عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

برنامج ماجستير بناء المؤسسات

قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدَّمة من البنوك الفلسطينية تجاه الجامعات الفلسطينية لعام 2017

مصطفى إسماعيل عبد الحميد محمود

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1439 هـ – 2017 م

قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدَّمة من البنوك الفلسطينية تجاه الجامعات الفلسطينية لعام 2017

إعداد:

مصطفى إسماعيل عبد الحميد محمود

بكالوريوس إدارة أعمال، جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

المشرف: د. عبد الوهاب الصباغ

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، من معهد التنمية المستدامة/ جامعة القدس– فلسطين.

1439 هـ – 2017 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة رسالة

قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدَّمة من البنوك الفلسطينية على الجامعات الفلسطينية حتى 2017

اسم الطالب: مصطفى إسماعيل عبد الحميد محمود

الرقم الجامعي: 21212111

المشرف: الدكتور عبد الوهاب الصباغ

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 5/ 12 / 2017 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1- رئيس لجنة المناقشة: د. عبد الوهاب الصباغ التوقيع:.....

2- ممتحناً داخلياً: د. شاهر العالول التوقيع:.....

3- ممتحناً خارجياً: د. سعدي الكرنز التوقيع:.....

القدس- فلسطين

1439 هـ - 2017م

الإهداء

إلى ثرى الوطن العزيز ... فلسطين

إلى من ضحى بحياته من الشهداء والأسرى

إلى من سهر الليالي ليعلمنا معنى العلم ويغرسه في عقولنا

إلى أبنائي وزوجتي الأحباء إلى قلبي

إلى والدي الأفاضل

لهم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

إقـرار

أُقر أنا معد الرسالة أنها قدمت إلى جامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا في أي جامعة أو معهد.

الاسم: مصطفى إسماعيل عبد الحميد محمود

التوقيع:.....

التاريخ: 5/ 12 / 2017

الشكر والتقدير

أشكر الله أولاً وأخيراً، وإلى كل ما قدم لي يد المساعدة والعون وشجعني على إكمال رسالتي، وعلى رأسهم إدارة معهد التنمية الريفية المستدامة، وأخص بالذكر الدكتور الفاضل عبد الوهاب الصباغ، لما بذله من جهد في التوجيه والإرشاد، كما أتقدم بالشكر لكل من علمني أثناء إنتسابي لنيل درجة الماجستير، والشكر موصول إلى جميع من ساندني ووقف إلى جانبي في إعداد هذه الدراسة.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رضا العاملين في جامعتي القدس والأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية، وتحديد وتحليل دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية على الجامعات الفلسطينية، ومعرفة أشكال هذه المسؤولية.

ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي، وأداة الاستبانة، وقد تكونت هذه الاستبانة من قسمين رئيسيين، الأول يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية، وهي (التخصص العلمي، وسنوات الخبرة، والجامعة، ومكان السكن، ونوع الوظيفة)، والقسم الثاني مكون من (44) فقرة موزعة على أربعة محاور، الأول: دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، الثاني: أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة، الثالث: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات، الرابع: تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية.

وقد تمّ توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة، الذي تألف من من جميع الإداريين والمحاضرين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية، والذين يبلغ عددهم حوالي (800) حسب إحصائيات شؤون الموظفين من كلا الجامعتين. وقام الباحث باختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، واختار الباحث (81) منهم.

توصلت الدراسة إلى أنّ رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية متوسطاً عن المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها المصارف العاملة في فلسطين، وكان رضاهم عن إسهام المصارف في الدعم المالي والفني والمهني للطلبة بدرجة أكبر من رضاهم عن الاستثمار في قدرات ومشاريع الطلبة، وتبيّن أن المصارف العاملة في فلسطين لا تهتم في النواحي العلمية، ولا تستثمر في إعداد المشاريع العلمية الناتجة عن الجامعات.

في نهاية الدراسة أوصى الباحث بعدة توصيات، أبرزها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات، وبناء على ما تحدده الجامعات من أولويات خاصة بمرافقها المتعددة، والاهتمام بمشاريع البحث العلمي، وتحويلها لمشاريع استثمارية ناجحة، الاهتمام بالمهارات البحثية الاجتماعية لدى العاملين بالمصارف، لربط خبراتهم المهنية مع الواقع الاجتماعي المحيط بهم، وتعريف القائمين في المصارف على أهمية المسؤولية الاجتماعية، ومردودها الاجتماعي والاقتصادي العائد على الجامعات والبيئة والمجتمع.

Measuring the satisfaction of employees' Al-Quds University and Palestine Ahliya University about effectiveness of social responsibility provided by Palestinian banks to Palestinian universities until 2017

Prepared by: Mostafa Ismaiel Abdel Hamed Mahmoud

Supervised by: Dr. Abdel Wahhab Al-Sabbag

Abstract:

This study aimed to identify the degree of employees' Al-Quds University and Palestine Ahliya University about effectiveness of social responsibility provided by Palestinian banks, identifying and analysis the role of Palestinian banks in social responsibility of Palestinian banks and know the forms of responsibility

To achieve these aims, the researchers used the descriptive approach and questionnaire, the questionnaire consist of two main sections ,the first section related to the demographic variables (scientific specialization, years of experience, university, place of residence, type of job) , the second section consists of (44) paragraphs divided into four fields: the first is the role of Palestinian banks in social responsibility towards the employees, the second :the forms of the role of banks in social responsibility towards the students , the third : the factors affecting which a hinder the role of banks towards universities , the forth : assessment of banks role social responsibility

The questionnaire was distributed to study community which consisted of all administrators and lectures in Al-Quds University and Palestine Ahliya University whose number around 800 according to personnel. The researcher chose sample by randomly simple method, and chose (81) of them .

The study found the satisfaction of the employees of Al-Quds University and Palestine Ahliya University in moderate to the social responsibility provided by banks in Palestine , and their satisfaction with contribution of banks in financial , technical and support to the students is greater than their satisfaction with investing in the capabilities and project of students , and found that banks in Palestine do not care about scientific aspect and do not invest in universities scientific project

At the end of this study the researcher recommended several recommendation , the most important of them is taking care of social responsibility toward universities, based on the priorities identified by universities for their several facilities , and interest in scientific research project and turn them into successful investment, interest With the social research skills of the employees of the banks, to link their professional experiences with the social reality surrounding them, the definition of the banks the importance of social responsibility and it's social and economic return on universities environment and society .

الفصل الأول:

خلفية الدراسة:

1.1 المقدمة

تدلّ كلمة المسؤولية على أعمال وتصرفات من شأنها القيام بواجبات مطلوبة، وتشير إلى القيام بإجراءات وخطوات معينة تؤدي إلى تحقيق هدف ما، وقد يكون هذا الهدف خُلقياً أو اجتماعياً أو اقتصادياً أو تربوياً، لذا فالمسؤوليات متنوعة حسب موقع الفرد أو الجماعة أو المنظمة التي تتحمل أعباء مسؤوليتها تجاه تحقيق أهداف معينة، كذلك تتنوع المسؤولية من حيث الوجوب والاخيار، فالمسؤول عن مجموعة موظفين يكون واجب عليه توجيههم مهنياً، وله أن يختار تحمل مسؤوليتهم أخلاقياً أو خارج نطاق العمل.

وتشير أيضاً المسؤولية إلى استقرار البيئة، فعندما يتحمل الفرد المسؤول الأعمال الملقاة على عاتقه، وينفذ التعليمات الهادفة إلى إرشاد الآخرين، عندها يتحقق الاستقرار وتقل الفوضى وتناثر الأعمال، لذا تنبهت المجتمعات ككل والمنظمات وسائر الوحدات المكونة للمجتمع لأهمية المسؤولية، وأخذت تطورها وتحسنها وتوسعها، وتنظر إليها من منظور أوسع وأشمل، حتى تفرّع منها مفهوم المسؤولية الاجتماعية، التي أدت ساعدت في الحفاظ على استقرار المجتمع، وأدت إلى تحقيق الأهداف الاجتماعية المطلوبة منها.

وقد أوضح (النسور، 2011) و(وهيبة، 2014) هذا النوع من المسؤولية، وأوضحا أهميته للمجتمع وللمؤسسة على حد سواء، إذ تعرّفت هذه المنظمات على دورها تجاه المجتمع عن طريق التعايش والتداخل مع المجتمع المحيط، وأصبحت تنظر إلى مجتمعها من منظور أوسع وبرؤى غير ذاتية وغير ربحية، وذلك نتيجة لعوامل داخلية وخارجية في هذه المنظمات، كالاستجابة الطبيعية للتقصير تجاه المجتمع، ونتيجة للوعي بقضايا المجتمع والقضايا البيئية، فقد أسهم وعي المنظمات وإدراكها لأهمية المجتمع الموجودة فيه، باعتباره من أهم مصادر مدخلاتها المالية، وفي الوقت ذاته هو المكان الذي يتمّ فيه تسويق منتجاتها وبيعها. وفي ظل التفاعل الإيجابي بينها وبين أفراد المجتمع، وفي ظل بيئة الأعمال التي تتسم بوعي المستهلك وبمقدرته على التمييز بين المنظمات وتفضيل بعضها عن بعض، وتنامي جمعيات حماية المستهلك وحماية البيئة، وشيوع مفاهيم الجودة والتحسين، تبنّت هذه المنظمات القيام بأعمال من شأنها خدمة المجتمع، وتكون في نواحي إنسانية ومجتمعية وطوعية.

ولم يقتصر وعي المنظات على هذه النواحي، فقد أدخلت حقوق المجتمع في تطوير فكرة المسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى المتطلبات الاجتماعية المتنوعة ومسؤولية المنظمات في حل مشكلات اجتماعية وبيئية متنوعة، كالمساعدة في أنشطة اجتماعية، والتقليل من مخاطر التلوث، وغيرها من الأعمال الطوعية غير الربحية، لكي تستمر كمنظمة أعمال ناجحة أمام مجتمعها، وقد أوضح ذلك (وهيبة، 2014) و(زغب، 2014) بأنّ المسؤولية الاجتماعية قد أصبحت جزء مهم في الفكر الإداري الحديث، وفي جميع المنظمات العاملة، على أساس أداء الواجب وتعميق التجربة الإدارية والأخلاقية، وفي ظل تسارع وتيرة تطور العصر الحديث في مجال الأعمال يبرز مفهوم المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.

وقد أخذت المصارف أيضاً على عاتقها القيام بالمسؤولية الاجتماعية، بصفتها منظمة فاعلة داخل المجتمع، ولها اتصال وتعامل مباشرين مع أفراد المجتمع والبيئة المحيطة بها، لذا أصبحت المصارف تؤدي دوراً مهماً في التصدي للتحديات الاجتماعية، وتقديم الدعم والخدمات لفئات المجتمع المحلي. ويعدّ هذا الدور جديداً على المصارف بشكل خاص، إذ تتميز الممارسات الاجتماعية للبنوك بترك أثر واضح على المجتمعات المحلية المحيطة، وتترك أثراً إيجابياً على الفئات الاجتماعية المستهدفة، إذ تدلّ الآثار الإيجابية على اتساع اهتمام البنوك بإنشاء قيمة اجتماعية، والإسهام في عملية التنمية المستدامة، فقد تمكّن عدد من المصارف على مستوى الوطن العربي وفلسطين، من تحقيق تميّز

واضح في تبني برامج اجتماعية فعالة ومؤثرة، وقد استطاعت إحداث تغيير واضح على الفئة الاجتماعية أو المجال المستهدف، بحيث أصبح اسم المصرف مرتبطاً بالنشاط الاجتماعي الذي يدعمه. (الزيد، 2013)

وتنوعت وتوسعت المسؤولية الاجتماعية للمصارف بمقدار التوسع والتنوع في المجالات الاجتماعية والاقتصادية على السواء، وقد أبرزت دراسات (الزيد، 2013) و(الشراح، 2014) و(الزيود، وآخرون، 2014) اهتمام المصارف بهذه المسؤولية عن طريق تنوّع الخدمات الطوعية والاختيارية المقدمة للمجتمع، فقد أوضحت هذه الدراسات أن مسؤولية المصارف تجاه المجتمع أخذت طابع الشمول والانتشار كماً ونوعاً، وذلك بتقديم خدمات أسرية وبيئية واقتصادية بطرق متنوعة وبأشكال مختلفة، منها ما كان على شكل رعاية المؤتمرات والندوات والمهرجانات وورشات العمل والمسابقات الرياضية.

ويدلّ هذا التوجه إلى اتجاه المصارف نحو دعم الحركة العلمية والثقافية والرياضية في المجتمع، وتقديم المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة والأيتام، وحملات التوعية البيئية، والتوعية ضد الأمراض المزمنة. ومنها ما كان بشكل غير مباشر، مثل المساعدات التي تُقدم بهدف إيصال الدعم إلى الفئات المستهدفة عبر جهات وسيطة، مثل الجمعيات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني، وتعد هذه وسيلة ناجعة للوصول إلى الفئات المحتاجة للدعم، لكون هذه المنظمات تعمل داخل المناطق المستهدفة، وبالنتيجة هي الأكثر إطلاعاً على ظروف وأحوال الأسر التي بحاجة إلى الدعم، وأكثر إطلاع على أماكن تواجدها.

نلاحظ من هذه الأشكال أن منها ما يكون له تأثير مباشر، ومنها ما يكون تأثيره الاجتماعيّ أطول وأبعد مدى، وقد يكون أثر هذه المبادرات آنياً وينتهي بانتهاء الحدث، ونوع آخر من المبادرات يستمر تأثيره لفترة أطول.

من هذا التنوع يكتسب الدور والمسؤولية الاجتماعية للمصارف بصورة خاصة أهمية متزايدة، خصوصاً بعد تخلي الدولة عن كثير من أدوارها الاقتصادية، والاجتماعية والخدمية، إذ تسعى كثير من المصارف إلى تبني برامج فاعلة للمسؤولية الاجتماعية، تأخذ في الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه، ولا شك أن المسؤولية الاجتماعية تعد ركناً أساسياً، وأداة مهمة للتخفيف من سيطرة العولمة والأزمات المالية والاقتصادية، كما أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلباً أساسياً للحد

من الفقر، بالتزام المؤسسات الاقتصادية بتوفير البيئة المناسبة، وعدم تبديد الموارد والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ودفع القدرات البشرية ومساندة الفئات الاكثر إحتياجاً. (الزيود، 2013)

ولا شكّ أنّ للمصارف في فلسطين دور بارز تجاه الجامعات، سواء أكان اجتماعياً أم مالياً، لكن بناء على البيانات والتقارير المالية التي عرضتها مصارف متنوعة في الضفة الغربية على مواقعها الالكترونية، وهي (بنك فلسطين، والبنك الإسلامي العربي، والبنك الإسلامي الفلسطيني، وبنك القدس، وبنك الأردن، وبنك القاهرة عمان، وبنك الاستثمار، والبنك) العربي، تبيّن أنّ هذه المصارف تقدّم وفي فترات متنوعة دعماً لفئة المحتاجين من الطلبة، وتقدم الدعم اللازم لتطوير مرافق متنوعة في الجامعات، وقد تكون هذه المبادرات بداية بسيطة لتحمل المصارف لمسؤولياتها الاجتماعية تجاه الجامعات، وبعد الإطلاع تبيّن المصارف لها دور محدود وصغير في المسؤولية الاجتماعية، ولا تزال تقدم المسؤولية لاجتماعية كمبادرة محدودة وموسمية، ولذا كان إيجابياً البحث والتعرف على مسؤولية هذه المصارف الاجتماعية تجاه الجامعات.

1.2 مشكلة الدراسة

تؤدي المصارف أدواراً متعددة، أبرزها الدور الاقتصادي، والتنمية المستدامة للمجتمع، وأحياناً تؤدي دوراً اجتماعياً يتمثل في النشاطات الاجتماعية ومشاركة المجتمع المحلي، ويكون هذا الدور محدوداً ومقتصراً على نشاطات معينة، وفي مناسبات اجتماعية محددة، وقد يكون هذا الدور موجهاً نحو فئة معينة من فئات المجتمع، إذ تعدّ المسؤولية الاجتماعية من الالتزامات الطوعية والاختيارية التي تقوم بها المصارف، وغير ملزمة بأدائها تحت قانون معين، أو مطلب اجتماعي يفرض عليها القيام بهذه المسؤولية، لذا فإن الواقع الحالي لمسؤولية المصارف الاجتماعية، قد يقابله رضا أو عدم رضا من قبل المحاضرين والإداريين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية، لذا يمكن توضيح مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: ما رضا العاملين في جامعتي فلسطين الأهلية والقدس عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدَّمة من المصارف الفلسطينية على الجامعات الفلسطينية.

1.3 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: التعرف على رضا العاملين في جامعتي فلسطين الأهلية والقدس عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من المصارف الفلسطينية.

الأهداف الفرعية:

1- تحديد وتحليل دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية.

2- معرفة أشكال المسؤولية الاجتماعية للبنوك المقدمة للجامعات والطلبة الفلسطينيين.

3- تقييم المسؤولية الاجتماعية لدى المصارف العاملة في الضفة الغربية.

4- التعرّف من وجود فروقات في إجابات المبحوثين (الإداريين والمحاضرين) حول فاعلية المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك تعزى لمتغيرات (التخصص العلمي، وسنوات الخبرة، والجامعة، ومكان السكن، ونوع الوظيفة).

1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما درجة رضا العاملين في جامعتي فلسطين الأهلية والقدس عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من المصارف الفلسطينية؟

الأسئلة الفرعية:

1- ما دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية على الجامعات الفلسطينية؟

2- ما أشكال المسؤولية الاجتماعية للبنوك المقدمة للجامعات والطلبة الفلسطينيين؟

3- ما تقييم المحاضرين والإداريين في الجامعتين للمسؤولية الاجتماعية للمضارف؟

4- هل توجد فروقات في إجابات المبحوثين (الإداريين والمحاضرين) حول فاعلية المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك تعزى لمتغيرات (التخصص العلمي، وسنوات الخبرة، والجامعة، ومكان السكن، ونوع الوظيفة)؟

1.5 فرضيات الدراسة

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص العلمي.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير مكان السكن.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

1.6 أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال قياس رضا الإداريين عن دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية على الجامعات الفلسطينية، وهو من المواضيع الذي تناولته قلّة من الدراسات السابقة على المستوى الفلسطينيّ، منها دراسة (اللوح، وراضي، 2016)، فتعمل هذه الدراسة على إبراز هذا الدور للقارئ، وتفتح الآفاق لإجراء دراسات مشابهة، تتخذ مناحٍ متنوعة غير الجامعات.

إضافة إلى ذلك، توضح هذه الدراسة أنّ البنوك جزء من المجتمع المحلي، وأنّ دورها ليس مقتصراً على القطاع الاقتصادي فقط، وأنّها تعمل على تنمية المجتمع المحلي وجامعاته، وتسهم في نموه وتطوّره. كذلك تطّلع هذه الدراسة على وجهة نظر المحاضرين والإداريون في الجامعات الفلسطينية تجاه هذا الدور.

من جهة أخرى تسعى هذه الدراسة للوصول إلى تقييم لهذه المسؤولية بناء على آراء المحاضرين والإداريون في جامعتي فلسطين الأهلية والقدس.

1.7 محددات الدراسة

تتحدد هذه الدراسة بالحدود والمحددات الآتية:

1- المحدد الزمني: المدة ما بين 2000 – 2017.

2- المحدد المكاني: البنك العربي وبنك فلسطين وجامعتي فلسطين الأهلية والقدس.

3- المحدد البشري: الإداريون والمحاضرون في جامعتي فلسطين الأهلية والقدس.

1.8 مصطلحات الدراسة

المسؤولية الاجتماعية:

- عرّف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة بصورة عامّة على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل؛ لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آنٍ واحد. (ضيافي، 2010)
- أما تعريف (مجلس الأعمال للتنمية المستدامة) فقد نصّ على أنّ المسؤولية الاجتماعية في المنظمات بأنها: التزام مستمر من قبل الشركة لسلك سلوك أخلاقي والمساهمة في التنمية الإقتصادية، كذلك تحسين جودة حياة العاملين وأسرهم، وأيضا تحسين جودة حياة المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام. (رديدة، والعزام، 2015)
- وتعرّف المسؤولية الاجتماعية بأنها: تعبير عن قيم وفلسفة القيادة الإدارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق أهداف وتوقعات جميع أصحاب العلاقة، في البيئة الداخلية والبيئة الخارجية، وذلك بما يحقق توازن مصالحهم، وبما يعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. (الحسن، 2014)

البنوك:

- منشأة مالية تتاجر بالنقود ولها غرض رئيسي هو العمل كوسيط بين رؤوس الأموال التي تسعى للبحث عن مجالات الاستثمار وبين مجالات الاستثمار التي تسعى للبحث عن رؤوس الأموال. (سلطة النقد الفلسطينية، 2016)
- تعرّف البنوك على أنها: مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين نوع من العملاء الذين لديهم فائض مالي بحاجة للحفاظ عليه وتنميه، ونوع آخر من العملاء بحاجة إلى أموال لأغراض الاستثمار والتشغيل، بحيث يتم تبادل المنافع المالية معهم بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع ويتماشى مع التغير المستمر في البيئة المصرفية.
- وتعرّف البنوك بأنها: مجموعة من الوسطاء الماليين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو لآجال محددة، وتتم مزاولة عمليات التمويل الداخلي أو الخارجي وخدمته، بشكل يحقق أهداف وسياسة الدولة بدعم الاقتصاد القومي، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقاً للأوضاع التي يقررها البنك. (حبيب، 2011)

رضا العاملين:

- شعور الفرد بالراحة النفسية تجاه عمله وبعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه. ولهذا يتم التعبير عنه بعدة مصطلحات أخرى مثل: الروح المعنوية، والاتجاه النفسي نحو العمل، والرضا عن العمل. (أبو ساكور، 1999).

التعريف الإجرائي: تقبّل واقتناع الإداريون والمحاضرون في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية حول إسهام المصارف العاملة في فلسطين في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية.

الإداريون والمحاضرون:

يعرفهم الباحث إجرائياً على أنّهم جميع الإداريين الذين يؤدون وظيفة محاضر، ويكونوا من العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية، وأي إداري يعمل في الدوائر التابعة للجامعة ولديه إطلاع ووجهة نظر حول إسهام المصارف العاملة في فلسطين في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية.

الفصل الثاني:

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتضمن هذا الفصل ثلاثة مواضيع رئيسة، الأول فيه شيء من التفصيل عن المسؤولية الاجتماعية، وذلك بتعريفها وتوضيح أبعادها وأهميتها وأهدافها وعناصرها ومستوياتها، والدوافع التي تؤدي بالمصارف للقيام بها، وأشكالها تجاه الجامعات، والموضوع الثاني فكان مخصصاً عن المصارف العاملة في فلسطين وحجم المسؤولية الاجتماعية لمصارف فلسطينية مختارة، والموضوع الثالث فكان مجموعة من الدراسات السابقة عربية وأجنبية. وفيما يأتي توضيح لهذه المواضيع.

2.1 المسؤولية الاجتماعية

لم تعد النظرة تجاه تقييم عمل المنظمات ونجاحه يقاس بمدى ربحيتها، وأصبح اعتماد هذه المنظمات الاقتصادية ومنها المصارف في تكوين سمعتها على مركزها المالي والمسؤوليات الملقاة على عاتقها تجاه المجتمع، خصوصاً مع ظهور مفاهيم جديدة تربط ما بين البيئتين الخارجية والداخلية للمنظمة، ومفاهيم تساعد على إنشاء بيئة عملية تربط التعامل مع التطورات في الجوانب الاقتصادية والإدارية مع الجوانب الاجتماعية. (زغب، 2014)

من أهم هذه المفاهيم (المسؤولية الاجتماعية)، بعدما أصبح دور المصارف، وبأنواعها المختلفة، مركزياً في عملية التنمية، بناء على ما أثبته نجاح اقتصاديات الدول المتقدمة في هذا المجال، فأدركت المنظمات أنها ليست بمعزل عن المجتمع، وأدركت أهمية التوسع بنشاطاتها، لتشتمل على المجتمع والبيئة، وانطلقت من فكرة مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي: الأضلع الثلاثة: النمو الاقتصادي، والتقدم الاجتماعي، وحماية البيئة. (حبيب، 2011)

2.2.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

أوضحت دراسات (القاضي، 2010؛ الضيافي، 2010؛ الشراح، 2014) بأنه توجد عدة تعريفات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وقد تكون مختلفة أحياناً بناء على اختلاف وجهات النظر حول تحديد شكل هذه المسؤولية وأبعادها، وعلى الرغم من الاختلاف والتنوع، إلا أنها تعطي صورة واضحة عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فمن التعريفات ما يخصصها على أنها مسؤولية اجتماعية للشركات فقط، وبعض التعريفات تعتبرها مجرد تذكير بالمسؤوليات والواجبات تجاه مجتمعها، وأخرى تعتبرها مبادرات اختيارية تقوم بها المنظمات بإرادتها تجاه المجتمع، أو أنها إحدى صور الملاءمة الاجتماعية الواجبة على المصارف، ومن جملة هذه التعريفات (رديدة، ونهار، 2015):

- التزام المصارف الدائم بالتصرف أخلاقياً، والمساهمة بتحقيق التنمية طوعاً، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع ككل.
- مبادرات طوعية تقوم بها المصارف، تتمكن بواسطتها من معرفة تأثيرها على جميع أفراد المجتمع باعتبارها تكملة للوائح الحكومية والسياسة المجتمعية وليست بديلاً عنهما.
- التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من بالعمل مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد.
- ربط اتخاذ القرارات في مؤسسات الأعمال بالقيم الأخلاقية، وبالامتثال للشروط القانونية وباحترام الأشخاص والمجتمعات المحلية والبيئة بشكل تطوعي.

لقد تمّ تعريف المسؤولية الاجتماعية بأخذ عدّة أمور بعين الاعتبار، فالمصارف ليست مؤسسات خيرية أو غير ربحية، إنما من أهدافها الرئيسة تحقيق أكبر عائد ممكن من الربح المادي، ومن هذا الأساس تكوّنت فكرة التطوعية في التعريفات. واعتبار آخر وهو أنّ هذه المنظمات تعدّ من المصادر الرئيسة

لثروة الدولة ككل، والتحديث وإيجاد فرص عمل لأبناء المجتمع، لذا يتوجب تعريف تلك المنظمات بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية من جهة، وحتى لا يطغى هدف تحقيق الربح على باقي الأهداف والتزام المصارف بالأمور الأخلاقية والقانونية في المجتمع من جهة أخرى، كتشغيل الأطفال والإخلال بالمساواة في الأجور وشروط العمل، والحرمان من الحقوق الأساسية للفرد. (رديدة، ونهار، 2015)

ويدل هذا المفهوم على وجود مجموعة من الفوائد تجنيها المنظمات من الناحيتين الاجتماعية والاقتصادية، منها تحسين صورتها العامة أمام المجتمع، وتقبّل أفراد المجتمع لأصناف منتوجاتها وسمعتها، وقد ينتج عن ذلك زيادة في المبيعات وإخلاص العمال والعملاء لها، خصوصاً عند ربط اتخاذ القرار بالقيم الأخلاقية السائدة بالمجتمع.

