). تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الإسلامية الأردنية. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، 7، (7).
- راوي، رافد؛ العطري، مهند. (2015). دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء الزبون، دراسة تحليلية لآراء عينة من زبائن مصرف الراجحي فرع العري - النجف الشرف. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 17، (4).
- رضوان، حنان. (2003). مشكلات محاسبية معاصرة، دار وائل للنشر، عمان.
- زمالي، نوال؛ لغويل، سميرة. (2016). المسؤولية الاجتماعية: المفهوم ، الأبعاد، المعايير.
- زيدان، محمد؛ يعقوبي، محمد. (2011). الآثار السلبية لنشاط شركة البترول ومدى تحملها لمسؤوليتها تجاه البيئة، ملتقى دولي كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة بشار.

- الزيود، عبد الناصر؛ الخشمان تالا؛ الخشمان، ناديا. (2011). واقع المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الفلسطينية؛ دراسة حالة: البنوك الإسلامية في الأردن. المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية. 10 (2).
- الزيود، عبدالناصر. (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن، الأردن.
- سعادة، ايمان؛ الخالدي رجا. (2019). واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات الفلسطينية وسبل توجيهها نحو دعم التنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، القدس، فلسطين.
- سلطة النقد الفلسطينية (2000) النشرة الاحصائية لسلطة النقد، ع 21، رام الله، فلسطين.
- سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي للعام 2014.
- سلطة النقد الفلسطينية، (2011). دور القطاع المصرفي في ااتنمية الاقتصاد الفلسطيني: دائرة الابحاث والسياسات النقدية، ورقة عمل تشرين اول، رام الله- فلسطين.
- شاهين، ياسر. (2005)، البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني، جامعة فلسطين الأهلية، فلسطين.
- الشراح. (2014). المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الاسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة، دراسة مقدمة لورشة العمل الخامسة لمركز الكويت الاسلامي، الكويت، ص 477.
- شنتاوي، زكريا؛ الشبول، محمد. (2016). البعد الاجتماعي في البنوك الإسلامية/ دراسة حالة البنوك الإسلامية الأردنية (2007-2013)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 24، 157-167.
- الصاوي، عبد الحافظ. (2010). المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية: طبيعتها، وأهدافها، جدة، البنك الإسلامي للتنمية (21).
- الصيرفي، محمد. (2007). المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفا لدنيا للطباعة والنشر، مصر، ص 70-72.

- طعيمة، رشدي (2004). **تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية**. ط2. القاهرة: دار الفكر العربي.
- طوبال، سامية. فروخي، أمين. (2018). **ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني**. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 8 (15)، 232-252.
- عاشور، (1995). **سياسة البنوك الائتمانية ودور مؤسسات الاقراض، غزة، فلسطين**.
- العاني، أسامة. (2017). **طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي، دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني**. المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، 13، (3)، 273-294.
- عباس، منال. (2014). **المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وآفاق التنمية، دار المعرفة الجامعية، رام الله، فلسطين**.
- عليان، مازن. (1994)، **واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية**.
- عمرو، ي. (2010) **دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات**. رام الله، فلسطين
- العودات، أنس. (2015). **أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية وفقاً لنموذج (Topins Q)**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- عياض، محمد. (2005). **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة-مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامني 2005، جامعة تلمسان، الجزائر**.
- الشيخ علاء الدين زعتري. (2010). **المسؤولية الاجتماعية للشركات**.
- عواد، يوسف. (2010). **دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات، فلسطين**.
- عيسى، ف. (2014)، **المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر: دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات**.
- الغالبي، طاهر؛ العامري، صالح. (2010)، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (ط1)، دار وائل للنشر**.

