



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية
وانعكاساتها على الأداء المالي: بنك فلسطين أنموذجاً

إسلام "محمد سعيد" محمود جعيدي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1439هـ/2017م

دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على
الأداء المالي: بنك فلسطين أنموذجاً

إعداد

إسلام "محمد سعيد" محمود جعيدي
بكالوريوس إدارة أعمال/ جامعة النجاح الوطنية/ نابلس - فلسطين

إشراف الدكتور: أحمد حرز الله

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات
وتنمية الموارد البشرية - معهد التنمية المستدامة / جامعة القدس

1439هـ/2017م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية



أجازة الرسالة

دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي: بنك
فلسطين أنموذجاً

اسم الطالب: إسلام (محمد سعيد) محمود جعدي

الرقم الجامعي: 21512531

المشرف الدكتور: أحمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2018/02/20 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

1. رئيس لجنة المناقشة : د. احمد حرز الله.
2. ممتحنا داخليا : د. عزمي الاطرش
3. ممتحنا خارجيا : د. عطية مصحح

القدس-فلسطين

2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ
لِصَالِحٍ تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ}

(سورة النمل – الآية 19)

﴿اللَّهُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ ضَعْفٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ ضَعْفٍ قُوَّةً ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ ضَعْفًا وَشَيْبَةً

يَخْلُقُ مَا يَشَاءُ ۗ وَهُوَ الْعَلِيمُ الْقَدِيرُ﴾

(سورة الروم – الآية 54)

صدق الله العظيم

إهداء

الى طمأنينة روحك التي ما فتئت تناغشني وتوجعني وتعبق في الروح قبسا فواحا يسكنني الدهشة
ومواطن الياسمين

إليك صغيرنا معتصم في حضرة غيابك يا وجعا ما انفك يخبو ليورق من جديد
إليكم يا سدنة الروح وحراس الحلم...أدامكم الله فوق رؤوسنا وختم بالصالحات أعمالكم

أبي وأمي

الى شقائق روحي وشركائي في أمري يا من اشدد دوما بكم أزرني

إخوتي

الى وريفة الظلال شريكتي في الرغيف وفي الحنين وفي البكاء

زوجتي

الى بذرة القمح التي في وظلي الذي يحتسي الشمس فيولد فجرني من ثنايا ضحكاتهم مزهوا بنفسه

أبنائي

ادعوا الله أن تكونوا مشاعلا في طريق العلم والخلق الرفيع

الى أرضنا اليتيمة...جارة البحر المسروق وأغنية الحصادين وخشوع السنديان


وطني الحبيب

إلى كل من يقرأ هذا البحث ويمتلئ قلبه بمشاعر العطف والرحمة

الباحث:إسلام جعيدي

إقرار

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

.....
التوقيع: 
إسلام "محمد سعيد" محمود جعيدي

التاريخ : 20/02/2018

شكر وتقدير

الحمد لله الذي فلق الحبة وبرأ النسمة... الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه والى ان يبلغ الحمد منتهاه... والصلاة والسلام على اشرف الخلق وسيد المرسلين وعلى اله وصحبه أجمعين وتابعيهم بإحسان الى يوم الدين لله الحمد والمنة أولا وأخيرا الذي منحني القوة والعزيمة والإرادة والإصرار على إنجاز هذا العمل كما وأتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان الى المشرف د. احمد حرز الله والذي لم يأل أو يدخر جهدا او وقتا او علما إلا وسخره لي بكل رحابة أفق وسعة صدر على سبيل إنجاز هذا العمل.....

والشكر موصول إلى معهد التنمية المستدامة /جامعة القدس ممثلا بمديره د.عزمي الأطرش حفظه الله والذي كان له الإسهام الأكبر في تشجيعي وتوجيهي وإرشادي في كافة مراحل الدراسة وفي إتمام هذا العمل....

كما وأتوجه بجزيل الشكر ووافر الامتنان الى السادة لجنة المناقشة على تكرمهم وتفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل . كما وأشكر السادة المحكمين على تكرمهم وتفضلهم بوقتهم وجهدهم من اجل تحكيم استبانة الرسالة....

والشكر موصول أيضا الى سيادة رئيس مجلس ادارة ومدير عام بنك فلسطين الأستاذ هاشم الشوا حفظه الله على موافقته وإتاحته الفرصة لي لإتمام الدراسة وفي أنجاز هذا العمل والى كل طواقم البنك وخصوصا مدراء الفروع والمكاتب والمراقبين والذين أسهموا معي في إنجاز هذا العمل والى د.ماجد الجدي الذي قدم لي كل يد عون ومساعدة....

والى كل من ساهم معي وساعدني وسهل طريقي نحو إنجاز هذا العمل إليكم جميعا سأعصر غيم احترامي وشكري وتقديري

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم .

الباحث: إسلام جعيدي

التعريفات

التعريفات العلمية:

البنك هو: حسب تعريف دليل المحاسبين (accountants Directory,jps,2010:p1) ، فهو 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.

المسؤولية الاجتماعية: يعرفها (فريد، 2006،ص98) بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناعات القرار في المؤسسة.

المسؤولية الاجتماعية للبنوك هي: "التزام أخلاقي يقوم على أثره القائمون على إدارة البنوك بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاهية المجتمع ككل ورعاية المصالح والأهداف الاجتماعية لأفراده عبر صياغة الإجراءات وتفعيل الطرق والأساليب الموصلة لذلك، بهدف المساهمة في إيجاد التكافل والتعاون والتقدم والوعي الاجتماعي، وفي تحقيق التنمية الشاملة." (عياش، 2010)

الأداء: هو الأهداف والوسائل والنتائج التي تميز كل منظمة، ويتكون من عنصرين أساسيين هما: الكفاءة والفعالية، بحيث يتم الربط بين الوسائل المستخدمة والنتائج المحققة من خلال طرح إشكالية الكفاءة المعبر عنها بالسؤال: هل النتائج المتحصل عليها تحققت بأدنى تكلفة؟ والربط بين الأهداف والنتائج يطرح إشكالية فعالية المؤسسة، مع بيان ان المؤسسة الفعالة هي التي تبين القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال مسؤوليتها(روبرت دوف وآخرون، 1999، ص897)

وهو: قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة بالاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة تحت تصرفها وهو الكفاءة والفعالية معا(عشي،2002، ص16)

التعريفات الإجرائية

مدير فرع البنك: يمثل الفرع في الإدارة العامة والإشراف على حسن سير العمل بالفرع بما يضمن تنفيذ قرارات الإدارة العامة والوصول الى تحقيق الأهداف التي تضمن استمرارية العمل مع الالتزام بالأنظمة والقوانين النافذة والرقابة على جميع الأعمال المصرفية ضمن الفرع والتأكد من تنفيذها حسب الأصول.

مدير منطقة: وظيفته متابعة الفروع والمكاتب التابعة لمنطقته ومدى التزامهم بسير العمل وتحقيق أهداف البنك والسياسة العامة للبنك ومتابعة تقارير الرقابة والتسويق في تلك المنطقة مدير مكتب: له دور إشرافي رقابي على عمل موظفي المكتب والمتابعة المستمرة لخدمات البنك والتغيرات التي تطرأ على الخدمات والمشاركة في تسويقها وتنفيذ سياسة البنك وتحقيق أهدافه مراقب: يقوم بالرقابة على جميع الأعمال المصرفية في الفرع والتأكد من تنفيذها حسب الأصول وفهم متطلبات العملاء واحتياجاتهم وخدمتهم بالشكل المطلوب

دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي: بنك فلسطين أنموذجاً

إعداد: إسلام "محمد سعيد" محمود جعيدي

إشراف الدكتور: أحمد حرز الله

ملخص

بحثت الدراسة في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي من خلال المبادرات التي تقوم بتبنيها وتطبيقها على مستوى أبعاد المسؤولية المجتمعية وتحليل أثرها على البنوك العاملة في فلسطين من خلال دراسة حالة بنك فلسطين بوصفه نموذجاً يتم التطبيق عليه، وتحليل الدور الذي يلعبه بنك فلسطين في حل المشكلات الاجتماعية من منظور المسؤولية المجتمعية، وتهدف إلى تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية البنوك العاملة في فلسطين بأهمية تبنيها لأنها تسهم في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله من خلال عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأهمية الالتزام بها نظراً لإسهامها في خلق مجتمع متماسك، إضافة إلى التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الفلسطينية الخاصة ببنك فلسطين ومدى الالتزام بها ورصد اثر تبني البنك لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسات ذلك على الأداء.