إنّ وضع تعريف محدد وقاطع للمسؤولية الاجتماعية لا يزال قيد الدراسة لدى مختصو الاقتصاد الاجتماعي، فالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات لا تخضع لإلزام قانوني أو حكومي أو وطني، فهي تنمّ عن إجراءات معنوية وطوعية اختيارية من القائمين على المنظمات، كذلك طبيعة صور وأشكال المسؤولية الاجتماعية وأنواعها، عدا عن نطاق ونشاط عمل المنظمة وأشكاله، ومقدرتها المالية، لذا يعدّ قيام المنظام بالمسؤولية أمراً ديناميكياً مستمداً من واقع المنظمة ومجتمعها. (ضيافي، 2010)

2.1.2 دوافع المسؤولية الاجتماعية:

أدى التطور التكنولوجي في الصناعات وخطوط الإنتاج إلى تضخيم كميات إنتاج السلع، الأمر الذي أدى إلى استهلاك كميات كبيرة من الموارد الطبيعية واستنزافها وزاد المخلفات الصناعية، وقلّت الكثير من الموارد الطبيعية، خصوصاً الموارد غير القابلة للتعويض، وما ينتج عن ذلك من مخلفات صناعية قد تضر بالبيئة المحيطة، وتزايدت الأخطار البيئية الناتجة عن التصنيع والانتاج خصوصاً المخلفات المسببة لتلوث الهواء أو التربة أو المياه. فظهرت التوجهات الدولية التي تحثّ المنظمات على الحفاظ على البيئة والمجتمع. (حبيب، 2011)

هذا بصورة عامّة، أمّا المسؤولية الاجتماعية لدى المصارف بصورة خاصة، فتقوم على أساس بناء وتطوير الاعمال الاجتماعية المستدامة، والتي تتطلب توافر اقتصاديات وأسواق ومجتمعات سليمة وصحية، لذا تكمن الدوافع الرئيسة للمسؤولية الاجتماعية للمصارف بالآتي (جمعية البنوك في الاردن، 2011)

1) **تعزيز المصلحة الذاتية:** تعزيز الأخلاق وإيجاد مجتمع متماسك واقتصاد عالمي مستدام. حيث الأسواق والعمالة والمجتمعات المحلية القادرة على العمل معاً بشكل جيد.
2) **الاستثمار الاجتماعي:** الإسهام في البنية التحتية المادية ورأس المال الاجتماعي بإعتباره قد أصبح جزءاً ضرورياً من ممارسة الأعمال التجارية.
3) **الشفافية والثقة:** هناك توقعات متزايدة على أن المنظمات ستكون أكثر انفتاحاً وأكثر خضوعاً للمساءلة، وأن تكون مستعدة لتقديم تقارير حول أدائها في المجالات الاجتماعية والبيئية.
4) **ارتفاع توقعات الجمهور من المنظمات:** ويكون هذا الأمر متوقعاً، بناء على ما تقوم به المنظمات من أكثر من مجرد توفير فرص العمل والمساهمة في الاقتصاد عن طريق الضرائب والعمالة.

2.1.3 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

فيما يتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، فقد حددت المفوضية الأوروبية بعدين رئيسين للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وهما البعد الداخلي والبعد الخارجي.

البعد الداخلي:

يرتبط هذا البعد بالممارسات داخل الشركة والتي تستلزم تعديلها، لتشتمل على ممارسات المسؤولية الاجتماعية، ويشمل هذا البعد إدارة الموارد البشرية مثل توفير بيئة تعلم للموظفين مدى الحياة، وتطوير قدراتهم وتحسين تدفق المعلومات، وتنويع قوة العمل، وتقاسم الارباح، وأنظمة ملكية الأسهم، والاهتمام بالتوظيف والأمن الوظيفي. كذلك يشمل هذا البعد سلاسة العمل والمقاييس الصحية، لأن معايير السلامة وصحة الموظفين تؤثر بشكل مباشر على الانتاجية، ويتضمن البعد الداخلي كذلك التكيّف مع التغيير بما في ذلك الأخذ بعين الاعتبار جميع الأطراف ذات العلاقة عند اتخاذ قرارات التغيير، خصوصاً قرارات إعادة الهيكلة أو الاندماج أو غيرها. يضاف إلى ذلك عنصر إدارة الآثار البيئية الذي يتضمن تقليل الاستهلاك وهدر الموارد وتقليل التلوث الناتج عن ممارسة أعمال الشركات والتوجه نحو الاستثمارات البيئية. (الزيود، 2013)

يرى الباحث أنّ هذا البعد يتحدد داخل المنظمة فقط، ولا يتمتع بتأثير يذكر على مستوى المجتمع أو الجامعات، ويبقى ضمن الوضع الداخلي للمؤسسة.

البعد الخارجي:

يرتبط هذا البعد بالبيئة الخارجية للمنظمة بما فيها المجتمعات المحلية أو شركات الأعمال أو الموردين أو العملاء، بالإضافة لحماية حقوق الإنسان، إذ تسهم الشركات في المجتمعات المحلية عن طريق التوظيف والتدريب ورفع الأجور والمزايا والضرائب. كذلك يجب على المنظمة أن تتابع الأداء الاجتماعي لشركاء الأعمال الذين تعمل معهم، سواء أكانوا موردين أم عملاء أم منافسين، وفيما يتعلق بحقوق الانسان فعلى الشركة إحترامها والسعي لحمايتها وإتخاذ مواقف جادة للحد من إنتهاكها. (الزيود، 2013)

في هذا البعد يرى الباحث وجود مجالات كثيرة ومتعددة للبنوك لإظهار دورها المجتمعي، إذ تستطيع القيام بمهمات متنوعة، استدل عليها الباحث من التوصيات العامة في دراسات (النعيمي، 2015؛ القريوتي وآخرون، 2014؛ الحداري وآخرون، 2014) سواء للمجتمع ككل أو بتنمية الموارد أو الاهتمام بالبيئة أو للجامعات بشكل خاص، وهي:

1) إنجاز المشاريع الأساسية:

تستطيع البنوك القيام بدور فاعل في إنجاز المشاريع التي تؤدي إلى تطوير عمل الجامعات، وهي كثيرة، كالعمل على سد العجز المالي على شكل قروض، بالمقابل الاستفادة من الجامعات من خلال مخرجات التعليم، كالعمل على تحويل الإمكانيات العلمية والبحثية على شكل مشاريع اقتصادية ناجحة، فيكون الأمر تقريباً متساوياً من حيث المردود المادي على الطرفين، المصرف والجامعة، وتعود الفائدة على تشجيع البحث العلمي أولاً، واستغلال الإمكانات البشرية القادرة على إنجاز وتطوير مشاريع وابتكارات حديثة، بالمقابل يمكن للمصرف تحويل هذا الإنجاز إلى مؤسسة اقتصادية ناجحة. (النعيمي، 2015)

ويرى الباحث أنّ اعتبار المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية تقوم بها المؤسسات لا يتعارض مع الاستفادة مادياً من المسؤولية الاجتماعية، فهي بالأساس موجهة للجامعات طوعاً، وإذا حصل مردود مادي فهذا الأمر يدل أولاً على نجاح المسؤولية الاجتماعية من قِبل المصارف، وثانياً يدل على تحقيق مخرجات تعليم من كوادر بشرية وأبحاث، وقد أشار إلى ذلك. (الحداري وآخرون، 2014)

2) تقديم الهبات والتبرعات:

إنّ تقديم الهبات والتبرعات لا يقصد به هنا دعم المحتاجين، وما يشابهه من معاني اجتماعية، إذ أن تقديم التبرعات في باب المسؤولية الاجتماعية يعزز دور الجامعات الفلسطينية ويساندها، ويكون جزء من المساعدة المادية المقدمة لها، فتستطيع الجامعات بهذا الدعم تحسين مرافقها لتحسين مخرجاتها التعليمية، ومن ثمّ تستطيع إستخدام الموارد المالية والكوادر البشرية خير استخدام إذا توفر الدعم المادي الكافي، وقد تتمكن الجامعات من تنفيذ جميع برامجها التطويرية، أو عدم تأجيل تنفيذ مشاريع.

وعند تقديم الهبات والتبرعات يجب أن تأخذ المصارف بعين الاعتبار بأن:

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

وعليه، فإن المسؤولية الاقتصادية تمثل هنا مسؤوليات أساسية يحب أن تضطلع بها منظمات الأعمال، إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع يتمّ بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم. (عزاوي، وآخرون، 2010)

إنّ المسؤولية القانونية عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة تعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال، وعليها أن تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تميّز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.

أما المسؤولية الأخلاقية فيفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة، لكن احترامها يعد أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها، فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل و نزيه. (عزاوي، وآخرون، 2010)

3) المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي:

يرى الباحث في هذا الجانب أنه يمكن اعتبار دعم الاقتصاد المحلي دعماً للمصارف والجامعات على حد سواء، فعند نمو الاقتصاد المحلي، على شكل مشروعات صغيرة مثلاً، ينعكس هذا الأمر على المصارف من خلال التعاملات اليومية لأصحاب هذه المشروعات، وربط هذه المشروعات بالجامعات، من خلال تعيين كوادر من الجامعات كجهات مشرفة على هذه المشروعات، وتوفير الكوادر الفنية من الطلبة أو العاملين في الجامعات، فتضمن في هذا الجانب نجاح المشروع والاستمرارية في عملها.

ومن جهة أخرى، يمكن للمصارف الفلسطينية التركيز منظمات القطاع الخاص بأنواعها المختلفة، والتي تُحدث تأثيراً بعيد المدى في المجتمع، وتوفير الدعم المالي اللازم أو جزء منه، وتعيين كوادر بشرية تنتمي للجامعات، فيصبح الجانب الميداني المطروح في المواد النظرية قيد التنفيذ.

ونستمد هذه الفكرة من مساهمة الأمم المتحدة في نشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وذلك في استجابة منها للأهمية المتعاظمة للمسؤولية الاجتماعية، بادرت الأمم المتحدة إلى إطلاق مشروعها الذي يحمل اسم "الميثاق العالمي"، فقد اقترح الأمين العام للأمم المتحدة السابق (كوفي عنان) لأول مرة هذا الاتفاق في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي الذي عقد في عام 1999، وقد تم تنفيذه في مقر الأمم المتحدة في نيويورك عام 2000، حيث يسعى هذا الاتفاق من خلال قوة العمل الجماعي على تعزيز الممارسات الاجتماعية، إذ تساهم المؤسسات بالشراكة مع أطراف اجتماعية أخرى في قيام اقتصاد عالمي أكثر استدامة وشمولية. وقد سعت هذه المبادرة إلى دفع مواطنة المؤسسات المسؤولة، بحيث يكون قطاع الأعمال جزءاً من الحلول المطروحة للتحديات التي تثيرها العولمة، فالقطاع الخاص بالمشاركة مع الفاعلين الاجتماعيين الآخرين يستطيع المساعدة في الوصول إلى اقتصاد عالمي متضامن ومستدام. (القريوتي وآخرون، 2014)

ويمكن للمصارف في هذا الشأن القيام بالعديد من الأمور في دعم الاقتصاد المحلي، ومن جوانب مختلفة، فيمكنها توفير مناخ ملائم لقيام الشركات بنشاطها ومواجهة تحديات المنافسة المحلية والعالمية، وإعطاء القدوة الحسنة للمنظمات الأخرى بالإفصاح والإعلان بشفافية عن سياساتها المختلفة، وتوفير المعلومات وإتاحتها وتحسين نظم الحكومة في الهيئات والإدارات المختلفة وتشجيع الشراكة بين مختلف المجتمع والمصارف.

من جهة أخرى يمكنها تشجيع المنظمات الأخرى على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مختلف أصحاب المصالح، وذلك بتوفير الحوافر الضرورية وامتيازات الخاصة بالمناقصات لمدة محددة وربطها بتحقيق أهداف اجتماعية بعينها، ويمكنها أيضاً تنظيم حملات واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

إضافة إلى ذلك يمكنها دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمشاريع المحافظة على البيئة، وذلك بتضيمن الرسالة الخاصة بسياستها تحمّل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مختلف أصحاب المصالح، على نحو يؤكد على حماية أصول هذه المشروعات واحترام حقوق أصحاب المصالح، مع تبني سياسية واضحة للتنمية البشرية، بحيث تنص هذه الرسالة على مشاركة العاملين بالشركات في إدارتها من خلال مراجعة الميزانيات السنوية وتحديد الأجور ومستوى الرعاية الصحية التي يتمتعون بها وأيضا التدريب الذي يحتاجون إليه، والتزام المصارف بمجموعة من القواعد الأخلاقية التي تحديدها مجالس إدارات هذه الشركات ويقرها حملة الأسهم، ويتم الإعلان عنها بكل شفافية وتلتزم المنظمات بتطبيقها، ويتعين على المصارف أن تهتم بتلبية التزاماتها تجاه عملائها وأن تسعى جاهدة لتلبية رغباتهم وحماية حقوقهم. (القريوتي وآخرون، 2014)

أمّا بشأن المسؤولية الاجتماعية تجاه طلبة الجامعات، فإنه باستطاعة المصارف تقديم خبراتها العملية لهم عن طريق التدريب والدورات المهنية، ودعم التخصصات الموجودة في الجامعات بنماذج تدريبية واقعية، خصوصاً في ما يتعلق بالبرامج المحاسبية وكيفية تطبيقها، وأيضا أسلوب ومنهجية المتابعة والتقييم والإفصاح وإعداد التقارير، وتقديم الدعم للجامعات في مجال التدريب وتأهيل الكوادر البشرية.

البعد الاقتصادي:

يقضي بزيادة رفاهية المجتمع إلى أقصى حد، والقضاء على الفقر باستغلال الموارد الطبيعية على النحو الأمثل، ويندرج تحت هذا البعد العديد من الخطوات، كإيقاف تبديد الموارد الطبيعية، وتقليص تبعية البلدان النامية، وزيادة مسؤولية البلدان المتقدمة عن التلوث ومعالجته، والمساواة في توزيع الموارد، والحد من التفاوت في مستوى الدخل. (ضيافي، 2010)

يجب النظر إلى هذا البعد من زوايا مختلفة، فالفوائد التي يمكن أن يحققها المصرف نتيجة تبنيه وتنفيذه للبعد الاقتصادي تكون على شكلين: فوائد مالية وفوائد اجتماعية، فبالنسبة للفوائد المالية سوف تتحسن

نتيجة لتحسن أداء المجتمع المحلي من الناحية الاقتصادية، وهذا بشكل بديهي نتيجة لزيادة الطلب على عمل المصارف، أما الفوائدة الاجتماعية، سوف تحسّن من سمعة المصارف على المستوى الاجتماعي.

نستمد هذه الرؤية أو التوجه، من خلال ما طرحه (أبو جامع ووافي، 2016) بأن المسؤولية الاجتماعية تمثل نشاطات وأعمال الشركة في تحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع، لتصبح نشاطاتها متجانسة مع المنافع المجتمع والتنمية وتركيز على السلوك الأخلاقي، واحترام القوانين والأنظمة الحكومية، وتدمج مع النشاطات اليومية للشركة، فهي بمثابة التزام لتقليل أي أضرار ممكن أن تؤثر على المجتمع وتجنبها، وتعظيم تأثير منافعها على المدى الطويل، وتقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية لقطاعات الأعمال ضمن مسؤوليات قانونية واقتصادية وأخلاقية ذات طبيعة خيرية، وتقوم على اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد ومبادرات منظمات الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات بما يعزز صورتها في المجتمع.

البعد الإنساني والاجتماعي:

يتمثل هذا البعد بصورة أساسية في العلاقة بين الموارد الطبيعة والبشرية من جهة، وتحقيق الرفاهية وتحسين سبل الرفاهية من جهة ثانية، وذلك بالحصول على الخدمات الصحية والتعليمية، ووضع المعايير الأمنية واحترام حقوق الإنسان، ويشتمل على عناصر عدّة، أبرزها الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، والاهتمام بدور المرأة والصحة والتعليم، وحرية اختيار الفرد والديمقراطية.

تستطيع المصارف في هذا البعد العمل على تمويل أصحاب الحرف والمهنيين، كأسلوب بديل عن سياسة التمويل والإقراض التي تعتمد على المرابحة، ويمكنها اعتماد سياسة الدعم المالي على أسس ومبادئ التعاون والتكافل الاجتماعي، أو المشاركة في تأسيس المؤسسات الخيرية التي تقدم الدعم المالي والمعنوي. إضافة بأنّه يمكن للمصارف في فلسطين تدريب الطلبة في الجامعات، سواء في الأعمال الفنية أو الإدارية، وتخصيص دورات تدريبية شبه مجانية أو مجانية للطلبة، خصوصاً الطلبة من ذوي الدخل المتدني. (بلقاسم، 2010)

ونشير في هذا الصدد إلى أنّ المسؤولية الاجتماعية للمصارف يجب أن تتم بناءً على أفضل الخدمات التي يمكن تقديمها للمجتمع، مع تحقيق أعلى مستوى ممكن من الربح، وذلك بتطبيق القواعد القانونية

الأخلاقية السائدة، ويجب أن يعتبر هذا الأمر الهدف الوحيد للمؤسسة، عن طريق استخدامها للموارد البشرية، ثم تصميمها للأنشطة الاجتماعية المطلوبة لزيادة الربح على الأمد البعيد، وجعل هذا الأسلوب قاعدة عند إنجاز المصارف لأعمالها الاجتماعية.

كذلك أوضح (بلقاسم، 2010) الصفة التنموية للمصارف، بأنه لا يمكن اقتصار التنمية على الناحية الاقتصادية فقط، بل يجب أن تكون مصحوبة بتنمية عقلية ونفسية وأخلاقية، فإذا كان الدور الاقتصادي للمصارف، هو تجميع الموارد وتوجيهها للمحتاجين إلى رؤوس الأموال بغرض الربح، فإن دور المصارف هو النهوض بالمجتمع، وأما تحقيق الربح فيعدّ من الأهداف الأساسية التي تسعى وتعمل على تحقيقها، وليس الهدف الأساسي لها، فالمصارف تسعى لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية عن طريق تعبئة المدخرات واستثمارها في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي لخدمة مصالح المجتمع، بهذا يكون ترتبط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية، فهي إما أن تستثمر أموالها مباشرة وإما عن طريق المشاركة مع الآخرين، أو المضاربة أو المرابحة، وبهذا يمكن أن تستثمر المصارف في جميع النشاطات الاقتصادية الممكنة، مثل الصناعة والزراعة والتجارة والخدمات.

2.1.4 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

بدأت أهمية المسؤولية الاجتماعية بصورة عامة تظهر على المستوى الدولي، حين جرى وضع تشريعات وقوانين تتعلق بالبيئة، فظهرت معها عوامل أدت إلى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، أهمها تركيز العولمة على تجارة الشركات متعددة الجنسيات، وأنشطتها المرتبطة بإدارة المصادر وحماية البيئة والصحة والأمان، ثم دور المنظمات غير الحكومية، مثل: الأمم المتحدة، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومنظمه العمل الدولية، التي طوّرت إرشادات ومبادئ لتحديد معايير السلوكيات الاجتماعية المقبولة للمؤسسات. ثم عامل التقدم التكنولوجي بنشر المعلومات الكافية حول مخاطر المخلفات الصناعية، الأمر الذي دفع بالمستهلكين والمستثمرين إلى الأخذ بعين الاعتبار مواجهة المخاطر والقضايا الاجتماعية والبيئية، إضافة إلى عامل تخوّف بعض المنظمات من فقدان ثقة العملاء بها.(الشراح، 2014)

أما أهمية الأدوار الاجتماعية التي تقوم بها المنظمات، فهي تؤدي إلى زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، مع نشوء شعور بالانتماء إلى المجتمع وأفراده، خصوصاً حين تقوم هذه المنظمات بأدوارها تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة والأقليات والمرأة والشباب. (ضيافي، 2014)

عندما تتحقق هذه الأمور، يزيد الترابط الاجتماعي ويزيد ازدهار المجتمع على مختلف المستويات، بحيث تزيد استفادة الدولة عندما تقل الأعباء التي تتحملها في أداء مهماتها وخدماتها الاجتماعية والصحية والتعليمية والثقافية، وتزيد عوائد الدولة نتيجة لوعي المنظمات بأهمية الإسهام في تحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة، وبالنتيجة، الإنعكاس الإيجابي على نمو المجتمع اقتصادياً واجتماعياً. (القاضي، 2010)

ويعتمد نجاح المؤسسات والمصارف بإنجاز دورها في المسؤولية الاجتماعية على الاحترام، ودعم المجتمع ومساندته، والمسؤولية تجاه العاملين وأفراد المجتمع، وتحقق المصارف مزايا عدة نتيجة التزامها بالمسؤولية المجتمعية، ومنها (الشراح، 2014):

1) تحسين وتعزيز صورة المصارف في المجتمع.
2) نوعية الحياة بشكل عام ستكون أفضل نتيجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات العاملة.
3) اعتماد درجة نمو الأعمال على مستوى مسؤوليتها المجتمعية.
4) مساعدة في الحد من قيام الجهات الرسمية بفرض الأنظمة والقوانين التي تنعكس عليها بتكلفة إضافية.
5) تحقيق فائدة للعاملين لدى المنظمات وللمجتمع الذي تعمل به.

إذ تسهم المصارف من خلال مسؤوليتها الاجتماعية في نشر الخدمات التعليمية والصحية، وتحرص على نشر وتعزيز الوعي العلمي والثقافي والديني عن طريق المؤسسات التي تقوم بهذه النشاطات، من خلال الدورات والندوات التي تقود لتطوير القيم الأخلاقية، وزيادة المستويات الثقافية والعلمية للأفراد، الأمر الذي مما يسهم بتحقيق التطور، وإحلال القيم والأخلاق محل القيم السلبية، وتؤدى المصارف دورها الاجتماعي بقيامها بتجميع الأموال من الفوائض الاختيارية كالصدقات والتبرعات وغيرها من الأموال التي يتم الحصول عليها من القادرين من أفراد المجتمع بصورة اختيارية، وتوجيه هذه الأموال

للمحتاجين من أفراد المجتمع، وكذلك تقديم القروض الحسنة التي يتم تقديمها للمحتاجين إليها، بغرض مساعدتهم في تلبية التزاماتهم كتكاليف دراسة أو تكاليف الزواج أو العلاج وغيرها. (خلف، 2006)

2.1.5 أهداف المسؤولية الاجتماعية:

تسعي المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أبرزها م (عمرو،2010، ص 9):

1) الاهتمام المتزايد بالتوعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية لقضايا ضرورية في المجتمع.
2) تنفيذ معاهدات حقوق الإنسان بدرجات مختلفة، بدءاً من الحقوق الأساسية ثم الفرعية، بما يحترم إنسانية الفرد.
3) تحديد أدوار المؤسسات وتنظيم أنشطتها بما يستوعب الاختلافات الثقافية والبيئية والمجتمعية.
4) تعزيز الثقة وتعميقها وتبني أسلوب واضح يبعث على الطمأنينة للمؤسسات في تعاملها مع الأطراف المعنية.
5) تحقيق الانسجام مع المواثيق والاتفاقيات المحلية والدولية، خصوصاً في ما يتعلق باتفاقيات حقوق الانسان والحفاظ على البيئة.

إن هذه الأهداف يجب أن تكون نابعة من قيام المؤسسات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية، والذي يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها، والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة ومتطلباته الضرورية، إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي، وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية، وجود صلة حقيقية بين الممارسات الاجتماعية للمؤسسة والأداء المالي الإيجابي. وفي هذا السياق فقد ازداد خلال العقد الأخير، عدد المؤسسات الكبرى التي أدركت فوائد إدارة أعمالها وفق ممارسات المسؤولية الإجتماعية، وقد تعززت خبرات هذه المؤسسات بصدور عشرات الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي التي أكدت أن للمسؤولية الاجتماعية للشركات تأثير إيجابي على الأداء الاقتصادي لمجتمع الأعمال، وأنّها لا تضر بالمساهمين، بل في الواقع تعزز قيمة الأسهم ومكانة المؤسسات. (ضيافي، 2010)

2.1.6 عناصر المسؤولية الاجتماعية:

جرى تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية بالعناصر التي تشكّل بمجموعها مضمون وماهيّة المسؤولية الاجتماعية، ويمكن اعتبار (المالكون والعاملون والزبائن والمنافسون والمجتمع والبيئة والحكومة أو الدولة) مؤشرات لمضمون المسؤولية الاجتماعية ولتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية، حيث لكلٍ منهم أهدافه وواجباته واستراتيجياته في استعمال والتفاعل مع المسؤولية الاجتماعية حسب أنواعها وحسب مصالحهم. (وهيبة، 2014).

حيث تعتبر المؤسسات بمختلف أشكالها وأحجامها، ومهما كانت المداخل المستعملة في دراستها، كمجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني وضمن شروط واقعية معينة، بغرض القيام بمهام معينة تهدف إلى تحقيق غايات وأهداف، هذه المجموعة من الأفراد تتأثر بالطريقة التي تتصرف بها المؤسسة وبطريقة المالكين أو أصحاب الأسهم، وعلى المؤسسة أن تراعي مصالح هؤلاء وتطلعاتهم إن أرادت الاستمرارية والتطور والبقاء، فقد تطور مفهوم أصحاب المصالح أو ما يسمى بالأطراف المستفيدة من وجود المؤسسة، ففي البداية كان الاعتقاد السائد أن المالكين هم المستفيدون الوحيدون من وجود المؤسسة، ولكن في فترات لاحقة، لم تتوقف قائمة أصحاب المصالح عند حدود فئة معينة بل أن هذه القائمة تتسع يوماً بعد يوم، لتشمل فئات أخرى كالعاملين والبيئة والموردون والمنافسون، جميعهم أطراف أوجدهم التطور الاقتصادي والاهتمام الاجتماعي؛ لذا تعددت التعريفات المتعلقة بأصحاب المصالح، فتمّ تعريفهم على أنهم مجموعة الأفراد والجماعات والمؤسسات التي تؤثر وتتأثر بالأفعال التي تتخذها المؤسسة، وبأنهم أفراد أو جماعات لهم مصالح أو نصيب لدى المؤسسة يعطيهم الحق في السؤال عن طبيعة أدائها. (ضيافي، 2010)

ولضمان بقاء المسؤولية الاجتماعية ضمن احتياجات المؤشرات السابقة (المالكون والعاملون والزبائن والمنافسون والمجتمع والبيئة والحكومة أو الدولة)، تمّ حصر عناصر المسؤولية الاجتماعية في ثلاثة عناصر مترابطة، وكل عنصر يعمل على تنمية الآخر ويدعمه، بحيث تتكامل سوياً، هي: الاهتمام والفهم والمشاركة، وفيما يلي توضيح لكل عنصر:

الاهتمام: يتضمن هذا العنصر الارتباط العاطفي بالجماعة، وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها. وللاهتمام عدة أشكال ومستويات تؤكد على المسؤولية الاجتماعية، منها

الإنفعال مع الجماعة، إذ يتماشى الفرد وبصورة دينامية مع الجماعة الانفعالية لمجرد أنه يعدّ نفسه يتحمل جزءاً من مسؤولية الجماعية، فيتعاون ويتفاعل تلقائياً مع أفرادها، ويرى أن تماشيه للمجموعة شيء موضوعيّ ومنطقي. أما الانفعال بالجماعة، فيحدث بصورة إرادية حيث يأتي تضامنه مع الجماعة ويرى بناء على قناعة ذاتية منه، فيجعل أهدافها محور اهتمامه ويتفاعل معها بصدق وشفافية. كذلك التوحد مع الجماعة والانسجام داخلها، أي شعور الفرد بالوحدة المصيرية مع الجماعة، والتأثر بها لدرجة أن بفائدتها فائدة له ويسعى من أجل مصلحتها، ويبذل جهده لإعلاء مكانتها. (الزيناتي، 2014)

ويتجسد أيضاً الاهتمام على شكل الوطنية، إذ أنها تعدّ من أوضح نماذج الانسجام والتوحد مع المجتمع، حيث يندرج الانتماء في مستويات الاهتمام أيضا، فتملأ الجماعة عقل الفرد ووجدانه وتصبح موضوع اهتمامه وتأمله، ويلتقي معها في تقارب فكري، ويغامر في سبيل الدفاع عن طموحاتها وأهدافها، وفي ذلك أحد أبعادها القوة لضمان التماسك والتكافل الجماعي.