- الفغالي، طاهر؛ العامري، صالح (2015). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ص: 82.
- القاضي، أحمد. (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها- تأثيرها على الأداء). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر.
- قهواجي، أمينة؛ حسان، حكيم. (2016). دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية.
- اللوح، نبيل؛ راضي، أيمن. (2016). مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين.
- ماس، (2014). تطور القطاع المصرفي وتنافسة الخدمات في الأراضي الفلسطينية المحتلة، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، رام الله - فلسطين.
- المالح، دينا. (2017). أثر المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية والولاء في بنك البركة سورية، سورية.
- نجم، نجم. أخلاقيات الادارة في عالم متغير، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية / ط 1، 2000.
- نجم، يوسف. (2019). أهمية المسؤولية الاجتماعية في جذب الزبائن في البنوك الإسلامية، دراسة حالة بنك الشام الإسلامي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- النويقة، ع. (2016). أثر اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في مكة المكرمة، دراسات في العلوم الادارية.
- نويجي، فاطمة الزهراء. (2018). واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك؛ دراسة حالة البنك الأهلي السعودي. مجلة الاقتصاد والتنمية - مخبر التنمية المحلية المستدامة، (10)، 208-220.

- وهيبية،م. (2011)، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الاعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية) بحث مقدم الى ملتقى الدولي الخامس حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، نظمته كلية العلوم الاقتصادية في جامعة شلف ، 13-14 ديسمبر .
- ياسين، محمد، وقع تبني منظمات الاعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية ، دراسة تطبيقية لاراء عينة من مدراء الوظائف الرئيسية في الشركات الصناعية للادوية البشرية الاردنية – رسالة ماجستير غير منشورة – جامعة الشرق الاوسط للدراسات الاردن ،2013م.
- Amos,Mwangangi,Dr.RakiaAtikiya, Dr.joeysNzulwa and Romans Odhiambo; The effect of comm. Unity Related CSR on performance of Manufacturingirms firm in Kenya, European Journal of Buisness and management Vo1,9.No 24,(2017).P 26-37
- Bayoud(2012), “Corporate Social Responsibility Disclosure and Employee Commitment: Evidence from Libya, Case of Islamic banks” International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management.
- Carroll, Archie B. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, Business Horizons, July–August 1991 P. 42
- Davis.k,(1975). Five Propositions for Social Responsibility, Business Horizons,18(3):19-24.
- DomeneMelé, Corporate Social Responsibility Theories (2008).
- ElisabetGarriga & DomeneMelém, Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory,(2004)– pages 51-71.

- Flammer(2013)Does Corporate Social Responsibility Lead to Superior Financial Performance? Regression Discontinuity Approach Richard Lvey School of Business University of Western Ontario–London.
- Friedman ,1962 ,Capitalism and Freedom. Chicago: University of Chicago Press.
- jee, S. m. (2021). Social Responsibility of Business.
- JONES, T.M, 1980 “Corporate Social Responsibility Revisited” . California Management.
- Lee, Min–Dong Paul (2007), A review of the theories of corporate social responsibility: Its evolutionary path and the road ahead, international journal of management revies.
- Lewis (2003), Reputation and Responsibility .Journal of Communication Manegment, 7(4):356–64.
- Logsdon and Wood,(2002). Global Corporate Citiznship: From Domestic to Global Level of Analysis, Business Ethics Quarterly.
- Masha, M&Mirages,F.(2016). Determinants of corporate image among spring and credit cooperative societies in kilifi county. The international journal of business management vol4. 22. P(470–494).
- Pavlo Brin, Mohamad Nassif Nehme, (2019), Corporate Responsibility Analysis of theories and Models.