واعتمد المنهج الاستقرائي في تحديد الإطار النظري والتحليل الوصفي للدراسة نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة والذي يقضي بجمع البيانات وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة، واستخدام المنهج الوصفي واعتماد الاستبانة أداة للدراسة ليتم من خلالها جمع المعلومات من الفئة المستهدفة ومن ثم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSS، وتوزيع الاستبانة على الفئة المستهدفة وهم مديرو الفروع ومديرو المكاتب ومديرو المناطق والمراقبين لبحث دور البنوك الفلسطينية بتعزيز المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على الأداء، وقد تكون مجتمع الدراسة من

(94) شخص، وتم استهدافهم جميعا كعينة دراسة، وذلك بتوزيع الدراسة على كامل مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (94)، موزعين على 67 مدير فرع ومكتب و3 مدير منطقة و24 مراقب.

ومن أهم نتائج الدراسة عدم وجود قصور في دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية، ويوجد ارتباط ايجابي ما بين تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء المالي، كما أن المسؤولية الاجتماعية والبيئية أصبحت نهجا فرضته التغيرات الراهنة المتعلقة بثقافة الزبائن، شدة المنافسة، الجماعات الضاغطة والهيئات الإقليمية والدولية الداعمة لذلك، وأظهرت النتائج أن تبني المسؤولية والاجتماعية لا يعني مجرد تكاليف تتحملها المؤسسة بل هي التزام أخلاقي تجاه المجتمع وتوجه استراتيجي لكسب ولاء الزبائن على المدى الطويل، وأن البنك له مساهمة فعالة في رفاهية المجتمع وفي التنمية المستدامة من خلال عرض الخدمات المالية والمصرفية الملائمة لذلك، كما تفرد بنك فلسطين في تقديم أكثر من 5% من أرباحها السنوية للوفاء بمسؤولياته الاجتماعية بالرغم من تبني البنوك الأخرى لنسبة 2% من أرباحه للوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية

كما اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات كان من أهمها ضرورة قيام البنوك بإنشاء دوائر متخصصة تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار مهني شامل، والعمل على إحداث نقلة نوعية في المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك لتنتقل بها من طور المبادرات العشوائية إلى نهج مأسسة المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية للبنوك وذلك من خلال سن تشريعات ناظمة للعملية تتبناها سلطة النقد الفلسطيني وجمعية البنوك، وتوصية خاصة بسلطة النقد الفلسطينية وجمعية البنوك والحكومة الفلسطينية بالعمل على إنشاء صندوق قومي للمسؤولية الاجتماعية يضم المؤسسات كافة يترأسه مجلس إدارة مستقل عن المؤسسات لتوجيه إسهامات المسؤولية الاجتماعية نحو القطاعات المهمشة والتي يحتاجها الشعب الفلسطيني من اجل الوصول إلى التنمية المستدامة.

The role of the Palestinian banks in enhancing social responsibility and their impact on financial performance : Bank of Palestine as a model

Prepared by: Islam "Mohammed Saeed" Mahmoud Jaidi

Supervised by: Dr. Ahmed Haraz Allah

Abstract:

The study examined the role of the Palestinian banks in enhancing social responsibility and their impact on performance through the initiatives adopted and implemented at the level of social responsibility and analyzing their impact on the banks operating in Palestine by examining the case of Bank of Palestine as a model to be applied. In solving social problems from the perspective of social responsibility. It aims at rooting the basic concepts of social responsibility and educating the banks operating in Palestine in the importance of adopting them as they contribute to the development of the society and its problems by presenting the dimensions of responsibility and the importance of social commitment in view of their contribution to the creation of a cohesive society. In addition to recognizing the reality of the adoption of social responsibility by private Palestinian institutions such as the Bank of Palestine and the extent of commitment to them, and monitoring the impact of the Bank's adoption of social responsibility standards and its implications for performance. The inductive methodology used to determine the theoretical framework and descriptive analysis of the study due to its relevance to the nature of the study, which collects data and conduct statistical analysis to extract the required results, the use of the descriptive method and the adoption of the questionnaire tool to study out of which the collection of information from the target group and then analyzed using the statistical package for the sciences of mankind SPSS. The distribution of the questionnaire to the target group, namely branch managers, office managers and district managers, to discuss the role of Palestinian banks in enhancing social responsibility and their impact on performance. The study contained 94 persons, and all of them were targeted as a study sample, distributed to 67 branch and office managers, 3 district directors and 24 observers.

The most important results of the study: There is no shortage of the role of the Bank of Palestine in promoting social responsibility in the implementation of areas of social responsibility, also there is a positive correlation between the application of areas of social responsibility and improved financial performance. In addition, social and environmental responsibility has become an approach imposed by current changes in client culture, intensity of competition, lobbying groups and supporting regional and international bodies. And The adoption of social responsibility does not only mean costs carried by the institution but is a moral obligation to society and a strategic direction to win the loyalty of customers in the long term, other result has shown that the bank has an active contribution to the welfare of society and sustainable development through the provision of appropriate financial and banking services. Bank of Palestine is unique in providing more than 5% of its annual profits to meet its social responsibilities, although other banks adopt 2% of its profits to meet its social responsibilities.

The study also proposed a set of recommendations, the most important of which were: The banks must establish specialized departments dealing with social responsibility within a comprehensive professional framework. To make a quantum leap in the social responsibility of banks to move from the development of random initiatives to the institutionalized approach of social responsibility within the strategic plans of banks through the enactment of legislation governing the process adopted by the Palestinian Monetary Authority and the Association of Banks, & recommendation to the Palestinian Monetary Authority, Association of Banks and the Palestinian Government to establishing a national social responsibility fund comprising all institutions, headed by an independent board of directors to guide the contribution of social responsibility towards the marginalized sectors needed by the Palestinian people to achieve sustainable development.

الفصل الأول

الإطار العام

1.1 المقدمة:

إن من الأمور التي يتوقف عندها العديد من الباحثين هي التعرف على حدود المسؤولية الاجتماعية أو الرسالة الأخلاقية المنتظرة من البنوك والمؤسسات المالية عبر سنوات تجربتها، حيث تعد المسؤولية الاجتماعية إحدى أبرز المبادئ التي أخذت منها البنوك شرعيتها لأنها تحمل مضمون اقتصادي وأخلاقي، وتعد إحدى الخدمات التي تقدمها خدمة للمجتمع من جانب المشاركة في التنمية الاقتصادية لأنها تقلل من عبء الفقر ولها دور في تحسين الظروف المعيشية للشرائح المحتاجة وتوفر بعض فرص العمل، وهو ما تتضمنه الرسالة الاجتماعية والأخلاقية التي تعلنها البنوك في برامجها، ومما لا جدل فيه أن البنوك هي مؤسسات تهدف إلى تحقيق الربح لأنها استثمارية تحمل طابعين أحدهما اقتصادي والآخر اجتماعي تعمل على توظيف مقدرات المجتمع ورؤوس أمواله وفق أسس ومحددات ربحية وهدف منطقي مقترن بالهدف الاجتماعي ذو البعد الأخلاقي الذي ينعكس بطريقة ايجابية على المجتمع بمختلف نواحيه، كما أن الهدف الاجتماعي النابع من المسؤولية الأخلاقية للبنوك يمكن أن يلعب دورا فاعلا في تحقيق معدلات ربحية أعلى للبنك عندما

تتواجد البيئة الاجتماعية والاقتصادية السليمة وعندما تكون سببا في تحقيق التنمية، والتخفيف من الأعباء المعيشية للمجتمع وأفراده. (العراي وطروبيا، 2012).

تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزام ذاتي للبنوك للقيام بواجبها نحو مجتمعاتها لأنها تعد عقد أخلاقي طوعي للقيام بواجبهم تجاه الآخرين والالتفاف حول مصالح مجتمعاتهم، ولأن البنوك تعتبر نفسها من المتعاملين الأكثر فاعلية مع هذه الأنواع من الأنشطة فلا بد أن تؤثر المسؤولية المجتمعية ودورها التمويلي على إثراء المجتمعات المحلية وعلى دور البنوك في حل المشكلات الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني، والبنوك بدورها في الاستثمار المباشر الذي تقوم به تلعب دوراً هاماً في عملية التنمية وتحسين الأداء، تجعل منها ذات أهمية كبرى للدول خاصة الشعب الفلسطيني الذي يعاني من غطرسة المحتل الإسرائيلي وحرمانه من موارده الطبيعية والتضييق على اقتصاده (اللوح وراضي، 2016). ويأتي هذا البحث ليدرس دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاسات تطبيقها على الأداء والذي يمكن قياسه من خلال مؤشرات الأداء كنسبة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ونسبة الرضا الوظيفي للموظفين ونسبة الرضا لدى مساهمي البنك ونسبة عدد الموظفين الذين اجتازوا دورات تدريبية بالتطبيق على حالة بنك فلسطين كحالة دراسية.

2.1 مشكلة البحث:

بدءاً من الواقع الفلسطيني والقطاع المصرفي فيه وما تعانيه فلسطين من ظروف سياسية واحتلال مجحف، وتحديات العولمة الاقتصادية والمالية وانفتاح الأسواق المصرفية محلياً والتحويلات التي تحدث في الأعمال المصرفية بكافة مجالاتها سواء أكان في الجانب التقني، الفني، ونوع الخدمة المقدمة والتركيز على الزبائن، يجد الباحث أن المؤسسات المصرفية كالبنوك لم تعد ينحصر هدفها

في تحقيق الربح فقط بل تجاوز ذلك الى اسهاماتها البعيدة عن الهدف الربحي نحو المجتمع والبيئة أو ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية والتي أصبحت كأحد مؤشرات الأداء، الأمر الذي يدفع البنوك العاملة في فلسطين إلى مجاراة هذا التحول وعمل أنشطة تؤدي إلى تبني المسؤولية الاجتماعية بأبعادها كافة، وجاءت الدراسة للبحث في واقع البيئة الفلسطينية بطرح السؤال التالي: ما دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء؟.

3.1 أسئلة البحث:

من اجل توضيح مشكلة البحث يمكن إثارة التساؤل الرئيس:

ما دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء ؟

وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
2. هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
3. هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالموظفين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
4. هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

الاجتماعية؟

5. هل يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في البنك؟
6. هل يختلف واقع المسؤولية الاجتماعية التي يمارسها بنك فلسطين باختلاف المتغيرات الآتية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، التخصص العلمي).

4.1 أهداف البحث:

سعت الدراسة للتعرف على دور بنك فلسطين في تطبيق مفاهيم المسؤولية المجتمعية في مجال المبادرات التي تقوم بتبنيها وتطبيقها على أبعاد المسؤولية المجتمعية من خلال تحقيقها للأهداف الآتية:

1. التعرف على مدى ممارسة بنك فلسطين لأنشطة ترتبط ب(المجتمع، البيئة، العاملين، الزبائن والموردين)
2. عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية وضرورة الالتزام بها نظرا لإسهامها في بناء مجتمع متماسك.
3. التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات الفلسطينية الخاصة ببنك فلسطين ودرجة الالتزام بها.
4. التعرف على اثر تبني بنك فلسطين لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسات ذلك على الأداء.

5.1 أهمية البحث:

في حين أن المؤسسات مهياة أمام واقع حتمي يتمثل في الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه المجتمع باعتباره مقوم أساس من مقومات النجاح والارتقاء، ومنه تتبع أهمية هذه الدراسة كونها إطارا شموليا لمعرفة مدى التزام المؤسسات هذه بالمسؤولية الاجتماعية وخاصة البنوك واثار ذلك على الأداء، وعليه تتلخص أهمية الدراسة في أنها:

1. تقدم دراسة علمية موضوعية وتغذية راجعة للباحثين حول دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لتقييم الأثر الذي ينعكس على الأداء.

2. تضع المسؤولين في بنك فلسطين في صورة أولية لانعكاسات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك وتأثير ذلك على أداء بنك فلسطين والذي بدوره يؤثر على العاملين بالبنك من ناحية والمجتمع كله من ناحية أخرى، كما يوفر البحث تغذية راجعة مستقبلية عند التطبيق على أبعادها المختلفة.

3. تشكل مرجعية علمية يمكن لصناع القرار في البنوك والمؤسسات الفلسطينية الأخرى الاستعانة بها لتحسين أداؤها، واغتناء المحفظة العلمية حيث تضيف الدراسة للمهتمين والباحثين مرجعا جديدا يمكنهم الاستعانة به والإكمال عليه لاكتساب معارف مستقبلية.

4. توفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع كون الباحث يعمل كمدير لفرع بنك فلسطين في محافظة قلقيلية.

6.1 مبررات اختيار موضوع البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للمسؤولية الاجتماعية في معالجة قضايا تهم المجموعات التي تشكل مجتمعات المؤسسات، فمن جهة المؤسسة المسؤولة اجتماعيا تهتم بأمر وقضايا الموظفين حيث تسعى لتوفير أفضل أجواء العمل، وتقوم بدفع رواتب وأجور كافية لتوفير نوعية حياة جيدة لموظفيها، وتقوم بتمكين وتأهيل هؤلاء الموظفين وتطوير خبراتهم من أجل الوصول إلى مخرجات إنتاج عالية الجودة لتتناسب مع متطلبات وتوقعات زبائنها الذين هم أساس وجوهر نشاط المؤسسة الاقتصادي، ومن جهة أخرى، فإن المؤسسات التي تمارس نشاطها بصورة مسؤولة اجتماعيا تعتمد على مدخلات إنتاج صديقة للبيئة وصديقة للمجتمع، لذا فإنها تقوم بالاتفاق مع موردين يمارسون أنشطتهم بطريق توفر مثل هذا النوع من المدخلات.

وترجع دواعي اختيار الموضوع إلى الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية وإلى أهدافها حيث يمكن إجمال أسباب هذا الفضول العلمي إلى الدوافع التالية:

1. حداثة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وخاصة للبنوك.
2. يمثل موضوع المسؤولية الاجتماعية للبنوك من انشغالات الساعة الراهنة.
3. الاتجاه المتزايد للبنوك نحو تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية وتعزيزها واثار ذلك على أدائها.

7.1 فرضيات البحث:

للإجابة على هذا السؤال الجوهرى والأسئلة الفرعية نعتمد على جملة من الفرضيات تعكس أهم الأنشطة التي تمارسها البنوك الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للتحقق من تطبيقها في البنوك العاملة في فلسطين ومن ثم تبنيها للمسؤولية الاجتماعية، وتتمثل هذه الفرضيات في الآتي:

الفرضية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع وتبني المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة وتبني المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالعاملين وتبني المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين وتبني المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الخامسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ نحو المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في بنك فلسطين.

الفرضية السادسة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيرات الدراسة (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، التخصص العلمي).

8.1 حدود البحث:

اقتصر البحث على الحدود التالية :

أ- حدود موضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على موضوع دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء من خلال المبادرات التي تقوم بتبنيها وتطبيقها على مستوى أبعاد المسؤولية المجتمعية وتحليل أثرها على البنوك العاملة في فلسطين من خلال دراسة حالة بنك فلسطين بوصفه نموذجا يتم التطبيق عليه.

ب- الحدود البشرية : تتمثل الحدود البشرية في مدراء الفروع ومدراء المكاتب والمناطق والمراقبين في فروع بنك فلسطين .

ت- الحدود المكانية: المحافظات الشمالية والجنوبية في فلسطين .(الضفة الغربية).

ث- الحدود الزمانية: تمثلت حدود الدراسة الزمانية التي شملت عينة الدراسة من مدراء الفروع ومدراء المكاتب والمناطق والمراقبين في فروع بنك فلسطين من خلال

العام 2016/2017.