الفهم: ويُقصد به إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، وماضيها وحاضرها وقيمها واتجاهاتها، والأدوار المختلفة فيها، كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن أو المصلحة العامة العمل على رفعته وازدهاره، ويُقصد بالفهم أيضاً وعي الفرد بما هو نافع لمجتمعه، ويأتي بمردود إيجابي على الجماعية، وترك ما فيه من ضرر للمصلحة العامة.

المشاركة: تُظهر المشاركة مقدرة الفرد على القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته، وتُظهر إرادة ثابتة تجاه مجتمعه، أي مشاركة الفرد في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي، وذلك حين يكون مؤهلاً اجتماعيا لذلك، ولها ثلاثة جوانب: أولها، التقبّل، أي تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها والملائمة له في إطار ممارسة سليمة. وثانيها، التنفيذ، حيث ينفذ الفرد العمل وينجزه باهتمام وحرص ليحصل على النتيجة التي ترضيه وترضي الآخرين وتخدم الهدف العامة للجماعية، وثالثاً: التقييم، حيث يقيّم كل فرد عمله بحسب معايير المصلحة العامة والأخلاق السائدة في مجتمعه، لا أن يكون تقييم الفرد لأعماله وفق مصلحته الخاصة التي قد تتعارض وقيم المجتمع. (الزيود، 2013)

2.1.7 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

يمكن تلخيص أهم مبادئ المسؤولية الاجتماعية بما ورد في (بن عودة، وغويني، 2011، ص64) بالنقاط الآتية:

- مبدأ احترام الأعراف الدولية: احترام جميع الاتفاقيات الحكومية والدولية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات عند تطوير السياسات والممارسات للمسؤولية الاجتماعية.
- مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: تنفيذ للسياسات والممارسات التي تؤكد على احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الانسان.
- مبدأ الشفافية: كشف سياسة المؤسسة وقراراتها وأنشطتها بما فيها التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وإتاحة المعلومات للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم من قبل المؤسسة.
- مبدأ الإذعان القانوني: الالتزام بجميع القوانين والأنظمة واللوائح السارية الدولية والمحلية والمعلنة والمنفذة تبعاً لإجراءات محددة والإلمام بها.

2.1.8 مبادئ المسؤولية الاجتماعية الخاصة بالمصارف:

مبدأ التطوع: إن المصارف، وخصوصاً الكبيرة منها، مطالبة بتحمل المسؤولية الاجتماعية، وإن تبادر هذه المؤسسات بمأسسة ذلك من خلال خططها الإستراتيجية، وأن لا تقتصر نشاطاتها في هذا المجال على مجرد تقديم بعض التبرعات ورعاية وتنظيم المؤتمرات وتقديم المبادرات، في إطار العلاقات العامة أو قسم التسويق، دون وضع الخطط ودراسة الحاجات التي تضمن وصول المبادرات إلى سد الحاجات، بعد إجراء الدراسات المعنية ووضع آليات قياس لمدى النجاح. (بن عودة، وغويني، 2011)

إن البعد الأخلاقي المجتمعي في إدارة المؤسسات يأخذ على عاتقه الانتقال بالعمل من مفهوم تقديم الخدمة التطوعية الى تطبيق أوسع يقوم على تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية التي ترتكز على التأمل الدائم في محطات المرور المنجزة بالمؤسسة والتأكد من حاجة المجتمع للخدمة المقدمة (الانتقال من مفهوم الترف المؤسسي إلى مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع)، والقدرة على تشخيص مصادر قوتها لإدامتها ودراسة سلبياتها لتلاشيها بهدف القبول والتحسين المستمر وتبني سياسة التغيير والتجدد الدائم

ورسم السيناريوهات الأكثر ملائمة للمستهدفات المتوخاة وقياس اثر خدماتها المضافة على المجتمع والبيئة وقدرتها على التنبؤ بمخاطر التنفيذ المتوقعة التي تعترض تحقيق أهدافها الكبرى.

مبدأ احترام المستهلكين: لقد تنامى الالتزام الاجتماعي لدى المؤسسات نتيجة للوعي الثقافي والتعليمي وضغوط حركات وجمعيات حقوق الإنسان. ولقد تحولت الاهتمامات الشخصية للإفراد إلى حركات جماعية منظمة تعمل على زيادة الضغوط من المجتمع على كيفية إدارة المؤسسات لأعمالها نتيجة دور التعليم في رفع الوعي البيئي والإنساني، ولقد استطاعت الكثير من المؤسسات الاجتماعية تحميل الشركات مسئولية تصرفاتها الخاطئة. هذه العناصر جميعها شكلت دوافع لدى المستهلكين والزبائن لحفز توجه المسؤولية الاجتماعية لدى المصارف.

إنّ المصارف الكبرى في العالم باتت تصدر تقارير مستقلة خاصة بالمسؤولية المؤسسية تجاه المجتمع كإجراء معياري، حيث تعتبر معايير الاستثمار المجتمعي أخلاقية بالدرجة الأولى، كما أنها تتصل بالأداء بعيد المدى للمؤسسات، إذ يعتقد المستثمرون بأن معايير الاستثمار المجتمعي ضرورية لتمييز الشركات ذات الأداء الإداري الجيد والمؤهلة لاحتلال مواقع بارزة في المستقبل، ويعتبر الاستثمار المسؤول مجتمعياً جزءاً مهماً ومتنامياً من المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.

وقد أصبح استيعاب الثقافة المؤسسية لمسألة الربط بين مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع والاستراتيجيات المؤسسية يشكل تحدياً كبيراً، فالمستثمرين والعملاء أصبحوا أكثر تنوراً، كما أنهم شرعوا بالتدريج في إظهار تفضيلهم تجاه المنتجات والخدمات والشركات التي تولي اهتماماً للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات. وإن عمليات نشر القيم الإنسانية في الأعمال تعمل على تهيئة مناخ العمل الإبداعي الخصب للعاملين، وتتيح لهم فرص الارتقاء الوظيفي، مما يعني تطوير الأداء المؤسسي إلى أعلى درجاته، ومع عمليات دمج القيم الإنسانية في الأنظمة الإدارية سيؤدي إلى تطوير الأداء المؤسسي، ورفع التنافسية المهنية، وتحفيز الموارد البشرية.

2.1.9 أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية التي يمكن للمصرف أن يتبناها:

تعمل المسؤولية الاجتماعية على حصر جميع الأنشطة والمجالات التي يتعامل معها البنك، وهناك أنشطة أخرى تعد من أساسيات العمل ومستلزماته، ولا يمكن التخلي عنها لضمان سير الأعمال كتحديد الاختصاصات لكل شخص بدقة ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب لمؤهلاته

وخبراته، ومن أهم الأنشطة والمجالات التي يتبناها المصرف للوفاء بمسؤوليته الاجتماعية ما يلي: (المغربي، 2004)

أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين:

- السماح للمساهمين بمتابعة أعمال البنك والإطلاع على البيانات المطلوبة.
- العمل على تنمية حقوق الملكية باستمرار.
- تحقيق المركز التنافسي المناسب للبنك.
- تطوير مجالات الاستثمار وإعدادها.
- تطور نصيب المصرف من حجم الودائع الكلي فى الاقتصاد.

أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين به:

- الاهتمام بنظام وخطط المعاشات.
- إعداد برامج الرعاية الصحية للعاملين.
- الاهتمام بنظام الحوافز والمكافآت المتبع في البنك.
- نشر روح التعاون والترابط بين العاملين.
- ملاءمة بيئة العمل بما يتعلق بالإثاث ومعدات العمل.
- ملاءمة العمل فيما يتعلق بالتهوية والإضاءة.

أنشطة ومجالات المسؤولية للبنك تجاه المتعاملين معه:

- تقديم الخدمة للمتعاملين في المكان المناسب لهم.
- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمتعاملين.
- العمل على تحقيق رضا المودعين عن العائد المحقق.
- الاهتمام بمقترحات وآراء المتعاملين.
- تيسير أداء الخدمات في الوقت المناسب للمتعاملين.
- المحافظة على سلامة الخدمات المقدمة.

2.1.10 مستويات المسؤولية الاجتماعية:

عمل مؤيدو المسؤولية الاجتماعية على التعمّق في العلاقات الاجتماعية، لمعرفة وتحديد مستويات المسؤولية الاجتماعية، وذلك بطريقة توضحها وتضمن توفير إمكانيات مواءمتها وظروف العمل، وقد حدد مؤيدوها من العلماء ثلاثة مستويات للمسؤولية الاجتماعية وهي (مكاوي، 2003):

1) القيام بالوظائف الممكنة أو الأدوار الاجتماعية الملائمة للمؤسسة بما تتضمنه من وظائف تعليمية، تثقيفية، سياسية، خدماتية، وغيرها.

2) معرفة المعايير التي ترشد المجتمع إلى تحقيق وظائفه بطريقة إيجابية.

3) معرفة القيم التي يجب مراعاتها من جانب المؤسسات.

المسؤوليات على مستوى الوظائف (عبد العزيز، 2006):

1) **الوظيفة السياسية:** وتتمثل بإعلام المواطنين بما تفعله الحكومة والقوى السياسية الأخرى، وتسمى هذه الوظيفة أيضاً بالرقابية، حيث يتم إبلاغ المواطنين بكل ما يجري مع الإسهام بشرح مختلف جوانب القضايا وتوضيح آراء المؤيدين والمعارضين لمساعدة القارىء على فهم ما يحيط به.
2) **الوظيفة التعليمية:** تتمثل في إتاحة الفرصة لعرض الأفكار والآراء لمناقشتها، وتشمل القضايا التربوية والتعليمية، مع تسليط الضوء على المنظومة التعليمية وكشف السلبيات وتقديم المعلومات ذات الصلة بشفافية. ويدخل في إطار هذه الوظيفة توضيح أهداف المجتمع بعيداً عن التلاعب بالحقائق وعبر نشر التقارير الواقعية عن الأحداث.

3) **الوظيفة التثقيفية:** تتمثل بعمل المؤسسة كمرآة للمجتمع وقيمه، وضمن هذه الوظيفة يفترض أن تهتم المؤسسات بالموروث الثقافي والاجتماعي والتقاليد والتراث الأصيل، ومحاربة الفساد الأخلاقي والعادات الدخيلة على المجتمع.
4) **الوظيفة الاقتصادية:** تتضمن تعريف الناس بالسلع والخدمات ومتابعة التطورات الاقتصادية وتفسيرها وتوضيح مسبباتها ونتائجها.

المسؤوليات على مستوى المعايير (حسام الدين، 2003، 68):

1) الدائرة الداخلية الأصغر وتتضمن المعايير المهنية وممارسات الأفراد الأخلاقية.

2) الدائرة الثانية وتتضمن معايير الوسيلة وسياستها.

3) الدائرة الثالثة وتضم معايير المهنة التي تنظم العمل، أي ميثاق الشرف.

4) الدائرة الرابعة وتضم المعايير التي تفرضها قوانين الحكومات والأنظمة.

5) الدائرة الخامسة وتتضمن الحدود التي يسمح بها الناس كالقيم والتقاليد.

2.2.11 أنماط المسؤولية الاجتماعية:

ظهرت أنماط المسؤولية الاجتماعية من المجالات والعديدة والأشكال المتنوعة لإسهام المؤسسات في المسؤولية الاجتماعية، منها البعد أو المجال الأخلاقي للمنظمة، والحاجات الشعبية أو المطلوبة لدى عامة الناس من المؤسسات، كدعم جودة منتجاتها، ومحافظة المنظمة على البيئة والاهتمام بحقوق الإنسان وواجباته، ودور إدارة المنظمة في تحقيق رغبات ومصالح العاملين والمستهلكين، من هذا التنوع ظهرت ثلاثة أنماط رئيسة للمسؤولية الاجتماعية، وهي كما لخصها (بن جيمة، 2016) على النحو الآتي:

النمط الأول: المسؤولية الاقتصادية:

إن جوهر هذا النمط هو أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية، وأن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح. حيث يشير تعظيم الربح إلى أن المديرين هم محترفين وليس مالكين للأعمال التي يديرونها، لذلك فإنهم يمثلون مصالح المالكين، وعلى هذا الأساس فإن مهمتهم هي إنجاز أعمالهم بأحسن طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكين، وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يضعفون دينامية السوق، وبالتالي سوف تنخفض الأرباح نتيجة هذا الصرف على الجوانب الاجتماعية وهذا يلحق خسارة بالمالكين، ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي فإن المستهلكين سيخسرون أيضاً، وإذا امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فإن المبيعات ستنخفض وبالتالي تتدهور المنشأة.

النمط الثاني: الاجتماعي:

إن هذا النمط على النقيض تماماً من النمط الأول، ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة، تضع المجتمع ومتطلباته ضمن الأولوية في جميع قراراتها، ولعل جماعات السلام الأخضر أو الجماعات الأخرى التي تقدم نفسها كأحزاب اجتماعية صرفة تمثل هذا النمط، وتحثّ المنظمات الاقتصادية على تبنيه. وبالمقابل تجد المنظمات صعوبة في موازنة متطلبات أدائها الاقتصادي ومزيد من الالتزامات في هذا الاتجاه الاجتماعي سواء على الصعيد الداخلي أو على صعيد الأداء الخارجي.

النمط الثالث : الاقتصادي-الاجتماعي:

وهو النمط الأكثر توازناً، حيث يشير إلى أنّ وضع المنظمة قد تغيّر، وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحده – المالكين فقط – وإنما توجد جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة. ومن أهم الأفكار التي تدعم هذا الاتجاه تلك القائلة بأن اتساع عمليات الخصخصة أدى إلى تطلع المجتمعات إلى منشآت الأعمال لكي تتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة.

وإذا كان الأمر يمثل بالنسبة للعالم المتقدم حالة طبيعية، وذلك لنضج المنشآت وإداراتها فإنه يمثل مشكلة كبيرة في دول العالم النامية، حيث تم عرض الموضوع على اعتبار النموذج الأول يمثل منشآت القطاع الخاص، التي تهتم بمزيد من تحقيق الأرباح، حتى لو كان على حساب مصلحة باقي الأطراف مما يثير إشكالية بينهم، لذلك يمكن النظر إلى النمط الثاني باعتباره يمثل ردة فعل من قبل الدولة وهي المسيطر الرئيسي في العالم الثالث، حيث قدمت منشآتها على أنها خلايا اجتماعية تهدف تقديم مزيد من الخدمات إلى المجتمع حتى لو كان ذلك على حساب أدائها الاقتصادي وتحملها خسائر بررت بكونها تمثل متطلبات اجتماعية حتى لو كانت تمثل ضعفاً في الأداء أو أنها تخفي فساداً إدارياً مستشرياً. وفي ضوء هذا النموذج يظهر تقارباً في وجهات النظر من خلال النموذج الثالث باعتباره ممثلاً لحالة أكثر واقعية بشأن الأداء على المستويين الاقتصادي والاجتماعي.

إن شمولية وتعدد محتوى المسؤولية الإجتماعية ومضاميمنها دفعت إلى بيان أن المسؤولية الإجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي: الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيرية، وفي إطار ذلك طور مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحد من

المستفيدين في البيئة. إن مسؤولية الشركة الإجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة بشكل معادلة:

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

الشكل التالي يوضح:هرم المسؤولية الاجتماعية

المصدر: ياسين، 2008

المسؤولية الاقتصادية: تمثل مسؤوليات أساسية يحب أن تضطلع بها منظمات الأعمال، إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية، بتعويض مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم.

المسؤولية القانونية: هذه مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات، يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وأن تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع.

المسؤولية الأخلاقية: يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فات هذه الجوانب لم تؤطر

بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد أمراً ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أم تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.

المسؤولية الطوعية: وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني و تطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن وغيرها ولا تتوخى إدارة منظمات الأعمال من هذه البرامج ارتباطها المباشر بزادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.

2.1.12 المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه المجتمع:

لم يعد تقييم الشركات يعتمد علي ربحيتها فحسب ولم تعد تلك الشركات تعتمد في بناء سمعتها علي مراكزها المالية فقط ,فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد في خلق بيئة عمل قادرة علي التعامل مع المتغيرات المتلاحقة في كافة الجوانب عبر أنحاء العالم.

ومن أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الأجتماعية للشركات فقد أصبح دور المؤسسات الصناعية الكبرى محورياً في عملية التنمية، فقد أدركت تلك المؤسسات أنها غير معزولة عن المجتمع وتنبهت إلى أهمية توسيع نشاطاتها، لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الانتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة والأخذ بعين الإعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي: النمو الأقتصادى والنمو الأجتماعى وحماية البيئة، حيث يتمثل دور المؤسسات تجاه المسؤولية الإجتماعية للمجتمع المحيط بها، عن طريق إيجاد فرص عمل جديدة، وذلك بالتوسع في مشروعاتها وإختيارها للتكنولوجيا المتقدمة التي تحافظ علي البيئة من التلوث وذلك من خلال إلتزام الشركة بثلاث معايير هي(Barclift, 2012):

- الإحترام والمسؤولية بمعنى إحترام الشركة للبيئة الداخلية (العاملين) والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع).
- دعم المجتمع ومساندته من خلال المشاركة في مشروعات التنمية المجتمعية.
- حماية البيئة، سواء من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذي تقدمه الشركة للمجتمع مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقدم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة.

إنّ هذه القضايا مجتمع هي موضع نقاش وانتقادات واسع، إذ يرى المؤيدون أن هناك طلباً قوياً لقضية المسؤولية الاجتماعية للشركات التجارية، والشركات التي تستفيد بطرق عديدة من خلال العمل من منظور أوسع وأطول من آثارها المباشرة الخاصة، وأهمها تحسين الصورة الذهنية لدى جمهور المتعاملين مع المنظمة، سواء أكانوا من الجمهور الداخليين كالعاملين والمساهمين أو الجمهور الخارجيين كالعملاء والبيئة، ويجادل المنتقدون على أن تصرف المسؤولية الاجتماعية للشركات من الدور الاقتصادي الأساسي للشركات، والبعض الآخر يرى أنه ليس أكثر من نافذة سطحية مزينة، وآخرون يقولون أنها محاولة لاستباق دور الحكومات كرقيب على الشركات القوية متعددة الجنسيات.

ولعل تحمل منشآت القطاع الخاص لمسؤوليتها تجاه المجتمع وتجاه البيئة هو خيار تحتمه عليها تطور الحياة المدنية الحديثة وثقافة العميل، الذي بات يبحث عن المنتجات التي تراعي الجوانب الصحية، وكذلك يبحث عن الجهة التي تقدم خدماتها للمجتمع لتكون خياره المفضل ليشتري منها سلعته الإستهلاكية وغيرها من الأمور. وهذا ما بدأ ملاحظاً في الدول المتقدمة في السنوات (1970-1995)، وربما هذا المفهوم لم يتبلور كثيراً لدى المجتمعات والعميل في الدول النامية والأكثر نمواً ومنها الدول العربية. (Decker, 2009)

وتتعرض الصناعات إلى ضغوط متزايدة من قبل المبادرات العامة والقوانين لتحسين أخلاقيات العمل لديها من خلال المطالبة بالمزيد من العمليات والأخلاقيات في مجال الأعمال، وقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية للشركات وثيقة الصلة بالسوق في وقتنا الراهن بعد تزايد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية، ويمكن للمسؤولية الاجتماعية للشركات أن تساعد في زيادة الثقة في مجال الأعمال والتعامل مع التحديات المجتمعية، وفي الوقت ذاته تحقيق نتائج رابحة. إذ أصبح أفراد المجتمع اليوم يدركون الحاجة إلى تنمية مستدامة، وأن على الشركات مسؤولية كبرى في تحقيقها، وأما الشركات فعليها التأكد من قدرتها على إدارة مسؤولياتها الاجتماعية، وأن هذه المسؤوليات تحقق الربح عند تنفيذها. (Decker, 2009)

2.1.13 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ونجاح المصارف:

تتحدد هذه العلاقة بأبعاد مختلفة ومتنوعة، وذلك لتنوع أعمال المصارف من جهة، وتنوع الأعمال الاجتماعية التي يمكن أن يقوم بها المصرف، فهي أعمال طوعية اختيارية تهدف إلى إنشاء شراكة

بين المصارف والمجتمع، بحيث تصبح المسؤولية الاجتماعية للمصارف الموجه الذي تأخذ به المصارف لتوجيه أنشطتها نحو المجتمع. فتكون العلاقة على شكل استفادة المصارف بطرق عديدة، من خلال العمل بإدراك أوسع وأطول من أرباحها الفورية والقصيرة والطويلة الأجل. وتتفهم المصارف المسؤولية الاجتماعية من خلال الدور الاقتصادي والأعمال التجارية الخاصة بها، لذا تظهر العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ونجاح المصارف من خلال:

أولاً: ثقة المجتمع كأساس لنجاح المصارف:

وتظهر العلاقة الناجحة من خلال المكاسب الحقيقية مثل ثقة المجتمع بالمصارف، فيمكن تعزيز هذه العلاقة بنشر بيانات الأرباح وحجم المخصصات المالية للمسؤولية الاجتماعية، فتصبح هذه العلاقة على شكل تنمية المجتمع، وفي الوقت نفسه تعزيز ربحية المصرف عن طريق زيادة المتعاملين معه نتيجة زيادة ثقتهم به. (Decker, 2009)

وتستطيع المصارف كسب ثقة المجتمع بالتركيز على المساهمة في تمويل المشاريع الاقتصادية الصغيرة أو المتوسطة، دون أن يكون للمصرف أي أرباح أو مردود مالي، حتى لو كانت المساهمة بسيطة، سواء منح أو قروض أو استثمارات، وهذا الأمر يجعل من هذه العلاقة تتخذ شكلين، الأول الحصول على مردود مالي وزيادة فرص الاستثمار في المشاريع الصغيرة، مما يزيد من عدد المتعاملين مع المصرف، والثاني كسب ثقة المتعاملين مع المصرف. (Decker, 2009)

حيث تنظر المصارف في كيفية تحقيق التوازن العادل بين مخاطر ومصالح مختلف الأطراف المشاركة، بما في ذلك حماية مصالح المتضررين بشكل مباشر وغير مباشر، وتحديداً المجتمع المحلي المقيم داخل أو بالقرب من المنطقة المتأثرة بالمشروع؛ لذا تعمل المصارف بمنع أو الحد من الأضرار الاجتماعية والبيئية التي قد تكون ناجمة عن أنشطة تمولها؛ لذلك تحتاج إلى اعتماد إجراءات مناسبة للتحليل والتحقق. (Bessler, 2013)

ثانياً: التفاعل الاجتماعي:

إن إشراك المجتمع المحلي هو أساس جميع مبادرات سياسة المسؤولية الاجتماعية التي يتم إنجازها، ويمتد إلى ما هو أبعد من التدابير الخيرية، لذا يجب على المصارف تقديم خططاً مبتكرة، تتمثل في برامج تعليمية دائمة للقطاعات المحرومة في المجتمع، ورعاية أصحاب المشاريع وخصوصاً الشباب،

وتوفير المنح الأكاديمية والمقترحات البحثية، ودعم القضايا البيئية مثل إعادة التدوير وإدارة النفايات، وبرامج الدعم المجتمعي، وتقديم برامج الدعم الصحي، وتقديم الدعم المالي للفن والثقافة.

ويمكن أن تدعم المصارف أيضا المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال تدابير الوقاية من تعاطي المخدرات لصالح الشباب، من خلال برامج التوجيه والتدريب الأبوي، ويمكن لموظفي البنك أن يكونوا موجهين للتلاميذ في المستوى الأعلى من المدرسة الإلزامية خلال سنة دراسية واحدة. (Barclift, 2012)

ثالثاً: الوعي والشفافية:

من الضروري أن يكون هناك التزام شفاف وقوي باعتماد ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمصارف، ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال الإشارة الصريحة إلى أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتبناها المصارف، عن طريق تكريس أقسام من التقارير السنوية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ونشر تقارير الاستدامة وبيانات المدفوعات للمسؤولية الاجتماعية للشركات؛ ومعلومات على شبكة الإنترنت. حيث إنّ الاستدامة المؤسسية للمصارف أكثر بكثير من مجرد الأعمال الخيرية. وفي هذا الشأن، يتم تشجيع المصارف على تحسين مستقبل الناس في جميع المجتمعات التي يعملون فيها، من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي بدورها ستحافظ على أعمالهم في المستقبل. (Csaba, 2015)

رابعاً: احترام التشريعات:

إن احترام التشريعات المعمول بها، والاتفاقات الجماعية بين الشركاء الاجتماعيين، شرط مسبق للوفاء بهذه المسؤولية، ومن أجل الوفاء الكامل بمسؤوليتها الاجتماعية للمصارف، يجب أن يكون لديها عملية لإدماج الشواغل الاجتماعية والبيئية والأخلاقية وحقوق الإنسان والمستهلك في عملياتها التجارية واستراتيجيتها الأساسية، وذلك بالتعاون الوثيق مع أصحاب المصلحة، بهدف تعظيم القيمة المشتركة للمساهمين والمجتمع ككل، وبهدف تحديد آثارها السلبية المحتملة ومنعها والتخفيف من حدتها. إذ يعتمد المحتوى العملي للمسؤولية الاجتماعية للمصارف على حجم المؤسسة والقطاع الذي تنشط فيه.

إن سياسة المسؤولية الاجتماعية للمصارف المناسبة هي جزء كامل من الأنشطة الأساسية لها، وينبع من الاقتناع بأن دمج جوانب المسؤولية الاجتماعية للمصارف هو ركيزة ضرورية للربحية على المدى

الطويل واستقرار المصرف، وبالنتيجة فإن المسؤولية الاجتماعية ليست مهمة للمجتمع فقط، بل أيضاً للمساهمين، الأمر يمتد لأبعد من مجرد العلاقات العامة أو الاتصالات. (Bessler, 2013)

2.1.14 أشكال المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات:

تشير دراستي (النسور، 2010) و(وهيبة، 2014) أنّ الجامعات جزء لا يتجزأ من المجتمع، باعتبارها مؤسسة تعليمية ترفد المجتمع بكوادر تعمل على تنميته مستقبلاً، وبناءً على ذلك، يكون العمل في المسؤولية الاجتماعية جزء مهم وفاعل في المسؤولية الاجتماعية عامّة، ويؤكد (الزامل، 2015) أيضاً في دراسته أن هذا النوع من المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى قيام المؤسسات بصورة عامة، والبنوك بصورة خاصة، للإفصاح عن قيمة دورها المالي في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات.

وبيّنت هذه الدراسات أن البنوك تمارس العديد من الأنشطة الاجتماعية وبأشكال مختلفة تجاه الجامعات، أبرزها تحسين البيئية التعليمية في الجامعات، وتحسين الأوضاع الاجتماعية والمالية لدى العاملين، بهدف تلاءم النشاطات الاجتماعية مع أعمالها، حيث إنّ القيام بهذه المسؤولية وتأديتها يؤدي إلى تعزيز سمعة البنوك في المجتمع وفي الجامعات، ويعزز من قيمة الأعمال المصرفية بصورة عامة أمام شريحة مهمة من المجتمع، وهي الطلبة والعاملين في الجامعات.

لذا تقوم البنوك بإنشاء قيمة اقتصادية بطرق متنوعة لأعمالها المصرفية عن طريق المسؤولية الاجتماعية، فتعمل على إيجاد قيمة حقيقية للجامعات بقيامها بأعمال خيرية وإنسانية وتطوعية وعلمية تجاه الجامعات، ولا تنحصر هذه الأعمال في فئة أو زمان، إذ تعمل على رعاية ندوات علمية، بهدف الوصول إلى حلّ لمشكلة اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية يواجهها المجتمع، وأوضح ذلك (النعيمي، 2015) بأن البنوك تسهم في تقليل المشكلات المتنوعة للمجتمع عند قيامها برعاية ندوات ومؤتمرات علمية بهدف وضع حلول لمشكلة ما، أو الكشف عن أسباب هذه المشكلة.