- Saeidi and et al.(2014). How does corporate social responsibility contribute to firm financial Performance? The mediating role of competitive advantage reputation and customer satisfaction – Journal of Business Research– Pages10.
- Schooley, S. (2021). What Is Corporate Social Responsibility? Businessnewsdaily.
- Tang, Eirikur Hull and Rothenberg, Strategy Moderates Studies, the CSR, Financial Performance R relationship, Journal o Management Studies, Blackwell publishing and Society for the Advancement of Management Studies Publ i1s0hed by Blackwell Publishing 6900 GarsingtonRoad ,OX4 2DQ, UK and 350 Main Street Malden MA 20148, usa.
- Wood. (1991), Tower Improving Social Performance, Business Horizons, 34(4):66–73.
- World Bank. 2005. Opportunities and options for Governments to Promote Corporate Social Responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working paper.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Meeting changing Expectations: Corporate Social Responsibility, 1999

الملاحق

ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس / أبو ديس



قسم إدارة أعمال / كلية التجارة

استبانة حول مدى التزام البنوك العاملة في الضفة الغربية بأداء مسؤوليتها الاجتماعية

أخي موظف البنك المحترم

تحية طيبة وبعد،،

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية، ولهذا الغرض تم إعداد استبانة مغلقة ثلاثية التدرج تتضمن (31) عبارة، موزعة على ثلاثة محاور، لجمع البيانات المطلوبة حول هذا الموضوع، لذا يرجى الإجابة عنها بوضع إشارة (√) تحت التدرج المناسب، علماً بأنه سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة، ولأغراض البحث العلمي فقط، راجين منكم التفضل بتعبئة الاستبانة بكل دقة وموضوعية.

مع فائق احترامي وتقديري//الباحثة: ندى بدر

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

المؤهل العلمي:

1. دبلوم
2. بكالوريوس
3. ماجستير
4. دكتوراه

تخصص الدراسة العلمية:

1. إدارة أعمال
2. محاسبة
3. علوم مصرفية
4. غير ذلك

سنوات الخبرة:

1. أقل من 5 سنوات
2. من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
3. من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
4. من 15 سنة فأكثر

نوع البنك:

1. إسلامي
2. عادي

الجزء الثاني: أرجو الإجابة عن الفقرات في الجدول التالي، بوضع إشارة في المكان المناسب؛ وذلك

حسب انطباعك وعملك في البنكاذي تعمل به.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
المحور الأول: سياسة البنك تجاه موظفيه					
					تسعى سياسة البنك إلى منح فرص متساوية للموظفين خلال مسيرتهم الوظيفية.
					تهتم سياسة البنك بوجود نظام صرف المكافآت لمن يستحقها من الموظفين.
					تتصف إجراءات البنك بالسرعة في صرف المكافآت لمن يستحقها من الموظفين.
					تحرص سياسة البنك على انتظام صرف روتب للموظفين في موعدها بدون تاخير .
					تُحقق سياسة البنك مساواة ما بين متوسطات دخل الموظفين ومتوسطات دخل الموظفين في البنوك الأخرى.

					تتوافر برامج تدريب تدعم مهارات العاملين لتقديم افضل خدمة للزبائن.
					إدارة البنك تتبنى سياسة المحافظة على الشعور بالأمان الوظيفي للموظفين.
					يقدم البنك تأمينات صحية للموظفين.
					تزود ادارة البنك العاملين بوسائل تحفزهم على اداء اعمالهم بشكل ينسجم مع المسؤولية الاجتماعية .
					يعمل البنك على تسهيل إجراءات السفر والحجز للحجاج والمعتمرين من موظفيه.
					تتشارك ادارة البنك مع العاملين في ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية .
المحور الثاني: سياسة البنك تجاه العملاء					
					يسعى البنك باستمرار إلى أن تكون خدماته متنوعة.
					يُطوّر البنك باستمرار مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
					يُولي البنك اهتمام خاصّ بتقديم قروض مناسبة لمحدودي الدخل من العملاء.