9.1 هيكلية البحث:

يتألف البحث من خمسة فصول وهي على التوالي:

الفصل الأول: احتوى على التعريفات العلمية والإجرائية، مشكلة البحث وأسئلته، وأهميته، وأهدافه، ومبررات وفرضيات البحث، وحدوده وهيكليته.

الفصل الثاني: تناول بالعرض والتحليل الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: عرض مجتمع البحث ومنهجيته وأداة البحث وصدقها وثباتها وإجراءات تطبيق البحث والمعالجة الإحصائية.

الفصل الرابع: تناول عرضاً تفصيلياً لنتائج البحث وتحليلاً للبيانات والنتائج.

الفصل الخامس: تناول مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المسؤولية الاجتماعية - المفهوم والمجالات والمداخل والأبعاد:

1.1.2 مقدمة:

إن انفجار الأزمة المالية التي ضربت الولايات المتحدة وأوروبا في الثلث الأخير من عام 2008 والتي تحولت فيما بعد إلى أزمة اقتصادية عالمية امتدت ذيلها وتداعياتها إلى كافة أرجاء العالم أعاد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، ذلك الاهتمام الذي تصاعد خلال العقد الأخيرين وبشكل خاص منذ انفجار الأزمة المالية الآسيوية عام 1997، وتتابع مع سلسلة الفضائح كفضائح شركة Enron | و WorldCom و Ahold وغيرها، بدورها شعرت الشركات والمؤسسات الخاصة بأن قدرتها على تحقيق الأرباح باتت ترتبط بصورة وثيقة بسمعتها في الأسواق (Rawley، 2010). ويرى (العطيانى وآخرون، 2016) أن مسؤولية المنظمات الاجتماعية من المقاييس المهمة التي يمكن أن تستخدم في الحكم على درجة تفوق المنظمات وتمايزها، وحاليا بدأت الشركات بالعمل على تعزيز برامج المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المجالات المختلفة، حيث لم يعد يقتصر دور المنظمات على المبادرات الخيرية فقط، بل أضحى يتماشى مع برامج المشاركة المجتمعية والاستجابة للمتطلبات القانونية والبيئية.

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مبادرة تتخذها المنظمات من خلال استثمار جزء من ربحيتها من أجل المساهمة في رفاهية المجتمع مكونة بذلك صورة ايجابية لدى جمهور المستفيدين وتأسيس قاعدة عريضة من المستهلكين، وهي التزام يجبر مؤسسات الأعمال على المساهمة في برامج التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم، والمجتمع المحلي لتحسين نوعية الحياة، وهناك وعي متنام الآن بأن إغفال المخاطر البيئية والاجتماعية قد يشوه صورة المؤسسة فينعكس ذلك على قيمتها في السوق لهذا أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تصبح شيئاً فشيئاً من الممارسات الأصلية في ثقافة المؤسسات في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وتولد نطاقاً جديداً من الشراكة بين القطاعات العامة والخاصة والمؤسسات غير الربحية من أجل تحقيق التقدم الاقتصادي واذكاء الوعي البيئي (Godfrey et al., 2010).

ويرى Imran Ali et al. (2010) ان المؤسسات قد أدركت فوائد متعددة الأوجه للمسؤولية الاجتماعية حيث تولي اهتماماً كبيراً لدمجها في جميع مجالات استراتيجيات الأعمال، وأصبحت المؤسسات ترى بوضوح أهمية وتبعات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بشكل متزايد حيث تلعب دوراً رئيسياً في إرساء سياسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (Yavuz, 2014).

2.1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لا يوجد تعريف موحد من الباحثين للمسؤولية الاجتماعية حيث أنها تواكب التطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بشكل مستمر، فهي متغير ديناميكي، فلم تعد تقتصر على العمل الخيري حيث أصبحت ممارستها وتبني تطبيقها جاء انطلاقاً من الاهتمام المتنامي للمؤسسات بتنمية محيطها من المجتمعات على أساس مبدأ المواطنة الذي يقوم من خلاله الأفراد بواجباتهم حتى يحصلوا على حقوقهم، ولا ينظر إليها كتكلفة إضافية على المؤسسات، بل أصبحت تساهم في عوائد

المؤسسات على المدى الطويل، وبناء على ذلك يمكننا وصفها بأنها تكاملية النشاطات الاجتماعية والاقتصادية التي تقوم بها إدارة المؤسسة نحو المتعاملين والعاملين والمجتمع ضمن إطار تحكمه مجموعة من القوانين والقيم والأخلاقيات(عطا الله والفليت، 2016).

وتطور معنى المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير منذ أن ظهر في العام 1950 ، وبدأت المنظمات في الكشف عن مسؤوليتها الاجتماعية بطرق واضحة ضمن خططها واستراتيجياتها ، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية من صلب اهتمام المنظمات، بحيث يصعب على إدارة أي منظمة أن تتجاهلها، مما جعلها تهتم بإظهارها في تقاريرها وبياناتها المنشورة(الحكيم، 2011)

وعرفت المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها دمج المنظمة لاهتمامات المجتمع والبيئة في تعاملها مع أصحاب المصالح وفي عملياتها التجارية طوعا، وهي سلوك مسؤول اجتماعيا يقود إلى نجاح المؤسسة في عالم الأعمال، والتعامل مع مسؤولية المنظمة الاجتماعية كالتزام منها نحو معايير محددة تختص بالجانب الاجتماعي أثناء عملية صنع القرارات الإستراتيجية في منظمات الأعمال (عبد المتعال ورفاعي، 2007)

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

ونظرا للاهتمام المتزايد بجانب المسؤولية الاجتماعية فقد أطلقت منظمة الأمم المتحدة في العام 1999 ما يسمى بالميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية الذي يعبر عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بمنظمات الأعمال، ويضم آليات عدة كالمعرفة ومشاريع الشراكة والحوار بالاعتماد على المسؤولية الاجتماعية العامة وشفافية منظمات الأعمال والقوى العاملة والمجتمع المحلي للمشاركة في متابعة المبادئ التي يستند إليها الميثاق والتي تضم حقوق الإنسان بمعنى احترام حقوقه المعلنة

عالميا والبعد عن أي انتهاك لحقوق الإنسان ، وتضم العمل من خلال إلغاء عمالة الأطفال فعليا وإزالة العنف والعمل الإجباري بأشكاله كافة وإزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والموظفين، إضافة إلى البيئة ودعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية وتطوير التقنيات الملائمة لها، ومكافحة الفساد بالعمل ضد كل أشكال الفساد. (القاضي، 2010: 63)

وركز الاتحاد الأوروبي على فكرة المسؤولية الاجتماعية الطوعية التي لا تحتاج إلى سن القوانين ووضع أسس محددة للمنظمات للقيام بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه محيطها حيث عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها تضمين منظمات الأعمال الاعتبارات البيئية والاجتماعية في أعمالها وتفاعلها مع أصحاب المصلحة بشكل طوعي، لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها تجاه المجتمع (عيسى، 2014: 32)

وعرفها (الأغا، 2007: 30) بأنها "تعبير عن قيم وفلسفة القيادة الإدارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق أهداف وتوقعات كل أصحاب العلاقة - في البيئة الداخلية والخارجية - بما يحقق توازن مصالحهم، وبما يعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة".

ويرى (جاد الرب، 2010: 10) أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تكون عندما تتخذ إدارتها قراراتها آخذة بعين الاعتبار تأثيراتها السلبية والايجابية على الأطراف التي تعمل معها كافة وتحاول رفع نسبة التأثيرات الايجابية لخدمة الأطراف جميعها دون التعارض مع أهداف المنظمة .

ويرى (النويقه، 2016) أنها تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع.