وشكل آخر لهذا المسؤولية يكون بتحسين الكفاءة والفعّالية لدى العاملين، إمّا عن طريق برامج ودورات تدريبية مهنية متخصصة، تكون تحت رعاية البنوك ودعمها، أو عن طريق دعم برامج تدريبية ومهنية تُكسب العاملين تطوراً مهنياً وإدارياً وأكاديمياً، رافعة بذلك المستوى المهني لدى عاملي الجامعات، وتسهم في توسيع المدارك والأفكار لديهم، وتشجعهم على مواكبة كل ما هو جديد، وهذه الأمور جميعاً

تصب في مصلحة التعليم الجامعي أولاً، وفي مصلحة العمل الإداري الجامعي ثانياً، في هذا الشأن أوضح (عوض، 2014) أن البنوك تحسّن من وضعية التعليم الجامعي بتحسين وتطوير البيئة التعليمية والبنى التحتية للجامعات، وبخلق فرص عمل جديدة للطلبة وللعاملين، وتسهم في استمرارية أنشطة علمية وبحثية خارج الجامعات.

ويرى (Lentner, 2015) أن دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه المؤسسات التعليمية، نابع من قدرة البنوك على إيجاد تكافؤ الفرص المهنية من خلال التدريب ودعم المراكز التدريبية غير الربحية، وتوفير ودعم أنظمة المعلومات الجامعية، وقواعد البيانات الالكترونية الخاصة بالمؤسسات التعليمية. وذكر (Lentner, 2015) أيضاً أنّه بإمكان البنوك توفير قواعد معلومات وبيانات خاصة بالأعمال المالية، والتي من شأنها تسهيل الأعمال المالية للمؤسسات التعليمية، وتدريب العاملين في هذه المؤسسات على التعامل مع البيانات المالية، وأوضح أنّ هذه الأمور من الأشكال الاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية تجاه المؤسسات التعليمية.

2.1.15 المؤسسات الفلسطينية والمسؤولية الاجتماعية:

يحظى مفهوم المسؤولية الاجتماعية فلسطينياً بالانتشار بشكل بسيط، لأنّه غير معروف بشكل واسع النطاق، نتيجة غياب الوعي الحقيقي تجاهه، بالرغم من وجود عدد كبير من البنوك التي تقدم التبرعات المادية لتغطية بعض الحوائج، بعضها تبرعات فردية ومؤسسية تهدف لحل بعض المشاكل الصحية أو الاجتماعية أو التعليمية، لكنها لا تدخل في إطار المسؤولية المجتمعية، ولا تقتصر المسؤولية الاجتماعية على ما تقدمه البنوك من حصة أرباحها لمن يحتاجها فقط، بل تشمل السلوك البنوك الخاص في المجتمع وسلوك المسؤولية تجاه الأفراد والعلاقات الداخلية داخل المؤسسة، وتتعامل معظم مؤسسات مع مفهوم المسؤولية المجتمعية كمساعدات إنسانية، فلم تتناول المفهوم الأشمل والأعم والأكثر تأثيرًا في تنمية المجتمع، إذ يوجد تقصير من جانب القطاع الخاص الفلسطيني وشركاته من حيث الكم والنوع في مقدار ما تقدمه من دعم ومساندة في إطار مسؤوليتها الاجتماعية داخل المجتمع الفلسطيني، ولم تصل لمرحلة تنفيذ برامج محددة في قطاعات محددة تبّنيها (الزغب،2011، ص6)

ويرى (الزغب، 2011) بأنّه يوجد شبه إجماع في فلسطين على أن ممارسة مفهوم المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ما زال دون المستوى المطلوب، وأنّه في بداية النضوج، وفي أحسن الأحوال

يمكن القول أنّ معظم مبادرات المسؤولية الاجتماعية في فلسطين تتراوح بين المبادرات الفردية لبعضهم والتعبير عن النوايا الحسنة لبعضهم الآخر.

ويتبين أن عدد المؤسسات في فلسطين، المتبنِّية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لا زالت تمثل قلة من المؤسسات الكبرى، في حين أن الغالبية تجهل تماماً هذا المفهوم، وهذا مرتبط بغياب الثقافة والوعي بمفهوم المسؤولية المجتمعية، فمعظم جهود المؤسسات تنحصر في دعم أعمال خيرية غير تنموية دون التطرق إلى تغيير المستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام.

ويرى أن واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في فلسطين يتطلب مزيدًا من العمل والجهود، لتكون هذه الممارسة جزءاً أصيلاً وممارسة واعية وصحيحة، ولتدعيم اتجاهات ممارسة مسؤولية مجتمعية حقيقية في واقعنا الفلسطيني، وبما أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الفلسطينية ثقافة جديدة على المجتمع الفلسطيني، لا بد من تطوير السياسات والاستراتيجيات المرتبطة بها وفقًا للنماذج العالمية وظروف مجتمعنا، وتحفيز القطاع الخاص بتعزيز دوره في مجال المسؤولية المجتمعية، لأنه ما زال دون مستوى الطموحات رغم امكانياته الكبيرة، ولا بد من إطلاق برنامج يهدف إلى تفعيل مشاركة القطاع الخاص وتفعيل الشراكة الحقيقية بين القطاعين العام والخاص لدعم البرامج المجتمعية وتبنيه البرامج التنموية والاجتماعية العاملة في فلسطين، التي قد تفكر بالتوسع إلى خارج فلسطين، وستجد نفسها مضطرة في مرحلة ما لأن تراجع هذا المعيار وتخضع نفسها له، لأنه جزء من الممارسة الفضلى عالميًا، وحينما تفكر الشركات بالاندماج أو خلق الشراكات لا تبحث فقط عن المعايير المتعلقة بالنهج الإداري والشفافية المالية والمحاسبية لكنها تسأل حول المعايير المتعلقة بمدى تجذّر مفاهيم المسؤولية المجتمعية لدى هذه المؤسسات ومدى ممارستها.

2.2 المصارف العاملة في فلسطين ومسؤليتها الاجتماعية:

أصدرت سلطة النقد الفلسطينية على موقعها الالكتروني بتاريخ 2017/3/9 البيانات المتعلقة بعدد المصارف العاملة في فلسطين وأفرعها (سلطة النقد الفلسطينية، 2017)، وفيما يلي إيجاز عن هذه المصارف، الآتي (انظر الملحق رقم 4):

1) **البنك العربي:** تأسس سنة 1930، وله 600 فرع، مقره الرئيسي في العاصمة الأردنية عمان، ويعدّ حالياً أكبر شبكة مصرفية عربية عالمية، وله 23 فرع

2) **بنك القاهرة عمان:** تأسس سنة 1960، وله 15 فرع تأسس هذا البنك كشركة مساهمة عامة أردنية، ويقدم خبرته في خدمة الاقتصاد الوطني الفلسطيني.

3) **بنك الأردن:** تأسس سنة 1960، له 15، وكان أول بنك أردني حتى نهاية سنة 1994 يفتتح فروعاً في الضفة الغربية.

4) **بنك الإسكان للتجارة والتمويل:** تأسس سنة 1993، يعمل فيه 129 عاملاً، افتتح هذا البنك فروعه في فلسطين بعد قيام السلطة الفلسطينية سنة .1993

5) **البنك الأردني الكويتي:** تأسس سنة 1976، تأسس كاستثمار أردني وكويتي، وله الآن 59 فرعاً في المملكة، منها فرعين في فلسطين.

6) **البنك التجاري الأردني:** تأسس سنة 1977، وله 33 فرع، تأسس هذا البنك تحت مسمى بنك الأردن والخليج، وفي سنة 2004 تمت إعادة هيكلة البنك إدارياً ومالياً وتغير اسمه إلى البنك التجاري الأردني، له حاليا أربعة فروع في فلسطين.

7) **البنك الأهلي الأردني:** تأسس سنة 1955، له 6 أفرع بدأ عمله في فلسطين سنة 1995، وتقع الإدارة الإقليمية في مدينة رام الله.

8) **بنك فلسطين:** تأسس سنة 1960، وله 49، يعمل للنهوض بالخدمات المصرفية في فلسطين، وتمويل مختلف المشاريع.

9) **بنك القدس:** تأسس سنة 1955، وله 27، يمارس نشاطه التجاري في فلسطين، ويرتكز على جذب ودائع العملاء بأنواعها المختلفة، ومركزه الرئيسي في مدينة رام الله.

10) **البنك الوطني:** تأسس سنة 2012، له 9 أفرع، ويعد الأكبر في القطاع المصرفي من ناحية قاعدة المساهمين، بأكثر من 13 الف مساهم فلسطيني.

11) **بنك الاستثمار الفلسطيني:** تأسس سنة 1994، وله 13 فرع تأسس هذا البنك كشركة مساهمة فلسطينية عامة بمشاركة نخبة من المصرفيين و رجال الأعمال من فلسطين والدول العربية.

12) **البنك التجاري الفلسطيني:** تأسس سنة 1992 من قبل عدد من رجال الاعمال الفلسطينيين لدعم الاقتصاد الفلسطيني، ومقره الرئيسي في رام الله.

13) **البنك الإسلامي العربي:** تأسس سنة 1995 وله 10، وهو شركة مساهمة عامة، وباشر البنك نشاطه المصرفي في مطلع عام 1996.

14) **البنك العقاري المصري العربي:** تأسس سنة 1946، وله 43 فرعاً، تأسس تحت اسم الشركة العقارية العربية، ثم في سنة 1999 تم دمج البنك العقاري المصري في البنك العقاري العربي، وله خمسة أفرع في فلسطين.

15) مصرف الصفا الإسلامي: تأسس سنة 2016 كشركة مساهمة عامة قام على تأسيسه مجموعة من الشركات والمؤسسات الكبيرة والشخصيات الاعتبارية والطبيعية، وله فرع واحد.

2.2.1 المسؤولية الاجتماعية لمصارف فلسطينية مختارة:

تمّ اختيار مجموعة من المصارف الفلسطينية بناءً على توفر من تقارير مالية متاحة من هذه المصارف حول إسهامها في المسؤولية الاجتماعية في فلسطين وذلك حتى سنة 2014 (انظر الملحق رقم 5)، وهي كالآتي:

أولاً: بنك فلسطين:

خصص بنك فلسطين ما نسبه 6% من أرباحه السنوية الاجمالية في سنة 2014، حيث كانت 3% سنة 2009، تم تخصيص نسبة 3% من صافي الأرباح، أي ما يعادل (835,158$)، وشملت المسؤولية الاجتماعية بناء مراكز للعائلات المتضررة وبناء مراكز تدريب مهني وأشكال يدوية لمعهد الأيتام في قطاع غزة. وتقديم منح دراسية، وترميم مبنى روضة الأطفال التابعة لاتحاد الكنائس، منح جوائز نقدية لطلبة الثانوية العامة المدخرين لدى البنك.

وتقديم دعم ومساهمة في تطوير مجالات متنوعة تخدم قطاعات التعليم والشباب والإبداع والرياضة والصحة والبيئة والثقافة والفنون والتنمية والشؤون الاقتصادية وعلاقات المغتربين، وتخدم المساعي الإنسانية، إضافة الى تمكين المرأة. (موقع بنك فلسطين الالكتروني، 2016)

وخلال الفترة (2009 – 2014) كانت مساهمة بنك فلسطين في المسؤولية الاجتماعية تتضمن الأشكال والمجالات التالية: (التنمية والإغاثة والتعليم والثقافة والطفولة الصحة والرياضة والبيئة، ومساعدات أفراد ومراكز اجتماعية، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة)، وقد بلغ حجم هذه المساهمة في هذه الفترة (2,292,806) دولار أمريكي. (www.bankofpalestine.com.)

وعلى الرغم من عدم توضيح التقارير المالية الصادرة عن بنك فلسطين حول حصة المجالات وأشكال المسؤولية الاجتماعية التي دعمها ورعاها، إلا أنّ هذه المسؤولية بصورة عامة كانت بازدياد من بداية الفترة (2009–2013) إلى نهايتها، حيث زادت من (3%) إلى (6.4%).

ثانياً: البنك الإسلامي العربي:

أوضح البنك الإسلامي العربي في بياناته المالية المتعلقة بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية تفصيلاً لأشكال ومجالات هذه المسؤولية، بحيث تضمنت البيانات حجم المسؤولية لكل مجال في كل سنة، وقد بلغ المجموع الكلي لهذه المساهمة (3,438,955) دولار خلال الفترة (2009–2014) لكافة أشكال المسؤولية الاجتماعية. (www.aibnk.com)

ويتضح من هذه البيانات أنّ إسهام البنك الإسلامي العربي في المسؤولية الاجتماعية آخذة بالتزايد، وأنّ أعلى نسبة من هذه المساهمة كانت في مجال التعليم والثقافة، أمّا أقل مساهمة فكانت على شكل مساعدة أفراد ومراكز اجتماعية، وقد شهدت سنة 2010 أعلى مساهمة وبلغت ($1,282,000) وكانت أقل مساهمة في سنة 2012 حيث بلغت ($341,408)، هذا ولم توضح بيانات البنك الإسلامي الفلسطيني المجالات المتنوعة التي أسهم فيها بشكل اجتماعي.

ثالثا: البنك الإسلامي الفلسطيني:

شهدت الفترة (2009 – 2014) تذبذباً في إسهام البنك الإسلامي الفلسطيني في المسؤولية الاجتماعية، إذ لم يسهم في المجال البيئي إلا في سنة 2012، مع العلم أنّه قد ساهم في مجالات

عديدة، ومنها مجال (الطفولة) الذي لم يسهم فيه البنك الإسلامي العربي، وقد بلغ المجموع الكلي لمساهمة البنك الإسلامي الفلسطيني في هذه الفترة (12,505,955) دولار.

ويتضح من البيانات التي عرضها البنك الإسلامي أنّ سنة 2013 شهدت المساهمة الأعلى في المسؤولية الاجتماعية، وقد بلغت (7,839,759)، بينما كانت السنة 2011 هي الأقل مساهمة، وبلغت المساهمة الكلية فيها (36,315)، وكانت مساهمة البنك الإسلامي الفلسطيني في التعليم والثقافة في هذه الفترة هي الأعلى، وقد بلغت ($7,136,183) أي ما يعادل أكثر (57.06%) من مجموع مساهماته الإجتماعية، بالمقابل كانت مساهمة تجاه الأفراد والمراكز الاجتماعية أقل نسبة، وبلغت ($67,050) فقط.

ونلاحظ تذبذب واضح في المجموع الكلي للمساهمات، حيث بلغت سنة 2011 ما قيمته ($36,315) ثم ارتفعت سنة 2012 إلى ($3,174,401)، وانخفضت بشكل كبير في سنة 2014 عما كانت عليه في سنة 2013. هذا ولم توضح البيانات المالية التي نشرها البنك الإسلامي الفلسطيني النسب التي خصصها للمساهمة في المسؤولية الاجتماعية. (www.islamicbank.ps)

رابعاً: بنك القدس:

تتضح من البيانات المالية التي نشرها بنك القدس أنّه بدأ بالمساهمة في المسؤولية الاجتماعية سنة 2009، لكن دون ذكر نسبة أو حجم هذه المساهمة، إنما أوضحت تلك البيانات أنها كانت على شكل دعم لأنشطة ومجالات اجتماعية وثقافية وتعليمية وصحية ورياضية. أمّا في سنة 2010 فلم تذكر البيانات المالية أية مساهمات في المسؤولية الاجتماعية، حيث إنّ بنك القدس لم يدرجها في تقاريريه.

وأوضحت هذه التقارير أنّ بنك القدس قد خصص مخصصات مالية لموظفيه العاملين في قطاع غزة، وكذلك لبعض المؤسسات التعليمية والثقافية وبعض الأندية، لكنه لم يحدد القيمة الإجمالية لهذه المساهمة من مجمل مساهماته في المسؤولية الاجتماعية، وأوضحت أن حجم هذه المساهمة خلال الفترة 2011-2014. وأوضحت أيضاً أن البنك قد أسهم في سنة 2011 بمبلغ ($1739) لصالح فندق الديرة في قطاع غزة، ولم يدرج أية مساهمة أخرى خلال الفترة 2011-2014 لصالح الفنادق أو مؤسسات أخرى. (www.pibbank.com)

وكانت حجم مساهمة بنك القدس في المسؤولية الاجتماعية خلال الفترة (2011-2014) قد بلغ ($673,554) وكانت مجالات التنمية والإغاثة الأكثر نصيباً في هذه المساهمة، إذ بلغ حجم إسهام

البنك فيها ($305,264) في هذه الفترة، وكان مجال المساهمة في دعم الأفراد ومراكز اجتماعية هو الأقل في هذه الفترة، وبلغ ($15,896). وبصورة عامة فإن حجم إنفاق بنك القدس على المسؤولية الاجتماعية متدنٍ مقارنة مع البنوك الثلاث السابقة، كذلك بدأ هذا البنك بتقديم مساهمات في المسؤولية الاجتماعية منذ 2011. (www.pibbank.com)

خامساً: بنك الأردن:

أوضحت التقارير السنوية والبيانات المالية الصادرة عن بنك الأردن أنّ قد بدأ بتخصيص أموال للمسؤولية الاجتماعية منذ سنة 2013، وكانت على شكل أموال مقدمة إلى جمعيات خيرية، وأنشطة اجتماعية ورياضية، وللمؤسسات التعليمية لتطوير البحث العلمي، أمّا في سنة 2014 فكانت مساهماته في المسؤولية الاجتماعية في فلسطين محصورة في تقديم العون الطبي، ولم تحدد التقارير حجم أو نسبة هذه المساهمة. أمّا في الفترة (2009–2012) فلم تظهر التقارير المالية أيّة مبالغ منفقة على المسؤولية الاجتماعية في فلسطين (www.bankofjordan.com)

سادساً: بنك القاهرة عمان:

أوضحت التقارير المالية الخاصة بهذا البنك والصادرة بتاريخ 2016/1/3 أنّ الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية بدأ منذ سنة 2009، وموزعة على الأراضي الفلسطينية (الضفة وغزة) والأردن، ولم يحدد البنك قيمة الإنفاق المخصص للأراضي الفلسطينية، لكنّ التقارير بيّنت أن حجم الإنفاق في سنة 2009 قد بلغ (965,000) دينار أردني، ومقسمة إلى قسمين، الأول للجامعات والمستشفيات ومراكز البحث العلمي، والثاني للجمعيات والمراكز الخيرية.

أمّا في سنة 2010 فبلغ حجم الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية حوالي (420,500) دنيار أردني، موزعة على قطاعات الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية، ولم ترد تفاصيل محددة عن نسبة هذا الإنفاق من المرابح الكلية أو مكانه (الأردن أو فلسطين).

أمّا الفترة (2011 – 2014) فلم يدرج البنك أية تفاصيل حول الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية، إنما أشارت إلى وجود إنفاق على المؤسسات التعليمية وبعض من الفعاليات الثقافية، والنشاطات الرياضية. (www.cab.ps)

سابعاً: بنك الاستثمار:

أظهرت التقارير المالية عدم إنفاق بنك الاستثمار على المسؤولية الاجتماعية خلال 2009 – 2010، أمّا في الفترة (2011 – 2014) فقد أظهرت التقارير تنوعاً كبيراً في أشكال المسؤولية الاجتماعية لدى بنك الاستثمار، حيث بدأت في سنة 2011 على شكل دعم برامج بيئية، وتبني أو رعاية برامج اجتماعية ورياضية، والثقافية، وقدّم بنك الاستثمار دعماً مالياً لجميعات وهيئات خيرية وهيئات تطوعية، وفي سنة 2012 قدم بنك الاستثمار مساعدات مالية لأنشطة رياضية وصحية وتعليمية واجتماعية وإنسانية، وأضاف عليها في الفترة 2013 –2014 الدعم المالي للبرامج الثقافية وتقديم مساعدة لطلبة الجامعات والجمعيات الخيرية. ولم تحدد التقارير المالية نسبة أو حجم الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية. (www.pipbank.com)

ثامناً: البنك العربي وبنك الاستثمار:

أظهرت التقارير الصادرة عن هذين المصرفين أنّه بدأ بالإنفاق على المسؤولية الاجتماعية منذ سنة 2009، وكانت في كل من الأراضي الفلسطينية والأردن، وكانت على شكل رعاية مؤتمرات خاصة بالأمومة والطفولة، وأنشطة بيئية وصحية، وأنشطة إجتماعية وخيرية. (www.hbtf.ps) و(www.arabbank.com) وقد نشرت هذه التقارير في الفترة 9–2016/10/12.

2.4 الدراسات السابقة:

2.4.1 الدراسات العربية:

دراسة العودات (2015) بعنوان: "أثر الإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية وفقاً لنموذج (Tobin's Q) دراسة إختبارية على البنوك التجارية الاردنية 2009 – 2014"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الاردنية، وبيان أنشطة المسؤولية الإجتماعية الأكثر تأثيراً على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية، وترتيب الانشطة المفص عنها من قبل البنوك من خلال تقاريرها الصادرة عنها.

واستخدم الباحث أسلوب تحليل المضمون على عينة بلغ حجمها (13) بنكاً تجارياً من البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، وقد أظهرت النتائج أنّ الافصاح عن الأنشطة تجاه العاملين احتل المرتبة الأولى، في حين احتل الافصاح عن الأنشطة تجاه الارتقاء بالخدمات المرتبة الثانية، وجاء الافصاح عن الأنشطة تجاه المجتمع في المرتبة الثالثة، وقد جاء الإفصاح عن الأنشطة تجاه البيئة بالمرتبة الأخيرة، وقد أوضحت النتائج أنّ الافصاح عن الأنشطة الخاصة بالعاملين والأنشطة الخاصة بالأرتقاء بالخدمات كان نتيجة الأثر الكبير للموارد البشرية في القطاع المصرفي خاصة أن البنوك تقدم خدمات والتي تعتمد جودتها على مقدم الخدمة.

دراسة ردايدة والعزام (2015) بعنوان: " تطبيق واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين فيها"

التي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية لها، والتعرف على أهم الركائز التي تستند إليها البنوك الأردنية من أجل نجاح تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية بما يحقق أهدافها وبما يخدم الأطراف ذات العلاقة معها، وذلك من خلال محاولة التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه تسعة أبعاد هي المجتمع، البيئة، المراجعين، الموظفين، المساهمين، الحكومة، الموردين، المنافسين، وتجاه الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة.

وقام الباحثان باختيار عينة عشوائية عددها 170 موظفاً عاملاً من مجتمع الدراسة والمتمثل في موظفي البنوك في مختلف أوجه العمل والرؤساء العاملين بالبنوك في المديريات والفروع ووزعت عليهم استبانة، وبعد إجراء التحليل الإحصائي تبيّن وجود اهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية للبنوك، ووجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التافسية للبنوك، ووجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية بالمديريات والفروع محل الدراسة.

دراسة النعيمي (2015) بعنوان "المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تكلفة رأس المال في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الانفاق على المسؤولية الاجتماعية على تكلفة رأس المال في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وقد تمّ جمع البيانات اللازمة للدراسة من التقارير المالية المنشورة في بورصة عمان، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (30) شركة، بنسبة (43%) من الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة 2009 – 2013.

وبعد إجراء عملية التحليل المناسب توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سالبة بين حجم الإنفاق الكلي والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وتكلفة رأس المال، وجميع المتغيرات الديمغرافية الدراسة (الإنفاق على العاملين، والإنفاق على البيئة، والإنفاق الإفصاح عن الإنفاق المسؤولية الاجتماعية)، وتبيّن أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإنفاق على المجتمع والبيئة.

دراسة الزامل (2015) بعنوان: "مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة السعودية".

هدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية للشركات الصناعية المساهمة السعودية (قطاعي البتروكيماويات والإسمنت) والمدرجة في السوق المالي السعودي لعام 2013، والبالغ عددها 27شركة، كما هدفت إلى دراسة العلاقة بين مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية وبعض خصائص الشركات، وآليات الحوكمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء مؤشر للمسؤولية الاجتماعية؛ لقياس مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية للشركات محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى تباين مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية بين الشركات الصناعية المساهمة السعودية محل الدراسة، كما أن

مستوى الإفصاح كان ضعيفاً حيث، وتبين أن متوسط الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات لم يتجاوز (29.3%) وهذه تعتبر نسبة منخفضة نسبياً مقارنة بالدول المتقدمة، وقد تصدر مجال المجتمع المحلي أعلى نسبة مئوية للإفصاح من بين مجالات المسؤولية الاجتماعية الأربعة، حيث بلغت نسبة الإفصاح عنه (34.4%)، يليه الإفصاح عن مجال الموارد البشرية بنسبة مئوية بلغت (29.6%)، ثم مجال حماية البيئة بنسبة مئوية (28.0%)، وأخيراً مجال المنتج والعملاء بنسبة (21.3%)، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية وكل من: إجمالي الأصول، وإجمالي المبيعات، في حين توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية وكل من: عدد أعضاء مجلس الإدارة المستقلين، وعدد لجان مجلس الإدارة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية وكل من: عدد أعضاء مجلس الإدارة، وعدد اجتماعات مجلس الإدارة، وعمر الشركة، كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق في مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات تبعاً للموقع الجغرافي للشركة.

دراسة الحكيم (2014) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية، والتعرف على الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المصارف الاسلامية الأردنية للمتعاملين معها، وعلى مدى استجابتها لحاجة المتعاملين معها بالشكل المناسب، وأهم الصعوبات التي تواجهها للقيام بدورها المطلوب.

وقد تكوّنت عينة الدراسة من (99) عميلاً تمّ اختيارهم بالطريقة العشوائية من المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية العاملة وعددها ثلاثة مصارف، وقد بيّنت نتائج الدراسة أن المصارف الإسلامية الأردنية تقوم بالمحافظة على شرعية وسلامة المعاملات المقدمة للمتعاملين معها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع أولئك المتعاملين، وأنها تقوم بالعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم، كما تقوم بدراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية، وأوصت الدراسة بضرورة عناية المصارف الاسلامية بتطبيق الضوابط الشرعية المتمثلة في معايير تجنب الربا، وتجنب البيوع المحرمة شرعا، والتزام الحلال في النشاطات الاستثمارية كافة، مع ضرورة استمرار الاهتمام

بالعمل على تحقيق رضا المتعاملين وتسهيل إجراءات تعاملاتهم، ودراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاواهم ومقترحاتهم، والعمل على تقديم المزيد من الخدمات لهم. ومن أهم ما يميز هذه الدراسة أنها من أوائل الدراسات التي تهتم بالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية.

دراسة القريوتي وآخرون (2014) بعنوان: "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة في شركة زين للاتصالات الخلوية".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة (الاهتمام بالعاملين، والتركيز على العملاء، وحل المشكلات الاجتماعية، والاهتمام بالبيئة، والمنافسة الشريفة، والمساهمة في الخطط التنموية) في تحقيق الميزة التنافسية في شركة زين للاتصالات الخلوية في الأردن، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تجميع البيانات من خلال المصادر الثانوية والأولية، واستخدام أداة الاستبانة، التي تم تطبيقها علىمجتمع الدراسة، الذي تكوّن من جميع العاملين في شركة زين للاتصالات، وقد بلغ حجم العينة (151) من المديرين والعاملين في الشركة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود دوراً إيجابياً للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة زين للاتصالات الخلو وية، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة احصائية لكل من (التركيز على العميل، والاهتمام بحل المشكلات الاجتماعية، والاهتمام بالعاملين، والاهتمام بالبيئة، والمنافسة الشريفة، والمساهمة في دعم الخطط التنموية) في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة المبحوثة.

دراسة عوض (2014) بعنوان: "أسباب عجز الشركات عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية – دراسة حالة على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أسباب عجز الشركات المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية عن القيام بمسؤولياتها الاجتماعية والبيئة، وإهمال الجانب المحاسبي من قبل الجمعيات المهنية، وارتفاع التكاليف المترتبة على المسؤولية الاجتماعية في الأردن، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وأداة الاستبانة.