					يُوفر البنك عدداً كافياً من موظفي التلر للتخفيف من طوابير الانتظار.
					يوضح البنك مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل واضح لعملاء البنك .
					يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فوراً عندما تتعرض لأي خلل فني لتخفيف الازدحام بشكل فعال وسريع.
					يلتزم البنك بإعلام عملائه بأي تغييرات متوقعة على البرامج المصرفية المطروحة.
					تتمتع سياسة البنك بالصدق التام، والموضوعية العالية، في إعلاناته، بعيداً عن المبالغة أو التضليل.
					يلتزم البنك بإطلاع العميل على المبالغ الحقيقية التي سينفقها مقابل حصوله على التسهيلات، بشفافية مطلقة.
					يتخذ البنك الإجراءات اللازمة حيال مقترحات العملاء وشكاويهم بشكل فوري.

					ترى سياسة البنك أولوية كبيرة في مساعدة العملاء الذين تعرضوا لخسارة، بدلاً من استخدام حق التصرف بالضمانات.
					يوجد وعي من قبل عملاء البنك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وطرائق عملها.
المحور الثالث: سياسة البنك تجاه المجتمع					
					يولي البنك رعاية خاصّة بالمؤسسات والجمعيات الثقافية والاجتماعية والرياضية.
					توجد علاقة وطيدة بين البنك وقضايا المجتمع كالمسؤولية الاجتماعية .
					يولي المصرف اهتماماً جاداً بذوي الإعاقة والمؤسسات الراعية لهم.
					يحرص البنك على تشغيل نسبة من ذوي الإعاقة لديه.
					يوجد تقييم دوري لمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن قرارات أنشطة البنك.
					يقدم البنك قروض مالية صغيرة مناسبة للعاطلين عن العمل، وبضمانات مريحة للتخفيف من البطالة والفقير.

					يتأكد البنك دائماً من أن المشروع الممول لن يسبب أضراراً اجتماعية، متعلقة بالتعدي على الثقافة والقيم السائدة في المجتمع.
					يوجد تحديد معايير قياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن أنشطة البنك

ملحق رقم (2)

جداول التحليل الإحصائي

المؤهل العلمي

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دبلوم	15	11.5	11.5	11.5
بكالوريوس	69	53.1	53.1	64.6
ماجستير	37	28.5	28.5	93.1
دكتوراه	9	6.9	6.9	100.0
Total	130	100.0	100.0	

تخصص الدراسة العلمية

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إدارة أعمال	30	23.1	23.1	23.1
محاسبة	35	26.9	26.9	50.0
علوم	47	36.2	36.2	86.2
مصرفية				
غير ذلك	18	13.8	13.8	100.0
Total	130	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5	48	36.9	36.9	36.9
من 5- 10	41	31.5	31.5	68.5
من 10- 15	29	22.3	22.3	90.8
أكثر من 15	12	9.2	9.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

نوع البنك

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إسلامي	52	40.0	40.0	40.0
عادي	78	60.0	60.0	100.0
Total	130	100.0	100.0	

	الدرجة	Mean	Std. Deviation
a1	منخفضة	2.22	1.087
a2	متوسطة	2.78	1.420
a3	متوسطة	2.96	1.389
a4	عالية	3.76	1.637
a5	متوسطة	2.73	1.091
a6	منخفضة	2.10	1.070
a7	منخفضة	1.55	.864
a8	عالية	4.32	.635
a9	منخفضة	1.41	.723
a10	منخفضة	1.40	.722
a11	منخفضة	1.88	.859
a12	متوسطة	2.71	1.254

a13	متوسطة	2.74	1.145
a14	منخفضة	1.43	.704
a15	منخفضة	2.18	.698
a16	متوسطة	2.36	1.057
a17	منخفضة	1.63	.717
a18	متوسطة	2.47	1.228
a19	متوسطة	2.35	1.322
a20	منخفضة	2.08	1.431
a21	منخفضة	2.12	.962
a22	منخفضة	1.99	.802
a23	منخفضة	2.25	.991
a24	منخفضة	1.85	.603
a25	منخفضة	1.98	.902
a26	منخفضة	2.17	1.156

a27	متوسطة	3.65	1.200
a28	منخفضة	1.43	.704
a29	منخفضة	1.65	.897
a30	متوسطة	2.54	.899
a31	متوسطة	2.64	1.128
المحور الأول	متوسطة	2.4650	.47926
المحور الثاني	منخفضة	2.1923	.48601
المحور الثالث	منخفضة	2.2365	.42261
الدرجة الكلية	منخفضة	2.3005	.38699
Valid N (listwise)			