ويعتمد مفهوم المسؤولية الاجتماعية على المشاركة في الأنشطة الاقتصادية المستدامة بحيث تتعدى المتطلبات القانونية التي تحمي رفاة البيئة والمجتمع والموظفين بما يعود على منظمات الأعمال بمنافع مادية ملموسة بما يمكنها من تمويل المبادرات والمشاريع بشكل يحد من اعتراضات المساهمين بشأن تبديد الثروة، وتشتمل المسؤولية الاجتماعية على التأكيد على عناصر الاستدامة البيئية التي تتضمن استخدام أفكار علمية للحد من الآثار السيئة لعمليات المنظمات على البيئة إضافة للاهتمام بقضايا الكون كالطاقة وطرق التعامل مع مخلفات التصنيع والاستهلاك، ونقوم الاستدامة على المستوى البشري على ضرورة خلق أجواء صحية للعاملين وتدريبهم وتطوير قدراتهم (Achoa & Heslin, 2008).

هذا وقد عرفها (Durker) أنها "التزام من المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه"، وبين (Holmer) أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر التزام من منظمات الأعمال نحو مجتمعاتها عن طريق مساهمتها بعدد من الأنشطة الاجتماعية كتحسين الخدمة ومحاربة الفقر والتلوث والمساهمة في حل مشكلة البطالة والإسكان والمواصلات (الصيرفي، 2007: ص 15)

وهناك تعريفات مختلفة عرفتها مختلف الهيئات والمنظمات للمسؤولية الاجتماعية والتي تعكس في كل حالة تطور المجتمع بأبعاده كافة، ونرى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية الصحيح يجب ان يأخذ بالحسبان التوازن بين مختلف المتعاملين وأصحاب المصالح في المؤسسة لأن ما يفيد المساهمين قد لا يخدم الموظفين أو المستهلكين.

وعد كثير من الباحثين المسؤولية الاجتماعية نشاطا مرتبطا ببعدين داخلي وخارجي، الداخلي يمثل إسهام الإدارة في تطوير وتحسين ظروف العمل من خلال الاهتمام بكل المحالات التي تؤدي إلى إشباع رغبات الموارد البشرية للمؤسسة من صحة وسلامة مهنية وتكوين وتدريب وحوافز مادية ومعنوية، والخارجي ينعكس في مبادرات المؤسسة اتجاه وذلك بالمساهمة في إشباع رغبات

أصحاب المصالح الخارجيين وعلى رأسها السعي نحو تحسين حياة المجتمع من خلال تناول المشكلات البيئية والاجتماعية والأخلاقية وإيجاد حلول عملية لها، وعليه يمكن اقتراح تعريف موجز للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بحيث يمكن اعتبار هذه المؤسسات مؤسسات اقتصادية، تكون حدودها الدنيا منحصرة بتطبيق القوانين والتشريعات المحلية والدولية او التوسع من خلال إدماج مبادرات طوعية ضمن استراتيجيات المؤسسة، حيث لا يكون الربح هو الهدف او الغاية بل يتم إدماج أهدافا اجتماعية وبيئية ومجتمعية تهدف الى تعظيم المنفعة لأصحاب المصالح من اجل إشباع رغباتهم (نوال، ضيافي، 2010).

ويمكننا استنتاج نقاط الاتفاق بين التعريفات السابقة كما يلي:

1. ان ما يجمع بين غالبية التعريفات هو أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات المسائل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها من اجل تحسين أثرها في المجتمع.
2. تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي مراعاة الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في تسييرها وفي إدارة علاقتها مع أصحاب المصالح لإشباع رغباتهم وبالتالي تكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لا تختلف عن الأهداف الأساسية للتنمية المستدامة.
3. في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لا نكتفي بما ينص عليه القانون بل لابد من انتهاج مبادرات طوعية أخرى، ويعتبر التوقف عن تطبيق النصوص القانونية مسؤولية اجتماعية في حدودها الدنيا لأن خرقها يضع المؤسسة أمام مساءلة قانونية، وكلما أرادت أن تكون ذات توجه اجتماعي كلما زادت مبادراتها الطوعية.
4. أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي تذكير للمؤسسة بمسؤولياتها وواجباتها نحو مجتمعها الذي تنتمي إليه، وهي مفهوم يشتمل على خمسة جوانب رئيسية التي تشكل مجموعها أبعاد

المسؤولية الاجتماعية، حيث يتمثل الأول بالمسؤولية الاقتصادية والثاني بالمسؤولية القانونية والثالث بالمسؤولية الخيرية والرابع بالمسؤولية الأخلاقية والخامس بالمسؤولية البيئية.

5. تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مساهمة في التنمية المستدامة من أجل خدمة الاقتصاد وخدمة التنمية في معا عن طريق الاهتمام بالبيئة وبالمجتمع بشكل متواز اهتماما يحقق الأهداف الاقتصادية، وان تتحمل المؤسسات الاقتصادية المسؤولية عن الأثر البيئي والاجتماعي لعملياتها.

6. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي جزء أصيل من نشاطات المؤسسات الاقتصادية، فهي تتجاوز مجرد الامتثال لمتطلب قانوني بحيث يوجب عليها أن تأخذ مزيدا من الخطوات لتحسين علاقاتها مع أصحاب المصالح.

3.1.2 أسباب ظهور المسؤولية الاجتماعية:

إن ظهور وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية كان نتيجة حتمية لمجموعة من التحديات كان أبرزها العولمة تزايد الضغوط الحكومية والشعبية، الكوارث والفضائح الأخلاقية إضافة الى التطورات التكنولوجية المتسارعة، وقد فصلها (الأسرج، 2014) كالتالي:

• العولمة التي تعتبر من أقوى العوامل الدافعة لتبني منظمات الأعمال لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث توجهت كثير من الشركات المتعددة الجنسيات *Multinational Companies* (MNCs) لرفع شعار المسؤولية الاجتماعية وركزت حملاتها الترويجية على توفير ظروف عمل آمنة للعاملين والاهتمام بالبيئة والموارد.

1. الضغوط الحكومية والشعبية التي تزايدت من خلال التشريعات التي تدعي لحماية العاملين والمستهلكين والبيئة والتي تحتاج الى تكلفة ترهق منظمات الأعمال عند تطبيقها او تتحمل تبعات الأمر من مقاطعة وخروج من السوق.

2. تسارع التطورات التكنولوجية التي فرضت على منظمات الأعمال تحديات جديدة مرتبطة بتطوير منتجاتها والاهتمام بأذواق المستهلكين وتنمية مهارات العاملين وصانعي القرارات.

3. الكوارث والفضائح الأخلاقية التي تلقتها كثير من منظمات الأعمال العالمية وكبدتها أموال طائلة كخسائر لمنتجات معيبة او تعويضات ضحايا

وهنا نلاحظ ان التسارع والتغير الكبير في بيئات الأعمال المحلية والعالمية التي تتطلب تغيير في متطلبات النجاح والاستمرارية والسعي نحو إقامة علاقات قوية مع المستهلكين والعاملين والشركاء والمستثمرين ومؤسسات حماية البيئة والمستهلك، لذا عليها مضاعفة جهودها للاستمرار في المنافسة والبقاء في السوق من خلال تكوين أسس لاستراتيجيات محدثة تركز على الأفراد لتتمكن من مواجهة التحديات الراهنة.

4.1.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

يرتكز نجاح منظمات الأعمال والبنوك على انجاز دورها في الوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية من دعم ومساندة لمجتمعاتها ومسؤولياتها تجاه العملاء والعاملين لتجني مجموعة من الفوائد والمزايا من جراء هذا الاهتمام مثل (الشراح، 2014، ص4-3):

- الحد من التكلفة الإضافية التي تتكبدها الجهات الرسمية عند فرض الأنظمة والقوانين.
- تعم الفائدة على العاملين والعملاء
- تحسين صورة البنك في أذهان أفراد المجتمع المتعاملين معه.
- تحسن في نوعية حياة المجتمعات الملتزمة بمبادئ المسؤولية الاجتماعية.
- اعتماد درجة نمو الأعمال على مستوى مسؤوليتها المجتمعية.

وعليه تكمن أهميتها في دمج الميزات والفوائد التي تجتمع بتحسين صورة البنك والفوائد التي تعود على الفرد والمجتمع وصولاً لتحسين وضعها في السوق والحصول على حصتها السوقية.