وتم توزيع الاستبانة بالطريقة العشوائية على 10 شركات صناعية، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى أنّ ضعف التشريعات وضعف الثقافة بالقضايا الاجتماعية والبيئي،

وضعف الاهتمام بالنواحي الاجتماعية والبيئية، وإهمال الجانب المحاسبي، جميعها كانت أسباب عجز الشركات المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية عن القيام بمسؤولياتها الاجتماعية والبيئة.

دراسة الحسن (2014) بعنوان: "دور المسئولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة دراسة حالة لمؤسسة نفطال".

والتي أُجريت بهدف معرفة أهمية المسئولية الاجتماعية كأداة تقييميه من بين الأساليب التي تعتمدها المنظمة في عملية التقييم. وقد يتكوّن مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة نفطال – باتنة وعينة الدراسة تتكون من 50 عاملاً، والذين تمّ استخدام أداة الاستبانة عليهم.

وبعد إجراء عملية التحليل توصلت الدراسة إلى أنّ تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركة يحسن أداءها وجودتها في المجتمع، وأنّ الشركة الجزائرية بدأت توجه نظرها نحو مفهوم المسؤولية الاجتماعية ولكن بخطى بطيئة. وأنّ الشركة الجزائرية تهتم بابعاد المسئولية الاجتماعية بنسب متفاوتة.

دراسة مقدم (2014) بعنوان: "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم الثقافة الاجتماعية، وإبراز آثارها الإيجابية على المنظمة وعلى المجتمع ومختلف أصحاب المصلحة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة لتحقيق هذا الهدف، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (110) من العاملين في الشركات ذات الأسهم وشركات ذات المسؤولية المحدودة والشركات الفردية، وبعد إجراء التحليل الإحصائي المناسب توصلت الدراسة إلى أنّه لا تمتلك المؤسسات الاقتصادية التي شملتها الدراسة أية فلسفة أو رؤية واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية، وتبيّن أيضاً عدم وجوم فلسفة مؤيدة للمسؤولية الاجتماعية، وغياب الوعي الكافي لتبني هذه الفلسفة، وغياب الأنظمة القانونية التي تحث على ممارسة المسؤولية الاجتماعية، وغياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات عينة الدراسة.

دراسة الزيود، والخشمان (2014) بعنوان: "واقع المسئولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية: دراسة حالة البنوك الإسلامية في الأردن".

هدفت الدراسة إلى بيان واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية في الأردن بعد ازدياد اهتمام منظمات الأعمال بالإنفاق على الأنشطة الاجتماعية المختلفة بجانب السعي إلى تحقيق الأرباح، واستخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

وكانت أهم نتائج الدراسة تتمثل في أن المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية تعد من أهم الأنشطة التي تمارسها، تأكيداً منها على واقعية وظيفة المال في الإسلام، وأن البنوك الإسلامية في جانب المسؤولية الاجتماعية تحتل مركزاً متقدماً بالإتفاق عليه من بين البنوك العاملة في الأردن، إلا أنها ما زالت مقصرة في عملية الإفصاح عن مسؤوليتها الاجتماعية التي تقوم بها.

دراسة العرابي وطروبيا (2012) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية – تحليل تجربة المصرف الإسلامي للتنمية".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام المصارف الإسلامية بممارسة المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ الالتزام المستمر بتطبيق المسؤولية الاجتماعية من طرف المصرف الإسلامي يقتضي ضرورة الإيمان بقضية المسؤولية الاجتماعية، رئيساً ومرؤوساً، وأن هذا الأمر يبقى واجباً تؤديه نحو المجتمع وليس تفضلاً عليه. وأنّ المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية تمس جميع مناحي الحياة الاجتماعية وهو ما يضمن تنمية اقتصادية للمجتمع متوازنة ومستدامة. وأن المقادير التي تسهم بها المصارف الإسلامية للخدمات الإنسانية والاجتماعية ضئيلة، ولا تتناسب مع طموحات المجتمعات التي تعمل فيها. وأنه يؤدي البنك الإسلامي للتنمية دوراً رائداً في مجال المسؤولية الاجتماعية إذ استطاع أن يقدم يد العون للمجتمع في ميادين شتى كالتعليم والصحة.

دراسة ضيافي (2010) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية".

هدفت الدراسة إلى تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها وعرض عدد من أبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العمال وأهمية الالتزام بها والتعرف على واقع تبني المسئولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها. وقد توصلت هذه

الدراسة إلى تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع، وأنّ المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة، ووجود العديد من الأبعاد الخاصة بالمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها وتحقيق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة.

دراسة السليطي (2009) بعنوان: "مدى التزام البنوك التجارية العاملة في مملكة البحرين بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البيانات المالية المنشورة".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى التزام البنوك التجارية العاملة في مملكة البحرين بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البيانات المالية المنشورة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الاستبانة لتحقيق هذا الهدف، وتمّ تطبيق الاستبانة على عينة بلغ حجمها (30) فرداً من المديرين الماليين ونوابهم، و(50) مدققاً خارجيا للحسابات و(30) من الوسطاء الماليين، أي أن حجم العينة النهائي بلغ (110) فرداً.

وبعد إجراء عملية التحليل المناسبة توصلت الدراسة إلى أن البنوك تسهم بأنشطة مختلفة ضمنها المحافظة على البيئة، ولا تسهم هذه البنوك في مجالات تنمية الموارد البشرية العاملة فيها، وفي تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، وبتقديم خدمات للمجتمع المحلي.

2.4.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة حليم وآخرون (Halim et al, 2016): هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير تصورات الموظفين في المؤسسات الخاصة على أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمصارف العاملة في مدينة مالانغ في أندونيسيا، وتحليل تأثير هذه التصورات على أنشطة المسؤولية الاجتماعية على الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية.

وقد استخدم الباحثون عينة بالطريقة المسحية للعاملين في البنوك وفي المؤسسات التعليمية الخاصة بلغ حجمها (4400) موظفاً وأداة الاستبانة الالكترونية، وبعد إجراء تحليل (SEM-PLS) أظهرت النتائج أن تصورات الموظفين على أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمصارف تؤثر بصورة مباشرة في الالتزام التنظيمي لديهم وتعزز هذه الأنشطة من الثقة التنظيمية، أي أنّه كلما زادت المسؤولية

الاجتماعية لدى المصارف يزيد الالتزام الوظيفي والمهني لدى العاملين في المؤسسات الخاصة ويزيد رضاهم عن دور المصارف في المسؤولية الاجتماعية تجاه المؤسسات الخاصة.

دراسة عطية وآخرون (Attia et al, 2016)، هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق ونمذجة العلاقة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات ورضا الموظفين العاملين، وقام الباحث بدراسة تأثير خمسة أبعاد لممارسات المسؤولية على رضا الموظفين، وهي: الصحة والسلامة والنقابات والحق في المفاوضة والتمييز والتوازن في الحياة العملية والأجر الكافي.

واستخدم الباحث دراسة مسحية لعينة بلغ حجمها (199) موظفاً للعاملين في الشركات الخاصة في مصر، وأظهرت النتائج أن جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات الداخلية ترتبط ارتباطاً كبيراً وإيجابياً بالرضا الوظيفي، حيث تبيّن أنّه كلما زادت المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه الصحة والسلامة وحقوق العاملين زاد الرضا الوظيفي والرضا بشكل عام عن دور المؤسسات الخاصة تجاه المسؤولية الاجتماعية، وتتم نمذجة هذه العلاقة ببناء نموذج على أسس علاقاتية بين توفير الاحتياجات العامة للعامل والالتزام الأخلاقي، إضافة إلى قيام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية، وبين القيام بأعمال المؤسسة.

دراسة بروتسكيبروب وآخرون (ProtusKiprop et al, 2015)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير قيام المصارف بالمسؤولية الاجتماعية على إشباع الرضا الوظيفي لدى العاملين، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية بلغ حجمها (165) موظفاً يعملون في 17 مصرفا تجارياً في مقاطعة واسين–جيشو في كينيا، وذلك باستخدام أداة الاستبانة من إعداد الباحثين.

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الرضا والوظيفي وقيام المصارف في المسؤولية الاجتماعية، وذلك في مجالات الصحة والسلامة ومكان العمل وظروف العمل. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الراتب الشهري والحوافز ووجود فروق في مجالات الدراسة تعزى لمتغيرات للمسمى الوظيفي والجنس.

دراسة إميلي وآخرون (Emily et al, 2014)، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير المسؤولية الاجتماعية للمصارف على أداء المنظمة، وقام الباحثون بدراسة حالة مصارف (بانكينغ إندوستكينيا) التجارية في مقاطعة كاكاميغا في كينيا.

واختار الباحثون عينة بلغ حجمها (70) من عملاء هذه المصارف بالطريقة العشوائية استخدموا معهم أداة الاستبانة التي قاموا بتصميمها، وبعد إجراء عملية التحليل تبيّن أنّ قيام المصارف بالمسؤولية الإجتماعية تؤثر على أداء المصرف وأنّ أي زيادة في هذه المسؤولية الخيرية ستزيد من أداء المصرف، وأظهرت النتائج وجود رضا بدرجة عالية لدى عملاء المصارف عن أخلاقيات المسؤولية الاجتماعية، عن استخدام المصارف للموارد المادية والحفاظ على البيئة، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي والجنس والدخل الشهري.

دراسة عزمي وآخرون (Azmi et al, 2014)، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمصارف السعودية والرضا الوظيفي لدى العاملين في المصارف السعودية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثون أداة الاستبانة على عينة عشوائية بلع حجمها (266) عاملاً من 12 مصرفاً سعودياً.

وقد أوضحت النتائج وجود علاقة إيجابية بين قيام المصارف بالمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات العمر والراتب الشهري والمسمى الوظيفي في الرضا الوظيفي لدى العاملين.

دراسة تام وآخرون (Tamm et al, 2010)، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين قيام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبانة للتحقق من هذه العلاقة، وذلك على عينة بلغ حجمها (3637) موظفاً يعملون في شركات خاصة في ثلاث من دول البلطيق (لاتفيا، وإستونيا، وليتوانيا).

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وبين قيام هذه الشركات بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية تجاه المجتمع، وقيامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد، وذلك في مجالات الدراسة الثلاثة (ظروف العمل وشروط العمل وعبء العمل). وأظهرت النتائج عدم وجود فروق في آراء عينة الدراسة تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي والراتب الشهري والإشراف الوظيفي في مجالات الدراسة الثلاثة.

دراسة آبول (Abul, 2010)، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن وجود أي تعارض بين النشاطات الاجتماعية للشركات في التقارير السنوية للمصارف الاسلامية العاملية في أندونيسيا، ومؤشر الكشف

عن المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي تم تطويره إستناداً إلى إطار عمل الاخلاق الاسلامية، ولتحقيق أهداف الدراسة عمل الباحث على تحليل محتوى تقارير سنوية لسبعة مصارف إسلامية في العاصمة الاندونسية جاكارتا، وذلك لقياس حجم الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد أظهرت النتائج إلى أن واحداً من أصل سبعة مصارف إسلامية كانت فوق المتوسط فيما يتعلق بالكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، كما أن قضايا المسؤولية الاجتماعية للشركات لم تكن مصدر قلق كبير لمعظم البنوك محل الدراسة.

2.4.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

حاول الباحث الوصول إلى دراسات سابقة عربية وأجنبية تقيس رضا العاملين في الجامعات عن مسؤولية البنوك الاجتماعية تجاه الجامعات، لكنّه لم يتمكن من الوصول إلى دراسة مشابهة تماماً لنفس موضوع أو عنوان الدراسة الحالية.

إذ كان عدد من الدراسات السابقة يعمل على التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك كما في دراسة (ردايدة، والعزام، 2015) ودراسة (الزيود، والخشمان 2014)، و(العرابي وطروبيا، 2012). ومنها ما بحث في تأثير المسؤولية الاجتماعية على العاملين في المصارف والمؤسسات الخاصة والمتعاملين مع المصارف نفسها، كما في دراسة (الحكيم، 2014) ودراسة (Azmi et al, 2014)، و(Tamm et al, 2010).

وبحث عدد آخر من الدراسات السابقة في تأثير المسؤولية الاجتماعية في الإفصاح وفي رأس المال البشري العامل لدى البنوك، وكيف تسهم المسؤولية الاجتماعية في توفير ظروف عمل مناسبة، كما في دراسة (النعيمي، 2015) و(العودات، 2015) و(السليطي، 2009).

أمّا الدراسات التي بحثت في تأثير المسؤولية الاجتماعية للمصارف على تحقيق الرضا الوظيفي، وعلى تحسين أداء المصارف أو المؤسسات التي تقوم بالمسؤولية الاجتماعية، وبحث في المسؤولية الداخلية تجاه العاملين والمسؤولية الخارجية تجاه المجتمع المحلي والبيئة، وكان من هذه الدراسات (الحكيم، 2014) و(ضيافي، 2010) و(Halim et al, 2016)، و(Attia et al, 2016) و(ProtusKiprop et al, 2015)، و(Emily et al, 2014)، و (Azmi et al, 2014)، و(Tamm et al, 2010)، و (Abul, 2010)

وقد توصلت هذه الدراسات إلى العديد من النتائج المتنوعة، فقد توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين قيام المصارف والمؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين والمتعاملين مع هذه المصارف، كما في دراسة (العودات، 2015)، و(Halim et al, 2016) و(Attia et al, 2016)، و(ProtusKiprop et al, 2015)، و(Azmi et al, 2014)، و(Tamm et al, 2010)

وتوصلت تأثير ناتج عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء المصارف والمؤسسات، ويزيد من تفاعلها مع البيئة الخارجية والمجتمع المحلي، كما في دراسة (الحسن، 2014)، و(العرابي وطروبيا، 2012)، و (الزيود، والخشمان 2014)، و(ضيافي، 2010)، و(السليطي، 2009) و(Emily et al, 2014) و(Abul, 2010).

ويلاحظ على عدد من الدراسات السابقة أنّها لم تستخدم متغيرات ديمغرافية، أو خصائص ديمغرافية لدى العاملين في البنوك أو لدى عملاء البنوك والمتعاملين معها.

أمّا الدراسة الحالية فإنها تتميز وتختلف عن الدراسات السابقة بقياسها لرضا العاملين في جامعتي القدس والأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية، كذلك العمل على تحديد وتحليل دور هذه البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية، ثم معرفة أشكال هذه المسؤولية المقدمة للجامعات والطلبة وتقييمها.

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

3.1 تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهجية الدراسة ومجتمعها وعيّنتها، ودلالات الصدق والثّبات المستخدمة فيها، بالإضافة لمتغيرات الدراسة وإجراءاتها، والطّرق الإحصائية المتّبعة في تحليل البيانات ومعالجتها، وفيما يأتي بيان ذلك:

3.2 منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة وأغراضها استخدم الباحث المنهج الوصفي، وذلك لوصف المسؤولية الاجتماعية المقدّمة من البنوك تجاه الجامعات الفلسطينية وأهمية ودرو هذه المسؤولية تجاه الجامعات، وعلاقتها بدرجة رضا الإداريين والمحاضرين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية، وهذا المنهج يناسب أهداف الدراسة وأغراضها.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين والذين يتمتعون بصفة محاضر في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية، والذين يبلغ عددهم حوالي (800) حسب إحصائيات شؤون الموظفين من كلا الجامعتين، فقد تمّ استثناء القائمين بأعمال المكتبية الأخرى (سكرتير، إداري فقط، وموظفي المالية وشؤون الطلبة) وغيرهم من العاملين غير المؤهلين علمياً لإعطاء محاضرات في الجامعتين.

3.4 عينة الدراسة

قام الباحث باختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، إذ قام الباحث بإختيار العينة طبقاً للغرض الذي يريد تحقيقه عن طريق البحث، وقد قام بتوزيع (100) استبانة، بواقع (60) استبانة في جامعة القدس، و(40) استبانة في جامعة فلسطين الإهلية، وبعد استرداد الاستبانات وجمعها، تبيّن أنّ (81) منها صالحة للتحليل الإحصائي، فقد تمّ استبعاد (19) استبانة منها، نظراً لانشغال عدد من الإداريين والمحاضرين من كلتا الجامعتين، وبهذا بلغ حجم العينة النهائي (81) محاضراً وإدارياً، بواقع (45) من جامعة القدس، و(36) من جامعة فلسطين الأهلية.

وفيما يأتي وصف لأفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، كما هو وارد في الجدول (3.1):

جدول (3.1) خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
التخصص العلمي	علوم	38	%47.0
	آداب	33	%40.5
	هندسة	2	%2.5
	حقوق	8	%10
	الطب والصحة	0	%0.0
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	25	%31.0
	6-10	18	%22.0
	11 فأكثر	38	%47.0
الجامعة	جامعة القدس	45	%55.5
	جامعة فلسطين الأهلية	36	%44.5
مكان السكن	مدينة	54	%66.5
	قرية	25	%31.0

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
	مخيم	2	%2.5
نوع الوظيفة	محاضر	5	%6.0
	إداري	62	%76.5
	محاضر وإداري معاً	14	%17.5
المجموع		81	%100

يوضح الجدول (3.1) خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، فقد جاء توزيعهم حسب متغير التخصص العلمي أنّ (47.0%) من أفراد عينة الدراسة من تخصص العلوم، و(40.5%) من أفراد عينة الدراسة من تخصص الآداب، و(10.0%) منهم من تخصص الحقوق، و(2.5%) منهم من تخصص الهندسة، بينما كانت نسبة تخصص الطب والصحة (0.0%).

فقد تبيّن للباحث أنّ غالبية الإداريين الذين يعملون في دوائر العلاقات العامة وشؤون الجامعتين المالية من تخصصات العلوم والآداب في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية.

أمّا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة، فقد كانت الفئة (11 سنة فأكثر) هي الأكثر وبنسبة (47.0%)، ثم جاءت فئة (خمس سنوات فأقل) وبنسبة (31.0%)، ثم فئة (6–10 سنوات) وبنسبة (22.0%)، أمّا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجامعة، فكانت نسبة أفراد عينة الدراسة من جامعة القدس أعلى، وبنسبة (55.5%) مقابل (44.5%) من جامعة فلسطين الأهلية.

أمّا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن، فكانت فئة سكان المدينة هم الغالبية وبنسبة (66.5%) ثم فئة سكان القرى وبنسبة (31.0%)، أما سكان المخيم فكانت نسبتهم (2.5%) فقط.

أمّا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة، فكانت فئة إداري هم الغالبية، وبنسبة (76.5%)، ثم فئة محاضر وإداري معاً وبنسبة (17.5%)، وأخيراً فئة محاضر وبنسبة (6.0%).

3.5 أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية أداة الاستبانة، حيث قام الباحث بإعداد استبانة بناء على ما جاء في الأدب النظري المتعلق بمسؤولية البنوك الاجتماعية. وقد تكونت هذه الاستبانة من قسمين أساسيين، الأول يتعلق بالمتغيرات الديمغرافية، وهي (التخصص العلمي، وسنوات الخبرة، والجامعة، ومكان السكن، ونوع الوظيفة). أمّا القسم الثاني فقد تكوّن من (44) فقرة موزعة على أربعة محاور، وهي: (المحور

الأول: دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين. المحور الثاني: أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة. المحور الثالث: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات. المحور الرابع: تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية)، وقد تمّ التأكد من صدق الأداة وثباتها.

3.6 صدق الأداة

بعد الانتهاء من تصميم الاستبانة بصورتها الأولية، تكونت فقراتها من (52) فقرة موزعة على ثلاثة محاور، ثمّ قام الباحث بعرضها على المشرف وعدد من المحكمين من أصحاب الخبرة والاختصاص، في الجامعات الفلسطينية، لإجراء التعديلات اللازمة، وللتحقق من ملاءمتها لموضوع الدراسة، وقد تمّ تعديل محاور وفقرات الاستبانة، وتمّ اعتماد الاستبانة بصورتها النهائية بعد إجماع المحكمين عليها، كمؤشر على الصدق الظاهري لمحتوياتها. وتضمنت الاستبانة بصورتها النهائية (44) فقرة موزعة على أربعة محاور.

3.7 ثبات أداة الدراسة

تم حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ الفا (Cronbach Alpha)، وكانت الدرجة الكلية للاستبانة (0.925). وهذه النتيجة تشير إلى تمتع هذه الأداة بثبات يفي بأغراض الدراسة، كما هو مبيّن في الجدول (3.2).

جدول (3.2): نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة

المجال	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	81	10	0.93
أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة	81	9	0.91
العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات	81	9	0.94
تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية	81	16	0.92
الدرجة الكلية	**81**	**44**	**0.925**

3.8 إجراءات الدراسة

1. قام الباحث بالاطّلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وذلك بهدف تكوين أفكار حول موضوع الدراسة ومشكلتها.
2. تمّ تحديد الأداة الملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن أسئلتها، والتي تمثلت بالاستبانة.
3. تمّ تصميم أداة الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها.
4. تمّ الحصول على كتاب تسهيل مهمة الباحث من جامعة القدس، والذي وُجّه إلى الإداريين والمحاضرين من جامعتي القدس وفلسطين الأهلية.
5. تمّ تحديد عينة الدراسة وقيام الباحث بتطبيق الأداة على أفراد عينة الدراسة، وبعد أن اكتملت عملية تجميع الاستبانات من أفراد العينة بعد إجابتهم عليها بطريقة صحيحة، تبين للباحث أن عدد الاستبانات المستردة الصالحة للتحليل الإحصائي (81) استبانة.
6. جرى ترميز الاستبانات وذلك تمهيداً لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقاً لأسئلة الدراسة وبيانات الاستبانة

3.9 المعالجة الإحصائية

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) (Statistical Package For Social Sciences)، وتمّ استخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. اختبار معامل الارتباط (Person Correlation Coefficient) لفحص الاتساق الداخليّ لجميع فقرات الاستبانة.
2. استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Chronbach's Alpha) لحساب ثبات أداة الدراسة، وحساب الاتساق الداخلي بين الفقرات.
3. استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
4. اختبار "ت" (One Sample T-test) لعينة مستقلة واحدة.
5. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة.
6. اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية.

الفصل الرابع:

نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، التي توصل إليها الباحث بالنسبة لموضوع الدراسة وهو **(قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدَّمة من البنوك الفلسطينية على الجامعات الفلسطينية حتى 2017)**، وذلك من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. ومن أجل تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات الآتية:

الدرجة	مدى متوسطها الحسابي
منخفضة جدا	1.8-1
منخفضة	2.60-1.81
متوسطة	3.40-2.61
مرتفعة	4.2-3.41
مرتفعة جداً	5- 4.21

4.1 تحليل نتائج أسئلة الدراسة

4.1.1 نتيجة السؤال الأول:

نص السؤال: ما دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؟

للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحور الأول الوارد في الاستبانة، وذلك كما هو موضح في الجدول (4.1) التالي:

جدول (4.1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الأول: دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين مرتبة تنازلياً

الرقم في الاستبانة	الرقم الترتيبي	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
8	1	تمنح البنوك مميزات تفضيلية معينة للعاملين في الجامعات	3.43	0.942	مرتفعة
1	2	تطوّر البنوك مهارات الكوادر العاملة في الشؤون المالية بتقديم الخبرات العلمية ودعم البرامج التدريبية	3.37	0.974	مرتفعة
4	3	تساهم البنوك في تحسين البنوك من حياة العاملين في الجامعات بطرق مختلفة	3.10	1.084	متوسطة
5	4	تقدم البنوك هبات أو منح للمشاريع الصغيرة للعاملين في الجامعات	2.98	1.154	متوسطة
2	5	تعمل على دعم الإمكانات البشرية في الجامعات القادرة على الابداع والابتكار	2.94	0.866	متوسطة
3	6	تساعد البنوك العاملين في الجامعات على الالتحاق بدورات تدريبية تقوم بتنظيمها	2.94	0.759	متوسطة
6	7	توفر البنوك البرامج التدريبية اللازمة لتنمية المهارات الإدارية	2.80	0.953	متوسطة
10	8	تسهم البنوك في تحديد الاحتياجات التنموية للعاملين	2.65	1.008	متوسطة
7	9	تسهم البنوك في توفير الأمن الوظيفي للعاملين في الجامعة	2.59	0.953	منخفضة
9	10	تقوم البنوك بمشاريع لا تهدف للربح مع الجامعات	2.56	0.861	منخفضة
الدرجة الكلية: لدور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين			**2.94**	**0.954**	**متوسطة**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4.1) أنّ دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا لمحور الدراسة الأول (2.94)، وهي درجة متوسطة، كذلك جاءت المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الأول متوسطة جميعها.

ويلاحظ من الجدول السابق نفسه أنّ ثلاث فقرات وهي (3 و4 و 10) قد حصلت على انحراف معياري عالٍ، وهذا يدل على وجود اختلاف في آراء أفراد عينة الدراسة حول مساهمة المصارف في تحديد الاحتياجات التنموية للعاملين، وفي تقديم هبات أو منح للمشاريع الصغيرة للعاملين في الجامعات، وفي تساهم البنوك في تحسين حياة العاملين في الجامعات.

وقد حصلت الفقرة رقم (8) وهي "تمنح البنوك مميزات تفضيلية معينة للعاملين في الجامعات" على أعلى متوسط حسابي، وبلغ (3.43)، تليها الفقرة رقم (1) "وهي تطوّر البنوك مهارات الكوادر العاملة في الشؤون المالية بتقديم الخبرات العلمية ودعم البرامج التدريبية"، على ثاني أعلى متوسط حسابي، وجاءت الفقرتان (5 و 2) بمعدلات حسابية متوسطة، وهما على التوالي "تعمل على دعم الإمكانات البشرية في الجامعات القادرة على الابداع والابتكار" و"تساعد البنوك العاملين في الجامعات على الالتحاق بدورات تدريبية تقوم بتنظيمها"، أما الفقرتان (7 و 9) فحصلتا على أقل متوسط حسابي وبلغا على على التوالي (2.59) و(2.56).

وقد أوضحت إجابات أفراد عينة الدراسة أنّ دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين يتمثل في منح هذه البنوك مميزات تفضيلية معينة للعاملين في الجامعات وبلغت نسبتها (3.43)، وأنها تعمل على تطوير مهارات الكوادر العاملة في الشؤون المالية في الجامعات، وذلك بتقديم الخبرات العلمية ودعم البرامج التدريبية، وتسهم البنوك في تحسين حياة العاملين في الجامعات وبطرق مختلفة، كذلك تقدم هبات ومنح للمشاريع الصغيرة الخاصة بالعاملين في الجامعات، وتعمل على دعم الإمكانات البشرية في الجامعات القادرة على الابداع والابتكار، حيث حصلت الفقرات المتعلقة بهذه الأدوار على متوسطات حسابية أعلى من باقي الفقرات.

من جهة أخرى أشارت إجابات المبحوثين عن هذا المحور، أنّ للبنوك دور في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين لكن بدرجة أقل، حيث تمثّل هذا الدور في مساهمة في تحديد الاحتياجات التنموية للعاملين، ومساهمتها في توفير الأمن الوظيفي للعاملين في الجامعة، وبقيامها بمشاريع لا تهدف للربح

مع الجامعات، حيث حصلت الفقرات المتعلقة بهذه الأدوار على متوسطات حسابية أقل من باقي فقرات المحور الأول.