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإقرار	أ
	شُكر وتقدير	ب
	المُلخص باللغة العربية	ت
	Adstract	ث
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1 : 1	مقدمة الدراسة	2
2 : 1	مشكلة الدراسة	3
3 : 1	أهمية الدراسة	4
4 : 1	أهداف الدراسة	5
5 : 1	أسئلة الدراسة	6
6 : 1	فرضيات الدراسة	6
7 : 1	حدود الدراسة	7
8 : 1	مصطلحات الدراسة	8
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
1 : 2	الإطار النظري	10

10	نشأة المسؤولية الاجتماعية وتطورها	1 : 1 : 2
12	التطور المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للشركات	2 : 1 : 2
19	أهمية المسؤولية الاجتماعية	3 : 1 : 2
24	أهداف المسؤولية الاجتماعية ودوافعها	4 : 1 : 2
26	مجالات المسؤولية الاجتماعية وأبعادها	5 : 1 : 2
32	أنماط للمسؤولية الاجتماعية ومبادئها	6 : 1 : 2
35	العوامل المؤثرة بالمسؤولية الاجتماعية	7 : 1 : 2
39	معايير قياس المسؤولية الاجتماعية	8 : 1 : 2
40	نظريات المسؤولية الاجتماعية	9 : 1 : 2
47	الدراسات السابقة	2 : 2
58	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة	
59	منهج الدراسة	1 : 3
60	مجتمع الدراسة	2 : 3
60	عينة الدراسة	3 : 3
60	وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة	4 : 3
62	أداة الدراسة	5 : 3
62	صدق أداة الدراسة	6 : 3
65	ثبات أداة الدراسة	7 : 3

67	إجراءات الدراسة	8 :3
67	المعالجات الإحصائية	9 :3
68	الفصل الرابع: نتائج الدراسة	
100	الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة	
107	توصيات الدراسة ومقترحاتها	
108	المراجع	
117	الملاحق	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
18	عناصر المسؤولية الاجتماعية	1-2
30	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	2-2
61	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	1-3
63	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مجال سياسة البنك تجاه موظفيه	2-3
64	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مجال سياسة البنك تجاه العملاء	3-3
65	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مجال سياسة البنك تجاه المجتمع	4-3
66	معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية	5-3
68	مثال يبين جزء من البطاقة (4) الناتجة من عملية التحليل	1-4
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين مرتبة تنازلياً	2-4
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سياسة البنك تجاه موظفيه مرتبة تنازلياً	3-4
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سياسة البنك تجاه العملاء مرتبة تنازلياً	4-4

- 5-4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال سياسة البنك تجاه المجتمع مرتبة تنازلياً 79
- 6-4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل العلمي 82
- 7-4 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير المؤهل العلمي 84
- 8-4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة العلمية 86
- 9-4 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير تخصص الدراسة العلمية 88
- 10-4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات الخبرة 91
- 11-4 نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين يعزى لمتغير سنوات الخبرة 93
- 12-4 نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في مدى التزام البنوك في الضفة الغربية بمسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حسب متغير نوع البنك 95

- 13-4 معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك
- 97
- 14-4 معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك
- 98
-

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
28	هرم كاروول 1991 Carroll م للمسؤولية الاجتماعية	1-2
30	أبعاد المسؤولية الاجتماعية. المصدر: (جماعي, 2012)	2-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان المُلحق	رقم المُلحق
118	استبانة الدراسة	مُلحق رقم (1)
124	جداول التحليل الإحصائي	مُلحق رقم (2)