5.1.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية:

تعتبر الشركات والمؤسسات اليوم كيانات مرتبطة بالوطن الموجودة فيه، فتعمل في بيئات اجتماعية واقتصادية صعبة، تتعرض فيها لمجموعة من الضغوط من أجل تحقيق الكفاية الاقتصادية وتحمل مسؤولياتها سواء كانت ضغوط حكومية أو مجتمعية، ورغم أن شأن المسؤولية الاجتماعية للشركات أمر ليس بجديد، فقد حظي باهتمام أكبر في السنوات الأخيرة، نتيجة للتطورات في الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، إذ

تسعى المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: (عمرو، 2010: ص 9)

- زيادة الاهتمام بالجانب التوعوي المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والحقوق الأساسية والفرعية للأفراد.
- تطوير منظمات الأعمال وتحديد وتنظيم أدوارها وأنشطتها بما ينسجم مع الاختلافات المجتمعية والبيئية والثقافية فيها.
- زيادة الثقة في التعامل مع الأطراف المختلفة من خلال تبني أسلوب وإستراتيجية واضحة
- التوافق مع الاتفاقيات والمواثيق الدولية خاصة فيما يختص بالحفاظ على البيئة وحقوق الإنسان.

6.1.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تكون مبادئ المسؤولية الاجتماعية في مجموعها الأساس الذي تتحرك من خلاله المنظمات وتبني وجودها بين المجتمع الذي هي فيه، حيث بين (بن عودة، غويني، 2011: ص64) مبادئ المسؤولية الاجتماعية والتي تتمثل في:

- الإذعان القانوني: بمعنى التقيد بالقوانين واللوائح والأنظمة واللوائح الدولية والمحلية والمعلنة والمنفذة كافة تبعا لخطوات محددة والمعرفة بها.
- احترام الأعراف الدولية: من خلال احترام الاتفاقيات الحكومية والدولية والإعلانات والمواثيق واللوائح والقرارات عند وضع السياسات وتطوير ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- احترام حقوق الإنسان الأساسية: وذلك بتنفيذ ممارسات وسياسات تؤكد على احترام حقوق الإنسان التي نص عليها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- الشفافية: بان تقوم منظمات الأعمال بالكشف عن سياساتها وأنشطتها وقراراتها وتأثير خدماتها على البيئة والمجتمع وتقديم المعلومات للمعنيين.

7.1.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية:

بدءا من الدور الذي تؤديه المسؤولية الاجتماعية في إظهار صورة أفضل للمؤسسة لدى المتعاملين وزيادة القدرة التنافسية لها، فان هناك عدة مجالات تجعل لمنظمات الأعمال خيار ممارسة المسؤولية الاجتماعية وهي كالاتي: (الحوري، الزيادات، عابنة، 2009:ص5):

أ - المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين: حيث أصبحت التوجهات الحديثة لمنظمات الأعمال تتجه نحو الاستثمار في الموارد البشرية، من اجل ذلك فان التكاليف التي تتكبدها في هذا الشأن لها مردود ايجابي على المدى المتوسط والبعيد، فتكون ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المنظمات من خلال أنشطة تخدم الموظفين كالتالي:

- 1- الاشتراك في الضمان الاجتماعي.
- 2- الاهتمام بتكوين الأفراد لتطوير قدراتهم ومواهبهم.
- 3- توفر لهم مناخا مناسباً للعمل.

4- مساواة الحقوق والواجبات بين الجنسين

5- تقديم الرعاية الصحية والاجتماعية للموظفين وذويهم

ب - المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن والمستهلكين: وذلك من خلال أنشطة خاصة بالزبائن والمستهلكين تحقق منافع اقتصادية وربحية وتحسين صورتها جراء كسب رضا الزبائن وزيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات وبالتالي حصة سوقية أعلى، ويمكن تجسيد المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن والمستهلكين من خلال:

1- احترام المواعيد

2- توفير خدمة ما بعد البيع

3- الرد على شكاوى الزبائن والاهتمام بطلباتهم.

ج- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع: يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تشارك الهيئات الحكومية في القضاء على المشاكل الاجتماعية وتوفير ظروف الحياة الكريمة لأفراد المجتمع ومن ثم خلق استقرار اجتماعي ومناخ استثماري مناسب يعود بالمنفعة على كل الأطراف، ومن الأنشطة التي يمكن تقديمها في هذا الإطار نذكر ما يلي:

1- الاسهام في توفير فرص عمل والحد من البطالة

2- دفع الضرائب التي تعتبر التزام قانوني ومساهمة مجتمعية

3- أنشطة محاربة والحد من التدخين والمواد المخدرة

4- مد يد العون أثناء وقوع كوارث بيئية

5- تقديم الدعم للنوادي الثقافية والرياضية

د- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: أصبح هناك توجه كبير لمنظمات الأعمال نحو البيئة والحفاظ عليها ودعم الأنشطة البيئية وتعزيز مصطلح الاقتصاد النظيف والأنشطة الصناعية الخضراء وحماية البيئة من التلوث ونشر الوعي البيئي عند العاملين فيها.

8.1.2 مداخل دراسة المسؤولية الاجتماعية:

لقد برزت بعض الأبحاث والدراسات في مجال المسؤولية الاجتماعية، وكان من نتائجها أن هناك ثلاثة مفاهيم أو اتجاهات أو مداخل لدراسة المسؤولية الاجتماعية وهي (جاد الرب، سيد محمد، 2010: 11):

1. الاتجاه التقليدي

2. تأثير أصحاب المنافع

3. والاتجاه الإيجابي

ويمكن توضيح هذه الاتجاهات كما يلي:

1- الاتجاه التقليدي للمسؤولية الاجتماعية: ويركز هذا الاتجاه على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، يجب أن يتجه نحو تحقيق كل ما هو في صالح حملة الأسهم أو أصحاب رأس المال في المنظمة من مزايا أو فوائد، وسمي بالاتجاه التقليدي على أساس أن أي منظمة لم تكن لتتسأ إلا لتحقيق الأرباح، حيث يكون الهدف الأسمى للمنظمة هو تعظيم الربح، وهذا يتفق مع النموذج الذي قدمه "ميلتون فريدمان" والذي يشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة للمنظمة هي تحقيق وتعظيم الربح من خلال استخدام كافة المصادر والموارد المتاحة.

2- المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المنافع: يتأثر أداء المنظمة بالقوى الخارجية الضاغطة عليها، فعند قيام الإدارة بعملية اتخاذ القرار يجب عليها مراعاة التزاماتها تجاه أصحاب المنافع أو

النفوذ مثل حملة الأسهم، الموظفين، المستهلكين ومختلف القوى والعوامل الحكومية المؤثرة الأخرى، وعلى ذلك فإنه طبقاً لهذا المفهوم يجب على المنظمة أن ترضي هذه الأطراف جميعاً وذلك من خلال وضع السياسات والخطط التي من شأنها خدمة جميع الأطراف في الأجل القصير أو الأجل الطويل.

3- الاتجاه الإيجابي للمسئولية الاجتماعية: ويعتبر هذا الاتجاه هو الأنسب والأكثر ملاءمة، ووفقاً لذلك الاتجاه فإنه يجب على المنظمة أن تكون ملتزمة تجاه مختلف القوى الخارجية بما يلي:

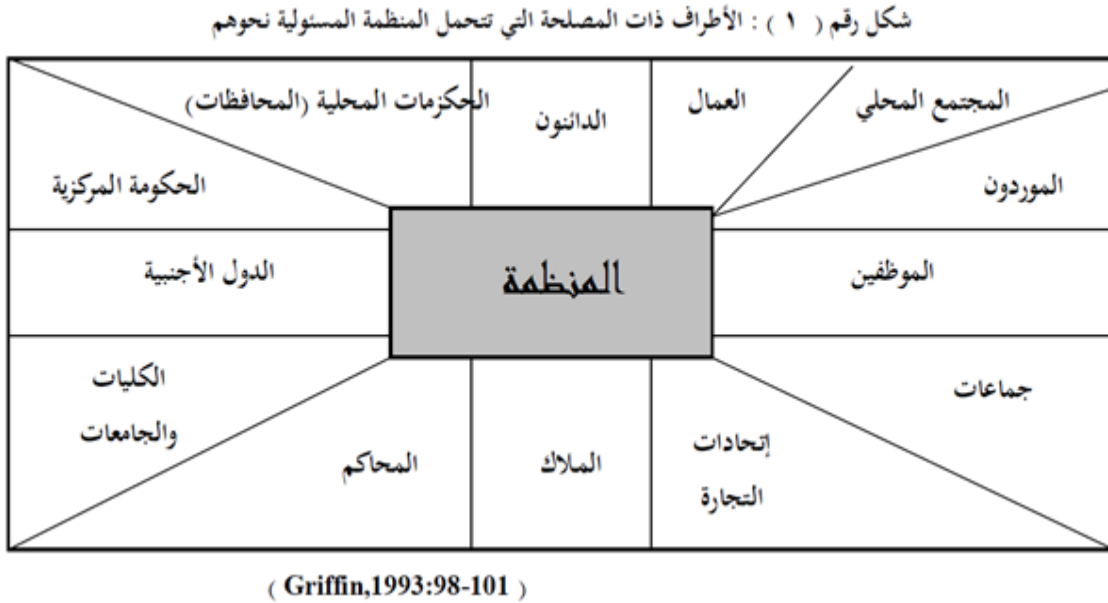
- أخذ التغيرات المتوقعة حدوثها في البيئة الخارجية في الحسبان، ووضع السياسات التنظيمية الملائمة التي تتماشى مع هذه التغيرات.
 - وضع الأهداف التنظيمية في ضوء احتياجات ومتطلبات هذه القوى الخارجية.
 - اتخاذ الإجراءات المناسبة نحو تبادل المنفعة بين المنظمة وهذه الأطراف جميعاً.
- وهذه الالتزامات ليس من السهل الوفاء بها لأنها تقيد حرية المنظمة في عملية اتخاذ القرار، إلا أنه في العصر الحديث إذا كانت المنظمة تعمل في إطار بيئي تكامل لخدمة العاملين بها والمتعاملين معها وجميع القوى الخارجية الأخرى، إذا فليس هناك ما يمنعها من الوفاء بهذه الالتزامات بما يؤدي إلى تحقيق مختلف الأهداف كلما أمكنها ذلك.

9.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

إن مجالات المسؤولية الاجتماعية لها أبعاد مرتبطة بها فمنها ما له ارتباط بالبيئة الاجتماعية وآخر ذا طبيعة اقتصادية وهناك البيئة القانونية، وهناك العديد من التصنيفات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية حيث يرى (Griffin، 101-98: 1993) أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للمسئولية الاجتماعية وهي (العريقي، منصور محمد إسماعيل، 2003: ع21):

1- المسؤولية الاجتماعية نحو الأطراف أصحاب المصلحة:

الأطراف أصحاب المصلحة هم الأفراد ومنظمات الأعمال الذين تنعكس عليهم أعمال المنظمة وأدائها بشكل مباشر، وهؤلاء هم الأفراد والمنظمات التي تتحمل المنظمة المسؤولية نحوهم، ويوضح الشكل التالي أهم الأطراف أصحاب المصلحة:



2- المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة:

أصدرت العديد من الدول تشريعات وقوانين تنظم عملية الحفاظ على البيئة والتخلص من النفايات وتوفير الصناعات التي تحافظ على بيئة خضراء.

3- المسؤولية الاجتماعية نحو رفاة المجتمع عامة:

ويتضمن هذا المساهمة في تشييد المساجد والمدارس والمتحف ودعم قطاعي الصحة والتعليم ووضح (الغالبى، العامري، 2005) أبعاد وعناصر المسؤولية الاجتماعية في الجدول التالي

جدول رقم (1.2) : أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
منع الاحتكار وعد الإضرار بالمستهلكين احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين	المنافسة العادلة	الاقتصادي
استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة	التكنولوجيا	
حماية المستهلك من المواد الضارة حماية الأطفال صحيا وثقافيا	قوانين حماية المستهلك	القانوني
منع التلوث بشتى أنواعه صيانة الموارد وتنميتها التخلص من المنتجات بعد استهلاكها	حماية البيئة	
التقليل من إصابات العمل تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن منع التمييز على أساس الجنس او الدين أو الإعاقة	السلامة والعدالة	
مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف مراعاة حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد	المعايير الأخلاقية وقيم المجتمع	الاجتماعي
نوعية المنتجات والخدمات المقدمة المساهمة في تقديم الحاجات الأساسية للمجتمع	نوعية الحياة	

المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص82.

ونستنتج أن المسؤولية المجتمعية تعبر عن ثقافة الالتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وتوفير الدعم والمساندة التامة من قبل الإدارة العليا اتجاه التنمية المستدامة بإبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ونرى أن تزايد الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، والتي كانت تتجسد في هدف أساسي هو زيادة الأرباح، والظروف الاجتماعية والبيئية مثل ظهور التفاوت في دخل الفرد وتلوث البيئة بسبب نشاطان تمارسها منظمات الأعمال وتلوث

البيئة نتيجة الأنشطة التي تمارسها تلك المنظمات وأصبح التمويل مرتبط بتحديد درجة التزام منظمات الأعمال بإجراءات المسؤولية، إضافة الى توفير معلومات مناسبة عن التكلفة والمنفعة الاجتماعية وبالتالي معرفة قيمة مساهمتها الاجتماعية، مما انعكس على إدارة منظمات الأعمال في تحملها لمسؤولية تحقيق الرفاه الاقتصادي لملاك المشروع، وتحقيق الرفاه الاجتماعي، مع الأخذ في الاعتبار عند دراسة الأداء الاجتماعي الايجابيات الاجتماعية للأنشطة المختلفة في المنظمة وتكلفتها الاجتماعية .

10.1.2 المسؤولية المجتمعية ... التزام وواجب:

تعد سياسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمثابة آلية للتنظيم الذاتي التي يمكن من خلاله القيام بأعمال من شأنها إبراز دورها ومدى التزامها بالقانون والمعايير الأخلاقية والدولية، ويعد دور القطاع المصرفي تجاه المسؤولية المجتمعية في غاية الأهمية كونه أحد المحركات الهامة للاقتصاد، نظرا لامتلاكه لرأس المال والقوة الاقتصادية القادرة على إحداث نقلة حقيقية في المجتمع، ومن هنا ازدادت مسؤوليته تجاه المجتمع الذي يخدمه، فباتت سياسات المسؤولية المجتمعية للبنوك جزءا متما لاستراتيجياتها بما يحقق التقدم والرفاه الاجتماعي من خلال دعم وتعزيز قطاعات التعليم والثقافة، والرعاية الصحية والاجتماعية، ودعم الأطفال ودور الأيتام، ونشر ثقافة الريادة والإبداع والابتكار، وتوسيع قاعدة التبادل الفكري والمعرفي، كما أن الالتزام بالمسؤولية المجتمعية الداخلية للبنك ينتج عنه زيادة في فاعلية المسؤولية المجتمعية الخارجية، إذ أن تحقيق التوافق الداخلي يولد رغبة لدى الجميع لتقديم أفضل الخدمات للمجتمعات التي يعملون بها، بما ينعكس إيجابيا على كل من المساهمين، والعملاء، والشركاء، والمجتمع المحلي وبما يحقق قيمة مضافة للبنك (جلس، 2016). ومن الأمثلة لممارسة البنوك العالمية لمسؤوليتها المجتمعية والتي يمكن للبنوك العربية