4.1.2 نتيجة السؤال الثاني:

نص السؤال: ما أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة؟

للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحور الثاني الوارد في الاستبانة، وذلك كما هو موضح في الجدول (4.2) التالي:

جدول (4.2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الثاني: أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة مرتبة تنازليا

الرقم في الاستبانة	الرقم الترتيبي	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
11	1	تسهم البنوك في توظيف الطلبة الخريجين	3.44	1.077	مرتفعة
12	2	تعمل البنوك على تقديم منح دراسية للطلبة المتفوقين	3.44	0.994	مرتفعة
13	3	تساعد البنوك الطلبة المحتاجين من خلال وحدات المساعدات الطلابية	3.22	1.018	متوسطة
14	4	تقدم البنوك دورات تدريبية مجانية للطلبة الجامعيين	2.95	0.859	متوسطة
16	5	تقدم البنوك مساعدات كافية للطلبة	2.92	0.869	متوسطة
18	6	تقوم بمبادرات تطوعية لتطوير قدرات الطلبة في المجالات المهنية	2.91	0.849	متوسطة
19	7	تسهم البنوك في تحويل الإمكانيات العلمية لدى الطلبة إلى مشاريع اقتصادية ذات جدوى	2.86	1.003	متوسطة
15	8	تعمل البنوك على تحسين الظروف التعليمية في الجامعات بطرق مختلفة بما يحسّن البيئة التعليمية.	2.79	0.990	متوسطة
17	9	تقدم البنوك مساعدات منتظمة للطلبة	2.52	0.848	منخفضة
الدرجة الكلية لأشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة			**2.94**	**0.952**	**متوسطة**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (4.2) أنّ أفراد عينة الدراسة يرون أنّ درجة أشكال المسؤولية الاجتماعية من البنوك تجاه الطلبة كانت متوسطة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثاني (2.94) وهي درجة متوسطة، كذلك جاءت درجات فقرات جميعها بدرجة متوسطة.

ويتضح من إجابات أفراد عينة الدراسة أنّ أكثر أشكال المسؤولية الاجتماعية من البنوك تجاه الطلبة حسب المتوسط الحسابي للفقرات فهي كالآتي:

- مساهمة البنوك في توظيف الطلبة الخريجين.
- تقدّم البنوك منح دراسية للطلبة المتفوقين.
- مساعدة الطلبة المحتاجين عن طريق وحدات المساعدات الطلابية.
- تقديم دورات تدريبية مجانية للطلبة الجامعيين.
- تقديم مساعدات كافية للطلبة.
- مبادرات تطوعية لتطوير قدرات الطلبة في المجالات المهنية.

أما أقل أشكال المسؤولية الاجتماعية من البنوك تجاه الطلبة هي حسب المتوسط الحسابي للفقرات فهي كالآتي:

- المساهمة في تحويل الإمكانيات العلمية لدى الطلبة إلى مشاريع اقتصادية ذات جدوى.
- تحسين الظروف التعليمية في الجامعات بطرق مختلفة بهدف تحسين البيئة التعليمية.
- تقديم مساعدات منتظمة للطلبة.

4.1.3 نتيجة السؤال الثالث:

نص السؤال: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات؟

للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحور الثالث الوارد في الاستبانة، وذلك كما هو موضح في الجدول (4.3) التالي:

جدول (4.3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الثالث: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات مرتبة تنازليا

الرقم في الاستبانة	الرقم الترتيبي	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
21	1	اهتمامات القائمين على البنوك في فلسطين تنحصر في الأعمال المصرفية.	4.22	0.786	مرتفعة جداً
20	2	عدم وجود لجان في البنوك لمتابعة احتياجات قطاع التعليم العالي	3.75	0.896	مرتفعة
26	3	ارتفاع تكلفة احتياجات الجامعات	3.69	0.977	مرتفعة
27	4	تنوع احتياجات الجامعات	3.68	1.004	مرتفعة
23	5	تعدد وكثرة احتياجات الجامعات	3.58	1.004	مرتفعة
25	6	عدم إطلاع وإدراك القائمين في البنوك على احتياجات الجامعات وأهميتها	3.49	1.008	مرتفعة
28	7	عدم اتباع البنوك سياسية الشفافية	3.36	1.022	متوسطة
24	8	عدم وجود قنوات اتصال وتنسيق فاعلة بين البنوك والجامعات	3.32	1.052	متوسطة
22	9	عدم وجود قنوات اتصال مباشرة بين الجامعات والبنوك	3.12	1.011	متوسطة
الدرجة الكلية للعوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات			**3.58**	**0.973**	**مرتفعة**

يتضح من إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحور الثالث المتعلق بالعوامل التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية، بأنه توجد معيقات وبدرجة مرتفعة، حيث بلغت الدرجة الكلية لهذا المحور (3.58) وهي درجة مرتفعة، ويتضح وجود أربع فقرات بدرجة عالية، وخمس فقرات بدرجة متوسطة، وكانت أكثر العوامل التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية كالآتي:

- الاهتمام بالأعمال المصرفية أكثر من القضايا الأخرى.
- عدم وجود لجان في البنوك لمتابعة احتياجات قطاع التعليم العالي.
- ارتفاع تكلفة احتياجات الجامعات.
- تنوع احتياجات الجامعات.

حيث جاءت جميع الفقرات المتعلقة بهذه العوامل بدرجة عالية.

أمّا العوامل التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات وبدرجة متوسطة، فقد كانت حسب المتوسطات الحسابية فقد كانت كالآتي:

- تعدد وكثرة احتياجات الجامعات.
- عدم إطلاع القائمين في البنوك على احتياجات الجامعات.
- عدم اتباع البنوك سياسية الشفافية.
- عدم وجود قنوات اتصال وتنسيق فاعلة بين البنوك والجامعات.
- عدم وجود قنوات اتصال مباشرة بين الجامعات والبنوك.

ويلاحظ من نفس الجدول السابق أنّ الانحراف المعياري في ستة فقرات كان عالياً، وهذا يدل على عدم تجانس في الإجابات وعدم اقترابها من متوسط الإجابات، أي أنّ قسم من المبحوثين كان اختياره (موافق بشدة) وقسم آخر كان اختياره (معارض بشدة)

4.1.4 نتيجة السؤال الرابع:

نص السؤال: ما تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية؟

للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحور الرابع الوارد في الاستبانة، وذلك كما هو موضح في الجدول (4.4) التالي:

جدول (4.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الرابع: تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية مرتبة تنازليا

الرقم في الاستبانة	الرقم الترتيبي	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
30	1	تقدم البنوك دعماً مالياً للمرافق العامة في الجامعة	3.01	1.094	متوسطة
29	2	توفر البنوك دعم فني لبعض الأقسام المتعلقة بالمحاسبة	3.00	1.042	متوسطة
37	3	تقدم البنوك مساعدات منتظمة للجامعات	2.96	0.796	متوسطة
44	4	ترعى البنوك نشاطات ثقافية علمية داخل الجامعة	2.93	0.872	متوسطة
43	5	تقدم البنوك المساعدات المالية للجامعات في حالات طارئة	2.91	0.905	متوسطة
38	6	تتعاون البنوك مع ما تحتاجه الجامعات من مساعدات	2.80	0.922	متوسطة

الرقم في الاستبانة	الرقم الترتيبي	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
31	7	تقدم البنوك دعماً مالياً للمختبرات في الجامعة	2.69	0.938	متوسطة
33	8	تؤدي البنوك دورها تجاه الجامعات	2.68	0.966	متوسطة
36	9	تقوم البنوك بمشاريع تنموية غير ربحية في الجامعات	2.65	0.788	متوسطة
34	10	تقدم البنوك خدمات أساسية تساهم في تحقيق الاستدامة للجامعات	2.62	0.937	متوسطة
35	11	تدفع رؤية البنوك نحو إيجاد مجتمع تعليمي متماسك	2.57	0.993	منخفضة
32	12	تقدم البنوك دعماً مالياً للمرافق الرياضية الجامعة	2.54	0.943	منخفضة
42	13	ترتبط سياسة البنوك بالحقوق والمساواة داخل الجامعة	2.52	0.848	منخفضة
40	14	تعمل البنوك على تحويل الإمكانيات العلمية والبحثية إلى مشاريع اقتصادية ناجحة.	2.49	0.918	منخفضة
41	15	تشجع البنوك التفكير العلمي عند الشباب الجامعي	2.49	0.918	منخفضة
39	16	تستمد البنوك مشاريعها نحو الجامعات بناء على الاعتبارات الأخلاقية	2.46	0.956	منخفضة
الدرجة الكلية لتقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية			**2.70**	**0.928**	**متوسطة**

توضح البيانات الواردة في الجدول (4.4) تقييم العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية لدور البنوك في المسؤولية الاجتماعية، حيث جاء هذا التقييم متوسطاً، وبمتوسط حسابي كلي بلغ (2.70)، وقد جاءت جميع فقرات هذا المحور بدرجة متوسطة، وهذا يدل أن رضاهم عن دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية متوسطاً.

وجاء تقييمهم عن الدعم المالي والفني للجامعات ومرافقها من مختبرات وبعض الأقسام المتعلقة بالمحاسبة، والدعم المقدم كمساعدات منتظمة للجامعات، ورعاية نشاطات ثقافية علمية داخل الجامعة، والمساعدات في الحالات الطارئة، وعن الدعم المقدم كمشاريع تنموية غير ربحية، ودعم وخدمات أساسية تسهم في تحقيق الاستدامة للجامعات، جاء تقييمهم لهذه الأمور أعلى شيء. وهذا التقييم يدل على مدى رضا الإداريين والمحاضرين على دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية.

بينما جاء تقييمهم بدرجة أقل عن دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية في رؤية البنوك نحو إيجاد مجتمع تعليمي متماسك، وفي الدعم المالي المقدم للمرافق الرياضية في الجامعات، وربط سياسة البنوك بالحقوق والمساواة داخل الجامعة، وعن تحويل الإمكانيات العلمية والبحثية إلى مشاريع اقتصادية ناجحة.

بيّنما قيّم الإداريون والمحاضرون في كلتا الجامعتين أقل شيء دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية من حيث تشجيع البنوك للتفكير العلمي عند الشباب الجامعي، واعتماد الاعتبارات الأخلاقية كأساس لقيام البنوك بمشاريع نحو الجامعات.

4.2 نتائج فرضيات الدراسة

4.2.1 نتيجة الفرضية الأولى:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Onw-Way ANOVA) للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي، وذلك كما هو موضّح في الجدول رقم (4.5) الآتي:

جدول (4.5) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Onw-Way ANOVA) للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
دور البنوك الفلسطينية	بين المجموعات	0.532	0.177	0.672	0.047
	داخل المجموعات	91.374	0.264		
	المجموع	91.906			
أشكال دور البنوك	بين المجموعات	1.627	0.542	3.348	0.059
	داخل المجموعات	56.043	0.162		
	المجموع	57.670			
معيقات دور البنوك	بين المجموعات	1.556	0.519	2.072	0.04

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	داخل المجموعات	86.616	0.250		
	المجموع	88.172			
تقييم دور البنوك	بين المجموعات	1.642	0.489		0.033
	داخل المجموعات	87.201	0.248		
	المجموع	88.843			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.095	0.365	1.828	0.042
	داخل المجموعات	69.099	0.200		
	المجموع	70.195			

يتضح من الجدول رقم (4.5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الدرجة الكلية رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي، حيث كانت الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، وهي دالة إحصائياً، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية الأولى.

ولإيجاد مصدر الفروق تم استخدام اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي، كما هو مبيّن في الجدول رقم (4.6) الآتي:

جدول (4.6): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي

المجال	المقارنات	علوم	آداب	هندسة	حقوق	الطب والصحة
أشكال دور البنوك	علوم		0.165	0.000	*0.227	0.122
	آداب			−0.165	0.062	0.138
	هندسة				*0.227	0.152
	حقوق					0.113
	الطب والصحة					

تشير المقارنات الثنائية البعدية إلى أنّ الفروق كانت بين تخصص العلوم وتخصص الحقوق، وكانت الفروق لصالح تخصص العلوم، حيث يحتاج هذا التخصص إلى وسائل تعليمية أكبر من تخصص الحقوق، والذين رضاهم عن فاعلية المسؤوية الإجتماعية للبنوك أعلى. كذلك وجدت فروق بين تخصصي الهندسة والحقوق وكانت الفروق لصالح تخصص الهندسة.

4.2.2 نتيجة الفرضية الثانية:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك كما هو مبيّن في الجدول رقم (4.7) الآتي:

جدول (4.7): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
دور البنوك	بين المجموعات	2.063	1.031	3.983	0.019
	داخل المجموعات	89.843	0.259		
	المجموع	91.906			
أشكال دور البنوك	بين المجموعات	1.87	1.23	2.113	0.164
	داخل المجموعات	88.714	0.203		
	المجموع	90.548			
معيقات دور البنوك	بين المجموعات	0.068	0.034	0.206	0.114

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	داخل المجموعات	57.602	0.166		
	المجموع	57.670			
تقييم دور البنوك	بين المجموعات	2.858	1.429	5.813	0.003
	داخل المجموعات	85.314	0.246		
	المجموع	88.172			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.908	0.454	2.274	0.075
	داخل المجموعات	69.287	0.200		
	المجموع	70.195			

يتضح من الجدول (4.7) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك في الدرجة الكلية، حيث كانت قيمة الدلالة (0.075) وهي أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، وتبيّن وجود فروق في المحور الثاني حول أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة، وفي المحور الثالث حول معيقات دور البنوك، وبهذا تمّ قبول الفرضية الثانية.

ولإيجاد مصدر الفروق تم استخدام اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص سنوات الخبرة، كما في الجدول رقم (4.8) الآتي:

جدول (4.8): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجال	المقارنات	أقل من 5 سنوات	6-10 سنوات	11 سنة فأكثر
أشكال دور البنوك	5 سنوات فأقل		0.104	*0.191
	6-10 سنوات			0.087
	11 سنة فأكثر			
معيقات دور البنوك	5 سنوات فأقل		*0.196	*0.178
	6-10 سنوات			0.018
	11 سنة فأكثر			

يتضح من الجدول (4.8) أن الفروق بين فئة (5 سنوات فأقل) و فئة (11 سنة فأكثر) وكانت الفروق لصالح الفئة (5 سنوات فأقل) حيث كان رضاهم عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية عن الجامعات أعلى، وذلك في المحور الثاني المتعلق بأشكال دور البنوك، كذلك توجد فروق في المحور الثالث المتعلق بمعيقات دور البنوك، وكانت الفروق بين الفئة (أقل من 5 سنوات) والفئتين (6-10 سنوات) و(11 سنة فأكثر) وكانت الفروق لصالح الفئة (أقل من 5 سنوات) والذين كانت رضاهم عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية عن الجامعات أعلى، إذ أنّ هذه الفئة لم تتوفر لديها كافّة المعلومات والبيانات حول دور البنوك الفلسطينية كما هي لدى ذوي الخبرات والتجارب الطويلة مع البنوك.

4.2.3 نتيجة الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير الجامعة.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة تمّ استخدام اختبار "ت" (T–test) للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير الجامعة، كما هو مبيّن في الجدول رقم (4.9).

جدول (4.9): نتائج اختبار "ت" للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير الجامعة.

المجال	الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
دور البنوك	القدس	45	2.83	0.954	0.947	0.061
	الأهلية	36	3.06	0.907		
أشكال دور البنوك	القدس	45	2.93	0.895	2.735	0.052
	الأهلية	36	3.03	0.967		
معيقات دور البنوك	القدس	45	3.60	0.964	1.833	0.068
	الأهلية	36	3.56	0.952		
تقييم دور البنوك	القدس	45	2.61	0.867	1.347	0.071
	الأهلية	36	2.84	0.971		
الدرجة الكلية	القدس	45	2.99	0.92	1.658	0.063
	الأهلية	36	3.122	0.949		

يتضح من الجدول (4.9) عدم وجود فروق في الدرجة الكلية وفي جميع المحاور يعزى لمتغير الجامعة، كذلك يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق في المحور الثاني المتعلق بأشكال دور البنوك، ويتضح عدم وجود فروق ظاهرة إحصائياً أو دالة في المحور الثالث المتعلق بمعيقات دور البنوك، ويتضح عدم وجود فروق في تقييم دور البنوك في كلا الجامعتين، وبهذا تمّ قبول الفرضية الصفرية الثالثة.

4.2.4 نتيجة الفرضية الرابعة:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن.

للتحقق من صحة الفرضية الرابعة، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن، وذلك كما هو مبيّن في الجدول رقم (4.10) الآتي:

جدول (4.10): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
دور البنوك	بين المجموعات	2.883	1.441	1.619	0.004
	داخل المجموعات	89.023	0.257		
	المجموع	91.906			
أشكال دور البنوك	بين المجموعات	3.127	1.564	1.948	0.060
	داخل المجموعات	54.543	0.157		
	المجموع	57.670			
معيقات دور البنوك	بين المجموعات	0.616	0.308	1.222	0.096
	داخل المجموعات	87.556	0.252		
	المجموع	88.172			
تقييم دور البنوك	بين المجموعات	2.014	0.813	1.325	0.033
	داخل المجموعات	89.104	0.229		
	المجموع	91.118			

الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.463	1.232	1.527	0.0412
	داخل المجموعات	67.731	0.195		
	المجموع	70.195			

يتضح من الجدول رقم (4.10) عدم وجود فروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن، وذلك في الدرجة الكلية، وتبيّن وجود فروق في المحور الأول المتعلق بدور البنوك، ووجود فروق في المحور الرابع المتعلق بتقييم دور البنوك في الكسؤولية الاجتماعية، ولإيجاد مصدر الفروق تم استخدام اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن، كما هو مبيّن في الجدول رقم (4.11) الآتي:

جدول (4.11) نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات آراء أفراد الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن.

المحور	المقارنات	مدينة	قرية	مخيم
دور البنوك	مدينة		0.397	*0.103
	قرية			*0.294
	مخيم			
تقييم دور البنوك	مدينة		0.372	*0.148
	قرية			*0.225
	مخيم			

يتضح من الجدول (4.11) أن الفروق كانت لصالح الفئتين سكان (مدينة) و(قرية) مقابل فئة (مخيم)، حيث يرى أفراد الفئتين (مدينة وقرية) أنّ دور البنوك تجاه الطلبة أعلى من سكان (مخيم)، ويرون أن النبوك لديها دور أكبر في أداء دورها في المسؤولية الاجتماعية، حيث إنّ هاتين الفئتين تشكلان غالبية أفراد الدراسة، لذا كانت آراؤهم ظاهرة أكثر من حيث وجود معيقات.

4.2.5 نتيجة الفرضية الخامسة:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة، وذلك كما هو مبيّن في الجدول رقم (4.12) الآتي:

جدول (4.12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
دور البنوك	بين المجموعات	2.661	1.571	1.718	0.043
	داخل المجموعات	89.223	0.357		
	المجموع	91.884			
أشكال دور البنوك	بين المجموعات	2.127	1.724	2.011	0.071
	داخل المجموعات	69.543	0.857		
	المجموع	71.67			
معيقات دور البنوك	بين المجموعات	1.615	0.408	1.514	0.053
	داخل المجموعات	88.544	0.312		
	المجموع	90.159			
تقييم دور البنوك	بين المجموعات	2.224	0.714	1.445	0.061
	داخل المجموعات	88.124	0.241		
	المجموع	90.348			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.463	1.332	1.582	0.057
	داخل المجموعات	75.731	0.295		
	المجموع	78.194			

يتضح من الجدول رقم (4.12) وجود عدم وجود فروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة، فقد كانت الدرجة الكلية وفي جميع المحاور ما عدا المحور الأول أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية لهذه المحاور، وهي غير دالة إحصائياً، ولكن تبيّن وجود فروق في المحور المحور الأول المتعلق بدور البنوك، ولمعرفة دلالة الفروق تمّ استخدام اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة، كما هو مبيّن في الجدول رقم (4.13) الآتي:

جدول (4.13) نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات آراء أفراد الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

المحور	المقارنات	محاضر	إداري	محاضر وإدراي معاً
دور البنوك	محاضر		0.231	*0.182
	إداري			0.151
	محاضر وإداري معاً			

يتضح من الجدول (4.13) وجود فروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة، حيث كانت الفروق بين فئة (محاضر) وفئتي (إداري) و(محاضر وإداري معاً)، وقد كانت الفروق لصالح فئة (محاضر) في المحور الأول المتعلق بدور البنوك تجاه الطلبة.

4.3 المقارنة بين الجامعتين

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الجامعة.

فيما يأتي مقارنة بين إجابات المحاضرين والإداريين من جامعة القدس وبين إجابات المحاضرين والإداريين من فلسطين الأهلية على محاور الدراسة، فقد تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات الميعارية الكلية على حدة لإجاباتهم على كل محور، وذلك كما هو موضح في الجدول (4.13):

جدول (4.13) مقارنة بين إجابات المحاضرين والإداريين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية على محاور الدراسة الأربعة

المحور	جامعة القدس			جامعة فلسطين الأهلية		
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
المحور الأول: دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.	2.83	0.954	متوسطة	3.06	0.907	متوسطة
المحور الثاني: أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة	2.93	0.895	متوسطة	3.03	0.967	متوسطة
المحور الثالث: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات	3.60	0.964	متوسطة	3.56	0.952	متوسطة
المحور الرابع: تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية	2.61	0.867	متوسطة	2.84	0.971	متوسطة
الدرجة الكلية	2.99	0.92	متوسطة	3.122	0.949	متوسطة

يتضح من الجدول (4.13) ما يأتي:

- يرى أفراد عينة الدراسة من المحاضرين والإداريين من جامعة فلسطين الأهلية أن للبنوك العاملة في فلسطين دور في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في الجامعات الفلسطينية،

وبدرجة أعلى من المحاضرين والإداريين من جامعة القدس، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الأول لجامعة فلسطين الأهلية (3.06) مقابل (2.83) لجامعة القدس.

- يرى أفراد عينة الدراسة من المحاضرين والإداريين من جامعة فلسطين الأهلية بأن البنوك العاملة في فلسطين تسهم بأشكال متنوعة من المسؤولية الاجتماعية وبدرجة أعلى من المحاضرين والإداريين من جامعة القدس، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثاني لجامعة فلسطين الأهلية (3.03) مقابل (2.93) لجامعة القدس.

- يرى أفراد عينة الدراسة من المحاضرين والإداريين من جامعة القدس بوجود عوامل تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية وبدرجة أعلى من المحاضرين والإداريين من جامعة فلسطين الأهلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثالث (3.60) لجامعة القدس، وبلغ (3.56) لجامعة فلسطين الأهلية.

- قيّم أفراد عينة الدراسة من المحاضرين والإداريين من جامعة فلسطين الأهلية دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية بدرجة أعلى من المحاضرين والإداريين من جامعة القدس، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الرابع (2.84) لجامعة فلسطين الأهلية، بينما بلغ (2.61) لجامعة القدس.

الفصل الخامس:

مناقشة النتائج والتوصيات:

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل مناقشة وتفسيراً للنتائج التي تمّ التوصل إليها في الفصل الرابع، وذلك بناء على المادة النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات والمصارف، وبناء على ما يراه الباحث مناسباً ويتفق مع واقع هذه المصارف وجامعة القدس وجامعة فلسطين الأهلية، وذلك على النحو الآتي.

5.1 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

5.1.1 مناقشة نتيجة السؤال الأول:

نص السؤال: ما دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؟

أوضحت النتائج أنّ دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين جاء متوسطاً. يرى الباحث بأنّ سبب هذه النتيجة يكمن في تعامل البنوك مع العاملين في الجامعات بشكل مستمر، إذ

يعتبر العاملون في الجامعات من المتعاملين مع المصارف بشكل دوري، فتُظهر البنوك تجاههم من الاهتمام، لكي يستمر التعامل الدوري.

من جهة أخرى تسعى البنوك باستمرار إلى تحسين تعاملها بشتى الطرق، الاجتماعية والاقتصادية، وتعمل على توسيع مشاركاتها مع المجتمع المحلي ومع العاملين في المؤسسات الحكومية والخاصة، والذين يرتبطون مع البنوك بشكل دوري بحكم الرواتب والمعاملات المالية، وتسعى البنوك إلى مشاركة فعالة مع هذا المجتمع لتحقيق أكبر قدر من المتعاملين معها، وتسعى إلى تحقيق التنمية الشاملة لكي يزداد عدد هؤلاء المتعاملين.

وهذا ما أشار إليه (العودات، 2015) بأن البنوك تهتم بالمجتمع المحلي وفئاته العاملة لجذب العاملين وكسب اهتمامهم ولائهم للبنك، وجذب رؤوس الأموال التي قد يستفيد منها البنك، وتعمل على اكتساب رضا الزبائن والعملاء والمتعاملين معها بصورة دائمة أو مؤقة، وتعمل على تفادي المخاطر والأخطاء التي قد تسبب تراجعاً بعمل البنوك.

بالمقابل فإنها لا تعمل على أن يكون جلّ اهتمامها منصباً على المسؤولية الاجتماعية لوحدها، لذا تولي جزء من اهتمامها بالمجتمع المحلي وأفراده، وتعمل على تقديم منح تفضيلية معينة للعاملين في الجامعات، وتطوّر مهارات الكوادر العاملة في الجامعات، وتقدّم الخبرات العلمية وتدعم البرامج التدريبية بشكل يتناسب مع احتياجاتها وتطلعاتها ويتناسب مع العاملين في الجامعات.

وأوضح (Tamm, 2015) بأن اهتمام البنوك بالمجتمع المحلي وفئاته بدرجة متوسطة يكون بدافع التعاون والاشتراك معه، وليس العمل على إدارة شؤونه، فالبنك يهتم بأموره وقضاياه بالدرجة الأولى ثمّ يبدأ بالتعاون والتشارك مع المجتمع المحلي وفئاته، ثم يكون بالدوافع الأخلاقية التي تأتي بالمرتبة الثانية بعد الدوافع التجارية والاستثمارية.

من جملة هذه الأسباب كان دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين متوسطاً، ولم يكن منخفضاً أو عالياً، فالبنوك تسعى إلى التوازن في أعمالها تجاه المتعاملين معها، إذ ليس بالضرورة أن تكون المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك ذات الأولوية، إنما تكون بشكل يتناسب مع احتياجاتها لجذب العاملين.

5.1.2 مناقشة نتيجة السؤال الثاني:

نص السؤال: ما أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة؟

تبيّن أنّ درجة أشكال المسؤولية الاجتماعية من البنوك تجاه الطلبة كانت متوسطة،

يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ البنوك بصورة عامة تسعى إلى تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع، وذلك لزيادة تعاملاتها اليومية وبالتالي الزيادة في الأرباح التي تجنيها، كذلك يكون اهتمامها بالمسؤولية جزء من التنمية الشاملة، والطلبة الخريجين المتفوقين هم ضمن الكوادر البشرية الذين تتطلع إليهم البنوك بصورة استثمارية لكسب تفوقهم وقدراتهم على العمل في البنوك، لذا يعدّ هؤلاء الخريجين بمثابة جزء من التنمية الشاملة، فكلما اتسعت التنمية ومشاريعها تزداد الحاجة إلى جهاز بنكي أكثر تطوراً وأوسع خدمات، وممتلكاً لكوادر بشرية قادرة على تسيير أعماله، وهذا يعني وجود ترابط بين الجهاز المصرفي وعملية التنمية، من هذه المسألة يبرز دور البنك من خلال تمويله المباشر أو غير المباشر لعملية التنمية، عن طريق دعم الطلبة، لكن يبقى هذه الاهتمام بالطلبة تابعاً لحاجات البنك وليس ضمن الأولويات والمهام المباشرة.

وفي هذا الشأن يرى (النسور، 2010) بأن المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمجتمع المحلي، تكون ضمن الاستراتيجيات المكملة لعمل البنك، وتكون ضمن المساهمات الطوعية والتعاونية، وتكون مساهماتها معنوية تجاه ما يحيط بها بهدف إنجاز قضايا التنمية وتطوير الأعمال، وليس من أجل المسؤولية الاجتماعية لوحدها، إذ أنّ تحقيق هذه المسؤولية يكون ضمن تحقيق أهداف المصارف بشكل عام.

من جهة أخرى، يرى الباحث أن هذه الدرجة المتوسطة جاءت لتعدد مجالات المسؤولية الاجتماعية، حيث يوجد مجال المسؤولية الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والبيئية والإنسانية والنشاطات المتنوعة، وليس فقط المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة، فتقوم المصارف ببلورة توجهاتها الاجتماعية تجاه مختلف هذه المجالات، ولا تحصر مسؤوليتها الاجتماعية لجهة معينة.

وقد أشارت نتائج دراسة (ردايدة، والعزام، 2015) إلى أنّ اهتمام المصارف بالطلبة وتطويرهم يكون ضمن البحث عن الكوادر المؤهلة والقادرة على التميز في العمل، وضمن إيلاء تدريب الطلبة جزء من

الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، حيث يكون اهتمام البنوك بالطلبة ضمن المراتب المتأخرة التي تأتي بعد الاهتمام بالمساهمين وذوي الاحتياجات الخاصة والقضايا البيئية.

إضافة إلى ذلك، يرى الباحث أنّ هذه الدرجة المتوسطة جاءت نتيجة تقديم مساعدات إلى فئات معينة من الطلبة، مثل المتفوقين والمحتاجين، وضمن نشاطات محددة ودورات تدريبية مخصصة، وعدم الاهتمام بالمشاريع العلمية التي قوم بها الطلبة.

5.1.3 مناقشة نتيجة السؤال الثالث:

نص السؤال: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات؟

تبيّن بأنه توجد معيقات وبدرجة متوسطة، يرى الباحث أنّ وجود معيقات بدرجة متوسطة هي نتيجة تؤكد تنوّع احتياجات الجامعات بصفتها مؤسسات تعليمية كبيرة، واهتمام المصارف بأعمالها الخاصة أكثر من اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية، وتؤكد وجود تناسق بين قيام المصارف بالعمل المصرفي وبين قيامها بالمسؤولية الاجتماعية.

ويرى الباحث أنّ هذه المعيقات تمثّل طبيعة أعمال المصارف وطبيعة احتياجات الجامعات، وليست معيقات من شأنها الحد من المسؤولية الاجتماعية بصورة سلبية، ولا تحمل المعنى الحرفي والمفاهيمي لكلمة معيقات، إنما تجسّد اهتمام المصارف بالمسؤولية الاجتماعية على اعتبارها نشاطات طوعية واختيارية وتعاونية، وليست نشاطات ذات مردود مالي يتوقف عليها عمل المصرف، وتؤيد دراسة (دالي، والعايب، 2016) هذه النتيجة وتوضح بأنّ المصارف تعمل على تحديد أصحاب المصالح بالنسبة للمصرف، وتحدد العائد الأدنى لكل صاحب مصلحة، ثم تقيّم قوة تأثير كل واحد من أصحاب المصلحة على سلوك المصرف، ثم تتخذ الإجراءات المناسبة بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية، ويمكن اعتبار هذه الخطوات التي يقوم بها المصرف نوع من المعيقات التي تحدّ من القيام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات، إذ لا تعتبر الجامعات من أصحاب المصالح ذات التأثير القوي على أرباح المصارف.

ويرى الباحث أنّ المعيقات تتلخص في قيام المصرف بأعماله المصرفية على أكمل وجه، ثم القيام بالأعمال الطوعية والاختيارية، لأنّ أعماله المصرفية ذات مردود اقتصادي مؤثر وفعال، وأنّ التراخي والتهاون بها يحدّ من كافة أعمال المصرف، بما فيها المسؤولية الاجتماعية، كذلك تلعب الموارد

الرئيسية للمصرف دور مهم إعاقة وتأخير أداء المصارف للمسؤولية الاجتماعية، حيث يقوم المصرف بوضع خطط وبرامج من شأنها زيادة موارد المصرف، سواء من المجتمع المحلي كرؤوس الأموال، أو من البيئة المحيطة كمشاريع اقتصادية، بالمقابل لا تعتبر المسؤولية الاجتماعية مورداً مالياً أو استثمارياً لدى المصارف.

5.1.4 مناقشة نتيجة السؤال الرابع:

نص السؤال: ما تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية؟

جاء التقييم متوسطاً، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ المحاضرين والإداريين في كلا الجامعتين يتطلعون إلى أن يكون دور المصارف في النواحي الاجتماعية والتعليمية والبيئية أكبر من الدور المقدم حالياً، وفي الوقت ذاته إليه على أنّه يتلاءم واحتياجات المجتمع، إذ لا يمكن إلقاء المسؤولية الاجتماعية على المصارف لوحدها، إضافة إلى ذلك تقدم المصارف المسؤولية الاجتماعية بناء على الاعتبارات الأخلاقية والطوعية والاختيارية.

لذا لا يمكن تقييم دور المصارف في المسؤولية الاجتماعية على أنّه منخفضاً أو مرتفعاً، إذ إنه يقوم على أسس غير ملزمة، إنما طوعاً بما يراه القائمون على المصارف مناسباً أو بحاجة للعون والمساعدة، ويمكننا القول بأنّ المحاضرين في كلتا الجامعتين ليسوا على إطلاع بنشاطات المصارف الاجتماعية كافة، إنما كان التقييم بحسب ما يعرفونه ومتأكدين من وجوده على أرض الواقع.

ونستدل على ذلك من إجابات المحاضرين والإداريين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية، بأنهم قيّموا دور المصارف في المسؤولية الاجتماعية من حيث الدعم المالي والفني للجامعات ومرافقها من مختبرات وبعض الأقسام المتعلقة بالمحاسبة، والدعم المقدم كمساعدات منتظمة للجامعات، ورعاية نشاطات ثقافية علمية داخل الجامعة، والمساعدات في الحالات الطارئة، وعن الدعم المقدم كمشاريع تنموية غير ربحية، ودعم وخدمات أساسية تسهم في تحقيق الاستدامة للجامعات، بدرجة أعلى من باقي الأمور، مثل تقييمهم بدرجة أقل دور المصارف في المسؤولية الاجتماعية نحو إيجاد مجتمع تعليمي متماسك.

وقد تطرقت عدة دراسات سابقة إلى الدور الذي يمكن أن تقوم به المصارف تجاه الجامعات، فقد أوضحت دراسات (النسور، 2010) و(وهيبة، 2014) و(الزامل، 2015) أن المصارف يمكنها القيام

بالعديد من الأنشطة الاجتماعية تجاه الجامعات، مثل تحسين البيئية التعليمية في الجامعات، وتحسين الأوضاع الاجتماعية والمالية لدى العاملين، لكي تتناسب الأنشطة الاجتماعية مع أعمال المصارف، وأوضحت بأن القيام بهذه المسؤولية يؤدي إلى تعزيز سمعة المصارف في الجامعات، ويعزز من قيمة الأعمال المصرفية بصورة عامة أمام شريحة مهمة من المجتمع، وهي الطلبة والعاملين في الجامعات.

وأوضحت هذه الدراسات أنّ القيام بهذه الأمور لا يعني أن يكون دور المصارف أساسي أو مطلق، إنما يكون مكملاً لدور الجامعات، ويرى الباحث أن المصارف تعمل كطرف ثانوي يكون له مساهمة في تطوير جزء من مرافق الجامعات، ويؤدي دور تكميلي يسهم في تحسين البيئة التعليمية وتطويرها، لكن تأسيس البيئة التعليمية وإيجادها حسب الأصول التعليمية والأكاديمية يكون من مسؤولية الجامعة، لذا جاء التقييم متوسطاً.

5.2 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

5.2.1 مناقشة نتيجة الفرضية الأولى:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي.

تبيّن وجود فروق لصالح تخصص العلوم، والذين رضاهم عن فاعلية المسؤوية الإجتماعية للبنوك أعلى. كذلك وجدت فروق بين تخصصي الهندسة والحقوق وكانت الفروق لصالح تخصص الهندسة.
يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ تخصصي العلوم والهندسة في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية يحتاجون إلى وسائل تعليمية وإمكانيات تدريسية أكبر من باقي التخصصات، من حيث المختبرات والأدوات العلمية والتكنولوجية وبعض الأنشطة العلمية المخصصة، والتي قد تسهم المصارف في تمويلها وتحسينها ودعمها، الأمر الذي انعكس بصورة إيجابية على آراء المحاضرين والإداريين من هذين التخصصين، إضافة إلى تنوع احتياجات هذه التخصصات وكثرتها حسب التطورات العلمية، إذ كثيراً ما تحتاج إلى أجهزة قياس وأجهزة تكثيف وأجهزة الكترونية، وغيرها من الأجهزة التي شاهدها الباحث في أقسام هذه التخصصات.

ويمكن القول أنّ تخصص الحقوق على سبيل المثال بعيد نوعاً ما عن التخصصات التي ترغبها المصارف، أمّا الهندسة والعلوم، فيمكن أن يكون من الكوادر العاملة في المصارف العديد من ذوي التخصصات الالكترونية والهندسية (وحدة IT) والحاسوبية وعلوم المحاسبة والمالية والمصارف، والذين كثيراً ما يكونوا ضمن الكوادر الأساسية في المصارف، فتهتم المصارف بهذه التخصصات أكثر من غيرها، وتسهم في تطويرها مرافقياً وأكاديمياً.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من (ProtusKiprop et al, 2015)، و(Emily et al, 2014)، و(Azmi et al, 2014)، من حيث وجود فروقات تعزى لتخصصات أفراد العينة العاملون في المؤسسات، خصوصاً أنّ هذه الدراسات اعتمدت على مجالات ذات علاقة بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين في المؤسسات، مثل الصحة والسلامة وحقوق العاملين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Bessler, 2013)، الذي أوضح أنّ المصارف تهتم بالمسؤولية الاجتماعية لدوافع متنوعة، منها أن يعود جزء من النواتج الإيجابية لهذه المسؤولية بالنفع على المصارف، لذا تميل أحياناً لدعم أصحاب تخصصات على حساب تخصصات أخرى، وذلك على الرغم من أن سياسة المسؤولية الاجتماعية للمصارف هي جزء كامل من الأنشطة الأساسية لها.

5.2.2 مناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تبيّن وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة وكانت لصالح الفئة (5 سنوات فأقل)، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ الإداريين والمحاضرين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية، من ذوي سنوات الخبرة القليلة، لم يطلعوا بعد على كافة الأمور المتعلقة باحتياجات التخصصات والمرافق الجامعية، ولم يكتسبوا المهارات الإدارية الكافية التي تؤهلهم لتقييم دور المصارف وقيامها بالإنفاق على المشاريع العلمية والعملية الجامعية، ولم تسنح لهم الفرصة بعد للإطلاع على كافة الأعمال التي يمكن أن تقوم بها المصارف تجاه الجامعات، ولم يعايشوا كافة الاحتياجات الجامعية التي يمكن أن تغطي المصارف جزء منها، على اختلاف أصحاب الخبرات الطويلة، والذين قد عايشوا وساهموا إدارياً بإجراء تحسينات

وتطويرات على المرافق الجامعية، وعايشوا الأدوار المطلوبة من المؤسسات الخاصة ومن المصارف على حد سواء.

كذلك يعزو الباحث هذه النتيجة، إلى أنّ أصحاب الخبرات الطويلة لديهم رؤية أوسع وأشمل عن الاحتياجات الجامعية التي يمكن أن تؤدي المصارف دور أكبر فيها، ولديهم معرفة بتفاصيل كثيرة عن تخصيص المصارف لجزء من مسؤولياتها تجاه المجتمع نحو الجامعات، لذلك كانت متوسطات وجهة نظرتهم إلى إسهامات المصارف الفلسطينية الحالية أقل من ذوي الخبرات الأقل.

وهذا التوجه لدى المحاضرين والإداريين من كلا الجامعتين يتفق مع وجهة نظر (بلقاسم، 2010) حول الدور التنموي للمصارف، ويتفق الباحث مع هذه التوجه، فكلما زادت خبرة الفرد وإطلاعه على الأمور الإدارية، اتسعت وجهة نظره حول دور المؤسسات الخاصة والعامة والمصارف، بحيث يصبح يتطلع إلى دور المصارف على أنه لا يقتصر على الناحية الاقتصادية والربحية فقط، إنما يشتمل على الأدوار الاجتماعية والنفسية والقانونية، ويتحول دور المصارف من تجميع الموارد وتوجيهها إلى رؤوس الأموال بغرض الربح إلى النهوض بالمجتمع بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية وبخدمة مصالح المجتمع، بهذا يكون ارتباط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية، عن طريق المشاركة مع المؤسسات التعليمية والاجتماعية والثقافية، ولا شك أنّ معرفة الأمور المتعلقة بالنواحي الإدارية والربحية والاقتصادية والاجتماعية يحتاج إلى سنوات خبرة طويلة.

5.2.3 مناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير الجامعة.

يتضح عدم وجود فروق في الدرجة الكلية يعزى لمتغير الجامعة ولصالح جامعة فلسطين الأهلية في مجالات الدراسة، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ تعدد تخصصات وكليات جامعة القدس يحتاج إلى دعم وتمويل أكبر، ويحتاج إلى إنفاق أكبر مما هو موجود في جامعة فلسطين الأهلية، إذ أنّ تعدد المرافق وكثرة الاحتياجات الجامعية يحتاج إلى أن تكون المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك أكبر أو بشكل مستمر، لكنّه هذا الأمر غير موجود حسب ما جاء في نتائج السؤال الرابع من هذه الدراسة، وكما لاحظ الباحث، فإن مرافق جامعة فلسطين الأهلية وكلياتها ومبانيها يحتاج إلى دعم مالي أقل

لأعمال التطوير والتحسين، وأنّ أي مساهمة مالية من البنوك قد تحدث فرقاً واضحاً في مرافق جامعة فلسطين الأهلية، على عكس ما هو قائم في جامعة القدس، من مرافق كثيرة ومباني متعددة، الأمر الذي يحتاج إلى دعم مالي مستمر وأكبر، لذا كانت وجهة نظر إداريي ومحاضري جامعة فلسطين الأهلية أكثر إيجابية نحو إسهامات المصارف الاجتماعية تجاه الجامعات.

ويعزو الباحث عدم وجود فروقات في المجالات السابقة إلى أنّ غالبية التعاملات المالية بين جامعة القدس والطلبة والإداريين محاضري تجري عن طريق المصارف، فيرى إداريو ومحاضرو جامعة القدس بضرورة تفعيل دور هذه المصارف بدرجة أكبر مما هو موجود حالياً، وذلك لكي لا تتكون فكرة عامة لدى الطلبة والإداريين والمحاضرين بأن دور المصارف محصور في التعاملات المالية فقط، وأنّ المؤسسات التجارية العاملة ليس لديها أي دور اجتماعي، وقد تكونت هذه الرؤية لدى الباحث عند مناقشته لفترات وجيزة بعضاً من المحاضرين والإداريين حول دور البنوك، إذ تبيّن أن على المصارف أن تهتم بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية معاً، وتقوم على توجيه كل جهودها نحو الاستثمار في المجتمع ورأس المال البشري، لا أن تنظر إلى عامل الربح وحده، وعليها أن تحاول خدمة المجتمع عن طريق المشاركة في مشاريع تنموية شاملة، وأن تقلل من حجم البطالة على سبيل المثال، وعليها أن تسعى لخدمة المجتمع وتلبية احتياجاته.

ويرى الباحث أيضاً بأنّ المعيقات تظهر من خلال كثرة الاحتياجات والمرافق الجامعية فيها، ويرى بأنّه كلما زادت هذه الاحتياجات للمؤسسات التعليمية عامة تزيد المسؤولية الاجتماعية على المؤسسات الاقتصادية والتجارية، حيث إنّ المسؤولية الاجتماعية التي تواكب أي مجتمع علمي، من المهم أن تتميز بالتغير والتطور المستمر لارتباطها بالتنمية المستدامة، بحيث يجب على المؤسسات الاقتصادية الاهتمام بالمجتمع وقضاياه إلى جانب اهتمامها بالربحية، والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وتتفق وجهة النظر هذه مع دراسة (حكيم، 2014) الذي أوضح أنّه كلما زادت احتياجات المجتمع عامة، من احتياجات تعليمية واجتماعية وبيئية، وتوفرت فيها الآليات الفاعلة لمواكبة التطور التكنولوجي، زادت حدة الصعوبات والمعيقات التي تواجهها المصارف عند القيام بمسؤوليتها الاجتماعية، وذلك تبعاً للتحديات الاجتماعية المتنوعة القائمة، وتبعاً لمحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها، لأنّ المسؤولية الاجتماعية في هذه الحالة تعتبر استجابة اجتماعية لمتطلبات المسؤولية الملقاة على عاتق المصارف، خصوصاً إذا شاركت المصارف في نشر العدالة الاجتماعية والتعليمية. وتتفق

أيضاً هذه النتيجة مع دراسة (Attia et al, 2016)، من حيث أنّه كلما زادت المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه العاملين والمجتمع زاد الرضا الوظيفي والرضا.

5.2.4 مناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن.

تبيّن وجود فروق لصالح الفئتين سكان (مدينة) و(قرية) مقابل فئة (مخيم)، يعزو الباحث هذه النتيجة أولاً إلى أنّ سكان المخيم كانت نسبتهم قليلة مقارنة مع باقي الفئات، وتمثل (2.5%) فقط من أفراد عينة الدراسة، وثانياً قد تكون احتياجات المدن والقرى من النواحي التعليمية والاجتماعية أقل مما تحتاجه المخيمات للتطوير، وهذه الاحتياجات يمكن أن تسهم البنوك في توفيرها، على عكس المخيمات التي تحتاج إلى بنية أساسية يشترك في تطويرها المصارف والمؤسسات الحكومية وغيرها.

وفي هذا الشأن، أوضح (الزيود، 2013) و(الزيناتي، 2014) في دراستيهما أنّ المصارف تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية بهدف ضمان التماسك والتكافل الجماعي في المجتمع، وليس لتغليب فئة على أخرى، الأمر الذي لا يتناسب واحتياجات المخيمات، التي تتطلب تنمية شاملة ومن كافة النواحي، حيث أشارت هاتين الدراستين إلى أنّ المسؤولية الاجتماعية في هذه الحالة يجب أن تقوم أولاً على الفهم وإدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، والأدوار المختلفة فيها. كما يقتضي تقدير المصلحة العامة، ثمّ المشاركة في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (**Halim et al, 2016**) من حيث رضا العاملين عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمصارف عن والتي تؤثر بصورة مباشرة في الالتزام التنظيمي للعاملين.

5.2.5 مناقشة نتيجة الفرضية الخامسة:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

أظهرت النتائج وجود فروق بين فئات متغير نوع الوظيفة، بين الفئات (محاضر، وإداري، ومحاضر وإداري معاً)، وفي مجالات الدراسة الأربعة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عوامل متنوعة، منها التخصصات العلمية لنوع الوظيفة، والوظيفة التي يشغلها كل إداري ومحاضر في الجامعتين، والاحتياجات المختلفة لكل قسم، وهذا الأمر من شأنه أن يوجِد فروقات واختلافات بين آراء أفراد عينة الدراسة، كذلك من الممكن أن تقدم المصارف دعماً ومساهمات لقسم من أقسام الجامعتين دون الأقسام الأخرى، وكفاية وحجم هذه المساهمات يلعب دوراً مهماً في تكوين وجهات نظر مختلفة لدى العاملين في الجامعات.

ويرى الباحث أنّ هذه الاختلافات تتكون نتيجة تعدد مجالات المسؤولية الاجتماعية، التي أُوجدت بالأساس لسد حاجات المجتمع، حيث ينشأ التعدد من محاولات المصارف للمساهمة في الحد من أية ظاهرة سلبية يعاني منها المجتمع، أو للمساهمة في تطوير مجال معين، وهذه المجالات كثيرة ومتعددة، ينشأ لدى كل فرد من المختصين في هذه المجالات وجهة نظر معينة حول مساهمات البنوك في التقليل من الظواهر السلبية التي يعاني منها المجتمع، وفي هذا الشأن أوضح (الزامل، 2015) أنّ وجهة نظر العاملين في المؤسسات الاقتصادية والتعليمية والمصارف تتكون عن المسؤولية الاجتماعية نتيجة للآثار الناتجة عن المسؤولية الاجتماعية، وعن المقدار الذي أحدثته المساهمات في المسؤولية الاجتماعية في الحد من العجز اذلي يعاني منه المجتمع في قضية ما، ونتيجة لتوفير بعض المطالب الاجتماعية، لذا يختلف الرضا عن المسؤولية الاجتماعية من فرد إلى آخر.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ProtusKiprop et al, 2015)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Emily et al, 2014)، ودراسة (Azmi et al, 2014)، ودراسة (Tamm et al, 2010)

5.3 الاستنتاجات

بناء على النتائج السابقة فإنّ الدراسة تستنتج ما يأتي:

- كان رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية متوسطاً عن المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها المصارف العاملة في فلسطين، وذلك عن المسؤولية التي كانت على شكل تطوير القدرات والدورات التدريبية للكوادر العاملة في الشؤون المالية في الجامعات. بينما كان رضاهم عن تحديد الاحتياجات التنموية وتوفير الأمن الوظيفي للعاملين أقل.
- كان رضا العاملين في الجامعتين عن إسهام المصارف في الدعم المالي والفني والمهني للطلبة بدرجة أكبر من رضاهم عن الاستثمار في قدرات ومشاريع الطلبة.
- لا تهتم المصارف العاملة في فلسطين في النواحي العلمية، ولا تستثمر في المشاريع العلمية الناتجة عن الجامعات، إذ عبّر الإداريون والمحاضرون في كلتا الجامعتين عن عدم رضاهم عن المسؤولية الاجتماعية للمصارف تجاه مشاريع البحث العلمي.
- تضع المصارف الألوية لأعمالها ومشاريعها الربحة، وتكون مساهماتها في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات تكميلية وتعاونية، وغير مستمرة أو منتظمة.
- يعدّ تنوع احتياجات الجامعات وتعدد متطلباتها وأقسامها ومرافقها، من أكثر الأمور التي تعيق دور المصارف في تقديم المسؤولية الاجتماعية، الأمر الذي ينتج عنه تلاشي وذوبان هذه المساهمات في تعدد المرافق الجامعية وكثرة مرافقها.

5.4 التوصيات

بناء على النتائج والاستنتاجات السابقة، فإن الدراسة توصي بما يأتي:

توصيات موجهة للمصارف العاملة في فلسطين:

- الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات قدر المستطاع، وبناء على ما تحدده الجامعات من أولويات خاصة بمرافقها المتعددة.
- الاهتمام بمشاريع البحث العلمي، وتحويلها لمشاريع استثمارية ناجحة، لما لذلك من نتائج إيجابية على الجامعات والمجتمع ككل.
- التكفّل ببعض الطلبة المتفوقين من تخصصات مختلفة عن طريق المساهمة في الأقساط الجامعية وتوفير ما يلزم ويحفّز الطالب على التفوّق.
- إنشاء وحدة أو قسم من شأنه متابعة الاحتياجات الجامعية، وإبراز دور المصارف في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات بصورة مستمرة.

توصيات بحثية موجهة للمصارف في فلسطين:

- الاهتمام بالمهارات البحثية الاجتماعية لدى العاملين بالمصارف، لربط خبراتهم المهنية مع الواقع الاجتماعي المحيط بهم.
- تخصيص لجنة بحثية أو لجنة علاقات عامة من شأنها الإطلاع على التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، وتحديد موقف المصارف من هذه التغيرات.
- استحداث وحدة أو لجنة في المصرف مهمتها الإطلاع على أوضاع فئات اجتماعية معنية، وإجراء مسح وتقارير عن حالتها، والخروج باقتراحات لتحديد مساندة المصرف لهذه الفئات.
- على إدارات المصارف تعريف العاملين بأهمية التواصل مع المجتمع المحلي، وأنّ المصرف جزء من مؤسسات هذا المجتمع، والأخذ بوجه نظرهم وصياغتها على شكل إجراءات يقوم بها المصرف كمسؤولية اجتماعية تجاه مجتمعه.

توصيات موجهة للإداريين والمحاضرين في الجامعات الفلسطينية:

- تعريف القائمين في المصارف على أهمية المسؤولية الاجتماعية، ومردودها الاجتماعي والاقتصادي العائد على الجامعات والبيئة والمجتمع.
- تخصيص لقاءات أو ندوات مشتركة بين الجامعات والمصارف للبحث في مدى مقدرة المصارف على المساهمة في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات الفلسطينية.
- توجيه الإداريين العاملين في المصارف التوجيه المناسب، بناء على الأسس النظرية والعلمية (الاهتمام، الفهم، المشاركة) عند تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
- إجراء دراسات مستقبلية مشابهة، تشتمل على جامعات أخرى وتخصصات متنوعة.

المراجع:

بلقاسم، ماضي (2010). **دور البنوك الإسلامية في إرساء المسؤولية الاجتماعية في الدول الإسلامية**. رسالة دكتوراه، جامعة عنّابة، الجزائر.

بن جيمة، مريم (2016). **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الإدارة**. استمارة المشاركة في الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

جمعية البنوك في الاردن (2011) **المسؤولية المجتمعية للبنوك العاملة في الاردن خلال عامي 2009 – 2010**. دائرة الدراسات، سلسلة كراسات الجمعية، كراسة رقم (2)، مجلد (2)، الأردن.

حبيب، خالد (2011). **مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية**. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

حسام الدين، م (2003). **المسؤولية الاجتماعية للصحافة**. ط1، القاهرة: الدار المصرية للطباعة
الحسن، بو بكر (2014) دور المسئولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة دراسة حالة لمؤسسة نفطال. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
الحكيم، منير (2014). المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية. **مجلة جامعة البلقاء للبحوث والدراسات**، عدد 2، مجلد 17، 15 – 56.

الحنيطي، هناء، وإنعام، حسن (2016). **مدى تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن**، منشورات جامعة عمان العربية وجامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

خلف، ف (2006). **البنوك الإسلامية**. عالم الكتب الحديثة، الأردن.

دالي، حمزة، وعايب، صبرينة (2016). **واقع وأهمية تطبيق مقاربة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية، دراسة الحالة: عينة من البنوك العاملة بالجزائر**. رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، الجزائر.

ردايدة، خالد، ونهار العزام (2015). تطبيق واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين فيها. **مجلة الاقتصاد والأعمال الأردنية**، 129–112، نسخة الكترونية على: www.elsevier.com/locate/aebj.

الزامل، سليمان (2015). **مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة السعودية**. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.

زغب، أحمد (2014). **دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية الاجتماعية**. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

الزغب، أحمد، (2011). **دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية**. ورقة عمل مقدم إلى مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة.

الزيناتي، أسامة (2014). **دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسئولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجًا)**. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، رسالة ماجستير، غزة، فلسطين.

الزيود، عبد الناصر (2013). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن (2008 – 2010). بحث منشور، **مجلة دراسات، العلوم الإدارية**، مجلد 40، عدد 1، 75 – 87.

الزيود، عبد الناصر، وتالا الخشمان، ونداديا الخشمان (2014). واقع المسئولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية: دراسة حالة البنوك الإسلامية في الأردن. **المجلة الاردنية في الدراسات الاسلامية**، مجلد 10، عدد 2.

ساكور، تيسير (1999). الرضا الوظيفي لموظفي جامعة القدس المفتوحة وجامعة الخليل في مدينة الخليل دراسة مقارنة. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القدس، فلسطين.

سلطة النقد الفلسطينية (2017). البنوك العاملة في فلسطين، تاريخ الزيارة، 2017/3/10، منشورة على الرابط الالكتروني: http://www.pma.ps/ar-eg/banksdirectory.aspx

السليطي، عبد الله (2009) **مدى التزام البنوك التجارية العاملة في مملكة البحرين بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البيانات المالية المنشورة.** رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، البحرين.

الشراح، رمضان (2014). **المسؤولية الاجتماعية والتنموية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة.** دراسة مقدمة لورشة العمل الخامسة لمركز الكويت للاقتصاد الإسلامي "المسئولية الاجتماعية والتنموية للبنوك الإسلامية"، في المدة 4 – 5 نوفمبر 2014، الكويت.

ضيافي، نوال (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. **رسالة ماجستير غير منشورة،** جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.

عبد العزيز، عزة (2006). **مصداقية الإعلام العربي،** ط1، القاهرة: دار العربي للنشر.

عرابة، رابح، وبن داودية، وهيبة (2016). **المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية – عرض تجارب بعض الشركات العالمية–**، ضمن مؤتمر عرض تجارب الدول ومنظمات الأعمال الرائدة والحائزة على جوائز المسؤولية الاجتماعية، بجامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.

العرابي، مصطفى، ونذير طروبيا (2012). **المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية – تحليل تجربة المصرف الإسلامي للتنمية.** ورقة بحثية مقدمة الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي: 14–15 فبراير 2012، جامعة بشار.

عزاوي، عمر، ومولاي لخضر عبد الرزاق، وبوزيد سايح (2010). **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي.** بحث مقدم منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر.

العودات، أنس (2015). **أثر الإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية على القيمة السوقية للبنوك التجارية الأردنية وفقاً لنموذج (Tobin's Q) دراسة إختبارية على البنوك التجارية الاردنية 2009 – 2014.** رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

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

القاضي، أحمد (2010). **المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها – تأثيرها على الأداء)**. بحث مقدمة إلى مركز المديرين المصري حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر.

القريوتي، موسى، ورياض الخوالدة، ومازن قطيشات، ومحمد الحنيطي، ومحمد المعايطة (2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة في شركة زين للاتصالات الخلوية. **مجلة دراسات**، المجلد 41، العدد، 37 – 55.

مقدم، وهيبة (2014). **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

مكاوي، حسن عماد (2003). **أخلاقيات العمل الإعلامي**. دراسة مقارنة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

النجار، جميل (2016). **المسؤولية الاجتماعية لمنشات الأعمال وأثرها على الأداء المالي "دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين**. كلية العلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين.

النسور، رابعة (2010). **أثر تبنّي أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة ميدانية في المصارف التجارية العاملة في الأردن**. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن

النعيمي، فاتن (2015). **المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تكلفة رأس المال في اشلركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان**. رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن.

اللوح، نبيل، وراضي، أيمن (2016). **مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية "دراسة تحليلية مقارنة"**. دراسة منشورة على موقع جامعة فلسطين، على الرابط: http://dspace.up.edu.ps/jspui/ .

وهيبة، مقدم (2010). **دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة**، مقال الكتروني، منشور على الرابط:

http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/68347/posts/159111

ياسين، محمد (2008). **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية.** رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن.

المراجع الأجنبية:

Abul, Hassan (2010). Exploring Corporate Social responsibility and accountability: Evidence from an Emerging Economy. **Managerial Auditing Journal**, Issue 18, Vol.6 -7, pp 538-548.

Attia, Khaled, & Mohammed Wahba, & Eslam Hussein (2016). **Employees' Satisfaction and CSR practices: case study.** Arab Academy for Science and Technology and Maritime Transport.

Azmi, Mohammad, & Tahlil Abdulhamid, & Saleh A. Al-sabaan (2014). CSR, employee job attitude and behavior: saudi bank experience. **Transylvanian Review of Administrative Sciences**, No. 43 pp. 25-47.

Barclift, Z. J. (2012) Corporate Social Responsibility and Financial Institutions: Beyond Dodd-Frank. **Banking & Financial Services Policy Report**. Volume 31, Number 1, January.

Bessler, Kurmann (2013). **Bank Risk Factors and Changing Risk Exposures of Banks: Capital Market Evidence Before and During the Financial Crisis**. Midwest Finance Association 2013 Annual Meeting Paper.

Csaba, Lentner (2015).Corporate Social Responsibility in the Banking Sector. **Public Finance Quarterly**, Vol. 44, pp 95 – 103.

Decker, Sale (2009): An Analysis of Corporate Social Responsibility, Trust and Reputation in the nancial Crisis on the Regulation of Central Banks). Verseny és szabályozás (Competition and Regulation) Research Centre for Economic and Regional Studies of the Hungarian Academy of Sciences, May pp 167−219.

Emily.Mokeira, & Mwalati Chitiavi, & Robert Egessa, & Musiega Douglas, & Maniagi Musiega (2014) Effect of Corporate Social Responsibility on Organisation

Performance; Banking Industrykenya, Kakamega County. **International Journal of Business and Management Invention**, Volume 3, Issue 4(April 2014) p p 37-51.

Halim, Lidia, & Sumiati, & Mintarti Rahayu (2016). The Effect of Employee's Perceptions on Corporate Social Responsibility Activities on Organizational Commitment, Mediated by Organizational Trust. **International Journal of Business and Management Invention,** Volume 5, Issue 4 (April. 2016) pp 43-49.

ProtusKiprop, Chepkwony,& Ambrose Kemboi, & Sila Mutai (2015). Effects Of Internal Corporate Social Responsibility Practices On Employee Job Satisfaction: Evidence From Commercial Banks In Kenya. **International Journal of Business and Management Review**, Vol.3, No. 1, (January 2015) pp. 24-40.

Tamm, Katrin, & Raul Eamets, & Pille Mõtsmees (2010). R**elationship Between Corporate Social Responsibility And Job Satisfaction: The Case Of Baltic Countries.** The University of Tartu FEBA, Estonia.

الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين:

الاسم واللقب	التخصص	مكان العمل
د. إياد خليفة	إدارة	جامعة القدس
د.عبد الوهاب الصباغ	علم اجتماع	جامعة القدس
د. سعدي الكرنز	إحصاء	جامعة القدس
أ. د. سهيل حسنين	علم جريمة	جامعة القدس
أ. د. يوسف أبو فارة	إدارة	جامعة القدس المفتوحة

ملحق رقم (2): كتاب تسهيل المهمة:

بسم الله الرحمن الرحيم

معهد التنمية المستدامة

Institute of Sustainable Development

التاريخ: 7/6/2017

الموضوع: لمن يهمه الامر

تحية طيبة وبعد،،

يفيد برنامج التنمية المستدامة – بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية – جامعة القدس بأن الطالب مصطفى اسماعيل عبد الحميد محمود ورقمه الجامعي "21212111" .

هو أحد طلبة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس يقوم بعمل بحث عن.

" قياس رضا العاملين في جامعتي بيت لحم الاهلية والقدس عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينة على الجامعات الفلسطينة حتى 2017 "

وعليه يرجى مساعدته بالحصول على المعلومات اللازمة لهذه الدراسة، علماً بأن المعلومات والبيانات التي يحصل عليها الطالب تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث فقط.

وتفضلوا بقبول الاحترام

نسخة:الملف

Jerusalem – Abu Dis

Tel / Fax: 0097244280344

ملحق رقم (3) أداة الدراسة بصورتها النهائية:

الاستبانة

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

يقوم الباحث بدراسة بعنوان: **قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدَّمة من البنوك الفلسطينية على الجامعات الفلسطينية حتى 2017،** وذلك لنيل درجة الماجستير في بناء المؤسسات من جامعة القدس. لذا نرجو من حضرتكم التعاون وتعبئة الاستبانة المرفقة كما ترونه مناسباً من وجهة نظركم، مع العلم أنها لاستخدام البحث العلمي فقط وسيتم التعامل مع بياناتكم بشكل علمي وموضوعي.

مصطفى محمود

القسم الأول: معلومات عامة:

الرجاء وضع دائرة حول الخيار الذي ينطبق مع حالتكم:

أ- التخصص العلمي:

1) علوم 2) آداب 3) هندسة 4) حقوق 5) الطب والصحة

ب- سنوات الخبرة:

1) 5 سنوات فأقل 2) 6 – 10 سنوات 3) 11 فأكثر

ج- الجامعة:

1) جامعة القدس 2) جامعة فلسطين الأهلية

د- مكان السكن:

1) مدينة 2) قرية 3) مخيم

هـ- نوع الوظيفة

1) محاضر 2) إداري 3) محاضر وإداري معاً

القسم الثاني: فقرات الاستبانة

الرجاء وضع إشارة (✓) في المربع الذي يتلاءم ووجهة نظرك:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المحور الأول: دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين						
.1	تطوّر البنوك مهارات الكوادر العاملة في الشؤون المالية بتقديم الخبرات العلمية ودعم البرامج التدريبية					
.2	تعمل على دعم الإمكانات البشرية في الجامعات القادرة على الابداع والابتكار					
.3	تساعد البنوك العاملين في الجامعات على الالتحاق بدورات تدريبية تقوم بتنظيمها					
.4	تساهم البنوك في تحسين البنوك من حياة العاملين في الجامعات بطرق مختلفة					
.5	تقدم البنوك هبات أو منح للمشاريع الصغيرة للعاملين في الجامعات					
.6	توفر البنوك البرامج التدريبية اللازمة لتنمية المهارات الإدارية					
.7	تسهم البنوك في توفير الأمن الوظيفي للعاملين في الجامعة					
.8	تمنح البنوك مميزات تفضيلية معينة للعاملين في الجامعات					
.9	تقوم البنوك بمشاريع لا تهدف للربح مع الجامعات					
.10	تسهم البنوك في تحديد الاحتياجات التنموية للعاملين					
المحور الثاني: أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة						
.11	تسهم البنوك في توظيف الطلبة الخريجين					
.12	تعمل البنوك على تقديم منح دراسية للطلبة المتفوقين					
.13	تساعد البنوك الطلبة المحتاجين من خلال وحدات المساعدات الطلابية					
.14	تقدم البنوك دورات تدريبية مجانية للطلبة الجامعيين					
.15	تعمل البنوك على تحسين الظروف التعليمية في الجامعات بطرق مختلفة بما يحسّن البيئة التعليمية.					
.16	تقدم البنوك مساعدات كافية للطلبة					
.17	تقدم البنوك مساعدات منتظمة للطلبة					
.18	تقوم بمبادرات تطوعية لتطوير قدرات الطلبة في المجالات المهنية					
.19	تسهم البنوك في تحويل الإمكانيات العلمية لدى الطلبة إلى					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
	مشاريع اقتصادية ذات جدوى					
المحور الثالث: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات						
.20	عدم وجود لجان في البنوك لمتابعة احتياجات قطاع التعليم العالي					
.21	اهتمامات القائمين على البنوك في فلسطين تنحصر في الأعمال المصرفية.					
.22	عدم وجود قنوات اتصال مباشرة بين الجامعات والبنوك					
.23	تعدد وكثرة احتياجات الجامعات					
.24	عدم وجود قنوات اتصال وتنسيق فاعلة بين البنوك والجامعات					
.25	عدم إطلاع وإدراك القائمين في البنوك على احتياجات الجامعات وأهميتها					
.26	ارتفاع تكلفة احتياجات الجامعات					
.27	تنوع احتياجات الجامعات					
.28	عدم اتباع البنوك سياسية الشفافية					
المحور الرابع: تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية						
.29	توفر البنوك دعم فني لبعض الأقسام المتعلقة بالمحاسبة					
.30	تقدم البنوك دعماً مالياً للمرافق العامة في الجامعة					
.31	تقدم البنوك دعماً مالياً للمختبرات في الجامعة					
.32	تقدم البنوك دعماً مالياً للمرافق الرياضية الجامعة					
.33	تؤدي البنوك دورها تجاه الجامعات					
.34	تقدم البنوك خدمات أساسية تساهم في تحقيق الاستدامة للجامعات					
.35	تدفع رؤية البنوك نحو إيجاد مجتمع تعليمي متماسك					
.36	تقوم البنوك بمشاريع تنموية غير ربحية في الجامعات					
.37	تقدم البنوك مساعدات منتظمة للجامعات					
.38	تتعاون البنوك مع ما تحتاجه الجامعات من مساعدات					
.39	تستمد البنوك مشاريعها نحو الجامعات بناء على الاعتبارات الأخلاقية					
.40	تعمل البنوك على تحويل الإمكانيات العلمية والبحثية إلى مشاريع اقتصادية ناجحة.					
.41	تشجع البنوك التفكير العلمي عند الشباب الجامعي					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
.42	ترتبط سياسة البنوك بالحقوق والمساواة داخل الجامعة					
.43	تقدم البنوك المساعدات المالية للجامعات في حالات طارئة					
.44	ترعى البنوك نشاطات ثقافية علمية داخل الجامعة					

ملحق رقم (4) قائمة بأسماء وبيانات وعدد المصارف العاملة في فلسطين وأفرعها حسب سلطة النقد الفلسطينية للعام 2017

الرقم	اسم المصرف	سنة التأسيس	عدد الأفرع*	وصف المصرف
1	البنك العربي	1930	600	مقره الرئيسي في العاصمة الأردنية عمان، ويعدّ حالياً أكبر شبكة مصرفية عربية عالمية، إذ يبلغ عدد أفرعه (600) موزعة على القارات الخمس، وأبرز أفرعه الموجودة في لندن ودبي وسنغافورة وجنيف وباريس وفرانكفورت وسيدني والبحرين
2	بنك القاهرة عمان	1960	23	تأسس هذا البنك كشركة مساهمة عامة أردنية، ويقدم خدماته وخبرته للقيام بدور رائد ومتميز في خدمة الاقتصاد الوطني الفلسطيني، بتقديمه مجموعة شاملة ومتميزة من الخدمات والحلول المصرفية، ويمتاز بمجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية المبتكرة
3	بنك الأردن	1960	15	يعدّ هذا البنك من أوائل البنوك التي تأسست في الأردن، ويعد من أوائل البنوك في السوق الفلسطينية، وهو أول بنك افتتح فرعاً في مدينة جنين بفلسطين سنة 1963. وكان أول بنك أردني حتى نهاية سنة 1994 يفتتح فروعاً في الضفة الغربية
4	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	1993	129	افتتح هذا البنك فروعه في فلسطين بعد قيام السلطة الفلسطينية سنة 1993، ولديه مجموعة من القنوات الإلكترونية التي تلبي رغبات العملاء وطموحاتهم في السوق الفلسطينية
5	البنك الأردني الكويتي	1976	59	تأسس البنك الأردني الكويتي كاستثمار أردني وكويتي، وله الآن 59 فرعاً في المملكة، منها فرعين في فلسطين
6	البنك التجاري الأردني	1977	33	تأسس هذا البنك تحت مسمى بنك الأردن والخليج، وفي سنة 2004 تمت إعادة هيكلة البنك إدارياً ومالياً وتغير اسمه إلى البنك التجاري الأردني، له حاليا 29 فرعاً في

* يمثل عدد الأفرع في فلسطين وخارجها والمقرات الرئيسية للمصرف في الدول المختلفة.

				الأردن وأربعة فروع في فلسطين
7	البنك الأهلي الأردني	1955	6	بدأ عمله في فلسطين سنة 1995، ويبلغ عدد فروعه في فلسطين 6 فروع تتوزع في المدن الفلسطينية الرئيسية، كما وتقع الإدارة الإقليمية في مدينة رام الله.
8	بنك فلسطين	1960	49	تأسس كمؤسسة مالية للنهوض بالخدمات المصرفية في فلسطين، وتمويل مختلف المشاريع، وتلبية الاحتياجات المالية والمصرفية للشرائح الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، ويعد من أكبر البنوك الوطنية، والأكثر انتشارا من حيث عدد الفروع والمكاتب
9	بنك القدس	1955	27	تأسس كشركة مساهمة عامة محدودة، يمارس نشاطه التجاري في فلسطين، ويرتكز على جذب ودائع العملاء بأنواعها المختلفة، ووضع حلول تمويلية تستهدف الأفراد والشركات بالإضافة إلى المشاريع المتوسطة والصغيرة بمختلف القطاعات والإسهام المباشر وغير المباشر في دعم الاقتصاد الوطني. ومركزه الرئيسي في مدينة رام الله.
10	البنك الوطني	2012	9	تم إنشاء هذا البنك بعد توقيع اتفاقية الإندماج بين بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة والبنك العربي الفلسطيني للإستثمار، ويعد الأكبر في القطاع المصرفي من ناحية قاعدة المساهمين، بأكثر من 13 الف مساهم فلسطيني.
11	بنك الاستثمار الفلسطيني	1994	13	تأسس هذا البنك كشركة مساهمة فلسطينية عامة بمشاركة نخبة من المصرفيين و رجال الأعمال من فلسطين والدول العربية، وجرى تسجيله في مدينة غزة بتاريخ 1994/8/10، وقد افتتح الفرع الأول للبنك في مدينة غزة عام 1995، وواصلت ادارة البنك بالتوسع والانتشار في المدن والتجمعات السكانية الفلسطينية الرئيسية تباعاً، واصبح للبنك شبكة فروع تغطي معظم المناطق الفلسطينية بواقع 13 فرعاً.
12	البنك التجاري الفلسطيني	1992	أصبحت 59 فرع بعد	تأسس البنك التجاري الفلسطيني سنة 1992، من قبل عدد من رجال الاعمال الفلسطينيين الذين شعروا

			الدمج مع بنك فلسطين سنة 2016	بالحاجة الماسة لمؤسسة مصرفية تساعد وتدعم ولادة الاقتصاد الفلسطيني، مقره الرئيسي في رام الله.
13	البنك الإسلامي العربي	1995	10	تأسس كشركة مصرفية إسلامية تعمل في فلسطين، وهو شركة مساهمة عامة، وباشر البنك نشاطه المصرفي في مطلع عام 1996، ويقوم بممارسة الأعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال المركز الرئيسي بمدينة البيرة.
14	البنك العقاري المصري العربي	1946	43	أصدرت جامعة الدول العربية قرارا خلال دورتها الثالثة التي انعقدت عام 1946 بتأسيس البنك العقاري العربي، وفق المرسوم الملكي المصري، تحت اسم الشركة العقارية العربية. وحدد المرسوم أغراض الشركة، بأن تؤسس في فلسطين لدعم الفلسطينيين على أرضهم، وإقراضهم لشراء مستلزمات الزراعة واستصلاح الأراضي. عام 1999، تم دمج البنك العقاري المصري في البنك العقاري العربي، وله خمسة أفرع في فلسطين.
15	مصرف الصفا الإسلامي	2016	1	تأسس مصرف الصفا كشركة مساهمة عامة قام على تأسيسه مجموعة من الشركات والمؤسسات الكبيرة والشخصيات الاعتبارية والطبيعية المرموقة في العام 2016 وباشر بممارسة أعماله بتاريخ 2016/9/22 كمؤسسة مصرفية تعمل وفق احكام الشريعة الاسلامية السمحاء، يبلغ رأس مال المصرف 75 مليون دولار أمريكي، و يسعى مصرف الصفا الى تلبية احتياجات السوق الفلسطيني من الخدمات والمنتجات المصرفية الاسلامية واستبعاداً للفائدة في جميع صورها وأشكالها. وكذلك ممارسة اعمال التمويل والاستثمار وتطوير وسائل اجتذاب الاموال والمدخرات نحوالمشاركة في الاستثمار المنتج بأساليب ووسائل مصرفية لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية

الملحق رقم (5) حجم المسؤولية الاجتماعية لمصارف فلسطينية مختارة:

جدول: مساهمة بنك فلسطين في المسؤولية الاجتماعية خلال الفترة (2009- 2014) بالدولار الأمريكي

السنة	نسبة من صافي الأرباح	حجم المساهمة $
2009	%3.0	835,158
2010	%5	2,929,168
2011	%5	1,700,000
2012	%5	1,890,000
2013	%6.4	2,536,806
2014	%5.39	2,292,806

المصدر: www.bankofpalestine.com. تاريخ النشر 2016/1/6

جدول: مساهمة البنك الإسلامي العربي في المسؤولية الاجتماعية خلال الفترة (2009- 2014) بالدولار الأمريكي

السنة	التنمية والإغاثة	التعليم والثقافة	الصحة والرياضة	أفراد ومراكز اجتماعية	ذوي الاحتياجات الخاصة	البيئة ومجالات متنوعة	المجموع الكلي
2009	#	#	#	#	#	#	379,000
2010	#	#	#	#	#	#	1,282,000
2011	12,229	61,249	127,360	34,652	41,218	249,519	526,227
2012	73,809	233,869	11,915	0	1,056	20,759	341,408
2013	281,614	147,610	38,123	0	3,984	23,961	495,292
2014	77,412	179,805	81,348	34,750	34,750	6,963	415,028
المجموع	445,064	622,533	258,746	69,402	81,008	301,202	**3,438,955**

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الإسلامي العربي، على الرابط: www.aibnk.com تاريخ النشر 2015/10/15

تعني قيم لم تحددها البيانات المالية

جدول: مساهمة البنك الإسلامي الفلسطيني في المسؤولية الاجتماعية خلال الفترة (2009-2014) بالدولار الأمريكي

السنة	التنمية والإغاثة	التعليم والثقافة	الصحة والرياضة	أفراد ومراكز اجتماعية	ذوي الاحتياجات الخاصة	البيئة والطفولة	المجموع الكلي
2009	36,753	40,512	28,666	8,710	0	0	114,641
2010	16,800	58,400	44,880	19,200	3,200	3,200	145,680
2011	0	19,850	16,465	0	0	0	36,315
2012	1,355,197	1,135,528	279,537	0	66779	337,000	3,174,401
2013	445,530	5,858,124	440,075	16606	711264	368,160	7,839,759
2014	1,125,655	23,769	6,545	22,534	0	16,656	1,195,159
المجموع	2,979,953	7,136,183	816,168	67,050	781,243	725,016	**12,505,955**

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الإسلامي الفلسطيني، على الرابط www.islamicbank.ps، منشور بتاريخ 2016/2/5.

جدول: مساهمة بنك القدس في المسؤولية الاجتماعية خلال الفترة (2011- 2014) بالدولار الأمريكي

السنة	التنمية والإغاثة	التعليم والثقافة	الصحة والرياضة	أفراد ومراكز اجتماعية	ذوي الاحتياجات الخاصة	البيئة والطفولة	المجموع الكلي
2011	80,605	60,156	38,053	0	5,000	14,000	197,814
2012	132,903	12,022	9,175	500	2,838	5,516	162,954
2013	19,875	39,897	36,880	0	12,043	4,314	113,009
2014	71,881	87,068	25,432	15,396	0	0	199,777
المجموع	305,264	199,143	109,540	15,896	19,881	23,830	**673,554**

المصدر: الموقع الالكتروني لبنك القدس، على الرابط: www.pibbank.com، منشور بتاريخ: 2016/1/9

فهرس الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	قائمة بأسماء المحكمين	100
2	كتاب تسهيل المهمة	101
3	أداة الدراسة بصورتها النهائية	102
4	قائمة بأسماء وبيانات وعدد المصارف العاملة في فلسطين وأفرعها حسب سلطة النقد الفلسطينية للعام 2017	106
5	حجم المسؤولية الاجتماعية لمصارف فلسطينية مختارة	109

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
3.1	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	55
3.2	نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة	57
4.1	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الأول: دور البنوك الفلسطينية في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين مرتبة تنازلياً	60
4.2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الثاني: أشكال دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الطلبة مرتبة تنازليا	62
4.3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الثالث: العوامل المؤثرة التي تعيق دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات مرتبة تنازليا	64
4.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات المحول الرابع: تقييم دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية مرتبة تنازليا	65
4.5	اختبار تحليل التباين الأحادي (Onw-Way ANOVA) للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي	67
4.6	نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير التخصص العلمي	68
4.7	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة	69

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
	الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة	
4.8	اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة	71
4.9	نتائج اختبار "ت" للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير الجامعة	72
4.10	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن	73
4.11	نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات آراء أفراد الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير مكان السكن	74
4.12	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول قياس رضا العاملين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية عن فاعلية المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنوك الفلسطينية للجامعات تعزى لمتغير نوع الوظيفة	75
4.13	مقارنة بين إجابات المحاضرين والإداريين في جامعتي القدس وفلسطين الأهلية على محاور الدراسة الأربعة	76

فهرس المحتويات:

إقرار .....أ

الشكر والتقدير .....ب

الملخص: .....ج

Abstract: ..... د

الفصل الأول: خلفية الدراسة: 1

1.1 المقدمة 1

1.2 مشكلة الدراسة 4

1.3 أهداف الدراسة 5

1.4 أسئلة الدراسة.....5

1.5 فرضيات الدراسة 6

1.6 أهمية الدراسة 6

1.7 محددات الدراسة.....7

1.8 مصطلحات الدراسة 7

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة: 9

2.1 المسؤولية الاجتماعية.....9

2.2.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية: 10

2.1.2 دوافع المسؤولية الاجتماعية:..... 11

2.1.3 أبعاد المسؤولية الاجتماعية: 12

2.1.4 أهمية المسؤولية الاجتماعية: 18

2.1.5 أهداف المسؤولية الاجتماعية: 20

2.1.6 عناصر المسؤولية الاجتماعية: 21

2.1.7 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:..... 23
2.1.8 مبادئ المسؤولية الاجتماعية الخاصة بالمصارف:..... 23
2.1.9 أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية التي يمكن للمصرف أن يتبناها:..... 24
2.1.10 مستويات المسؤولية الاجتماعية: 26
2.2.11 أنماط المسؤولية الاجتماعية:..... 27
2.1.12 المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه المجتمع:..... 30
2.1.13 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية ونجاح المصارف:..... 31
2.1.14 أشكال المسؤولية الاجتماعية تجاه الجامعات:..... 34
2.1.15 المؤسسات الفلسطينية والمسؤولية الاجتماعية: 35
2.2 المصارف العاملة في فلسطين ومسؤليتها الاجتماعية: 37
2.2.1 المسؤولية الاجتماعية لمصارف فلسطينية مختارة: 38
2.4 الدراسات السابقة: 43
2.4.1 الدراسات العربية: 43
2.4.2 الدراسات الأجنبية:..... 49
2.4.3 التعقيب على الدراسات السابقة:..... 52
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها: 54
3.1 تمهيد 54
3.2 منهجية الدراسة..... 54
3.3 مجتمع الدراسة 55
3.4 عينة الدراسة 55
3.5 أداة الدراسة 56
3.6 صدق الأداة..... 57

3.7 ثبات أداة الدراسة..... 57
3.8 إجراءات الدراسة..... 58
3.9 المعالجة الإحصائية..... 58
الفصل الرابع: نتائج الدراسة:..... 59
4.1 تحليل نتائج أسئلة الدراسة 60
4.1.1 نتيجة السؤال الأول:..... 60
4.1.2 نتيجة السؤال الثاني: 62
4.1.3 نتيجة السؤال الثالث:..... 63
4.1.4 نتيجة السؤال الرابع:..... 65
4.2 نتائج فرضيات الدراسة..... 67
4.2.1 نتيجة الفرضية الأولى: 67
4.2.2 نتيجة الفرضية الثانية:..... 69
4.2.3 نتيجة الفرضية الثالثة:..... 71
4.2.4 نتيجة الفرضية الرابعة: 73
4.2.5 نتيجة الفرضية الخامسة: 75
4.3 المقارنة بين الجامعتين 77
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات: 79
مقدمة:..... 79
5.1 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة 79
5.1.1 مناقشة نتيجة السؤال الأول: 79
5.1.2 مناقشة نتيجة السؤال الثاني:..... 81
5.1.3 مناقشة نتيجة السؤال الثالث:..... 82

5.1.4 مناقشة نتيجة السؤال الرابع: 83
5.2 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة 84
5.2.1 مناقشة نتيجة الفرضية الأولى:..... 84
5.2.2 مناقشة نتيجة الفرضية الثانية: 85
5.2.3 مناقشة نتيجة الفرضية الثالثة: 86
5.2.4 مناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:..... 88
5.2.5 مناقشة نتيجة الفرضية الخامسة:..... 89
5.3 الاستنتاجات 90
5.4 التوصيات 91
المراجع: 93
الملاحق 99
فهرس الملاحق: 111
فهرس الجداول:..... 112