الاطلاع عليها والاستفادة منها ممارسة البنك للتنمية المستدامة من خلال تشجيع الممارسات الأخلاقية، والصدقية للبيئة في جو العمل، وكذلك دعم البنوك لمجموعة من المشاريع والمبادرات الرامية إلى عالم متكافل اجتماعيا، ويمكن في هذا السياق التركيز على مظلة واحدة للعمل تحتها للوصول إلى الاستدامة، فالبنوك العالمية تنظر إلى هذا المبدأ على أنه أسلوب حياة، فتصمم منتجاتها آخذة بعين الاعتبار النتائج المجتمعية لهذه المنتجات، وليس فقط العائد المالي لها، حيث تقوم بمأسسة المسؤولية المجتمعية لتتخذ شكلا تنظيميا له خطة، وأهداف محددة، وتعمل بعض المؤسسات العالمية على إنشاء صناديق المسؤولية الاجتماعية بمشاركة كبرى الشركات العالمية من كافة القطاعات، والتي تخصص نسبة محددة غالبا ما تعادل 2٪ من صافي أرباحها الدفترية، ولا بد للبنك من تبني سياسات واستراتيجيات محددة للمسؤولية المجتمعية بطريقة تتسجم مع جوهر أعمالها لتحصد التأثير العالي في المجتمع، والذي ينعكس إيجابيا على البنك من خلال أرباحه، وبالتالي على المساهمين، ولا نغفل هنا دور الموظفين من خلال توفير البيئة الأفضل، والتي تولد العلاقة ما بين الموظفين والبنك الذي ينتمون إليه، وما إلى ذلك من آثار إيجابية على المجتمع الذي يعمل بداخله البنك (الزغب، 2011). وبعد أن جذبت المسؤولية المجتمعية الأنظار حول العالم أصبح هنالك مؤشر لقياس المسؤولية المجتمعية يستند إلى قياس مدى رضا الجمهور عن المؤسسات العالمية فيما يخص المسؤولية المجتمعية إضافة إلى الجوائز الدولية التي تمنح للمؤسسات التي تحرز أفضل النتائج في هذا الإطار، وتبنت بعض الحكومات إنشاء لجان وطنية للمسؤولية المجتمعية ممثلة من كافة القطاعات لتقوم بدورها ببناء أسس للمسؤولية المجتمعية وتقريب الأطياف كافة بما يحقق التنمية المستدامة (عوض، بدون تاريخ)

ونستنتج مما سبق أهمية الدور الذي تلعبه البنوك لاغناء وتشجيع مبادرات المسؤولية المجتمعية لارتباطها بالقطاعات كافة، ومفهوم الشراكة المجتمعية للبنوك هو مفهوم يشمل القطاعات

الاقتصادية، والاجتماعية، والإنسانية كافة، وان هناك فرق بين الأعمال الخيرية والمسؤولية المجتمعية التي تهدف لتحقيق معدلات أعلى للمستوى المعيشي واستغلال الموارد بشكل أمثل وتحقيق الأهداف التنموية والاقتصادية، كما ونرى ان نسبة مساهمة البنوك العالمية في المسؤولية المجتمعية هي 2% وهي ضئيلة مقارنة بما يقدمه بنك فلسطين والتي تصل الى 5% من صافي أرباح البنك.

11.1.2 الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للبنوك:

يوجد إجماع ظاهر بين الأدبيات على أنشطة اجتماعية أساسية أربعة يمكن أن تمارس من خلالها البنوك مسؤولياتها الاجتماعية وهي كالتالي (النجار، 2016) :

أولاً: أنشطة خاصة في تنمية الموارد البيئية:

هناك أنشطة خاصة بتنمية الموارد البيئية والتي تعتبر من أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك وتستدعي قيام منظمات الأعمال ضمن أهدافها الاهتمام بالبيئة من خلال الرقابة على التلوث الذي يمكن أن تسببه جراء تنفيذ أنشطتها المختلفة، وتخفيف الآثار السلبية الناتجة عن أنشطة المنظمات وتؤثر على البيئة، من اجل الحفاظ على سلامة البيئة المحيطة بالشركة والحفاظ على الموارد الطبيعية، ومن أهم الممارسات التي تتناوب بالبنوك في هذا المجال : (Patil، 2014)

1. تصميم برامج هدفها ترشيد استهلاك الموارد والطاقة.

2. تصميم برامج لحماية المياه والتربة

3. زيادة المساحات الخضراء.

4. تقديم منتجات صديقة للبيئة

5. حماية الثروات الطبيعية وإعادة تدوير النفايات

ثانياً: أنشطة خاصة بخدمة المجتمع

تنظر البنوك الى للمجتمع المحلي والبيئة المحلية على أنه شريحة مهمة لا بد من تعزيز العلاقة معها، مما يستدعي منها بذل مزيد من الجهود ومضاعفة الأنشطة تجاهه ودعم رفاهيته من خلال النشاطات التي تتضمن مساهمة البنك في دعم البنية التحتية والحد من مشكلة البطالة من خلال توفير فرص عمل لأفراد المجتمع المحلي ودعم الأنشطة الترفيهية مع مراعاة عادات المجتمع وقيمه، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة إضافة الى دعم المراكز العلمية، وغالبا ما ينظر إلى مسؤولية المنظمة تجاه المجتمع المحلي من عدة زوايا مختلفة كإعانة الأطفال والأنشطة الفنية والرياضية والتنشيطية والتعليمية ومشاريع تحمل صبغة تنمية بحتة، مما يضفي الصفة الاختيارية والإلزام الطوعي من قبل منظمات الأعمال ويعزز استمرارية الشركة وتواصلها مع منظمات المجتمع المحلي. Gray،(2002)

ثالثاً: أنشطة خاصة بتنمية الموارد البشرية:

ان الأنشطة التي تهتم بتنمية الموارد البشرية لها علاقة مباشرة بتطوير عمل البنوك حيث تعتبر علاقة المنشأة مع العاملين علاقة تبادلية تؤثر في تطوير أداء العاملين إذا ما رعت منظمات الأعمال مصالحهم بشكل مرضي، ويمكن أن تتضمن أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ما يلي: (وهيبة، 2011)

1. الاهتمام بأنظمة التقاعد والرواتب
2. الاهتمام بأنظمة المكافآت والحوافز
3. العدالة بين العاملين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية لكل منهم.
4. توفير بيئة مناسبة للعمل للعاملين وتراعي ظروفهم الصحية.
5. علاقة تبادلية تكاملية بين الرئيس والمرؤوس

6. الاهتمام ببرامج الرعاية الصحية والتأمين الصحي للعاملين

رابعاً: أنشطة خاصة بتطوير المنتجات والخدمات:

إذ هناك حق مشروع للعميل بالحصول على خدمة مميزة وبطريقة صادقة مع تقديم إرشادات له عن الخدمة والعمل على تطوير الخدمات والمنتجات لمواكبة تغير المجتمعات وحاجاتها (Biehal & sheinin, 2007)، والعمل على تحقيق الرضا الوظيفي وتيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للعملاء، وتقديم الخدمة لهم في المكان المناسب، وتيسير أداء الخدمات في الوقت المناسب للمتعاملين، وإيضاح المنافع الخاصة بخدمات المؤسسة للمتعاملين معها، والمحافظة على سلامة الخدمات المقدمة، مع تقديم شرح لمعاني الخدمة المصرفية المقدمة، وإعداد البحوث لدراسة دوافع وسلوكيات المتعاملين، والاهتمام بمقترحاتهم وآرائهم، وشكاويهم (Chung et al, 2015)

2.2 الأداء المؤسسي والأداء الاجتماعي

1.2.2 الأداء المؤسسي:

يشير الأداء المؤسسي إلى قدرة منظمات الأعمال على تحقيق أهدافها طويلة الأمد وقدرتها على استغلال مواردها بغية تحقيق أهدافها، فالأداء دالة لأنشطة المنظمة كافة وهو مرآة تعكس مختلف الجوانب في منظمات الأعمال، وتسعى المنظمة بأطرافها كافة إلى تعزيز الأداء الأمثل (الغالبية وإدريس، 2007)، ويعتبر الأداء مؤشراً أساسياً يمكن ان تبني عليه منظمات الأعمال الكثير من قراراتها، فهو يبين اتجاهات سير أنشطة المنظمات سلبيًا وإيجابيًا، ومدى قربها أو بعدها من تحقيق أهدافها وخططها، وبذلك يعكس مدى نجاحها أو فشلها، فالمؤسسات الاقتصادية تواجه اليوم تحديات جديدة تفرض عليها مقارنة الأداء وما تحققة من إنجازات، وقد تطورت هذه الفكرة بتأثير المنافسة العالمية والرغبة في الوصول إلى مستويات أفضل من الأداء، وعندما ظهرت فكرة المستوى

العالمي للأداء ظهر مفهوم الأداء الذي اختلف الباحثون في تحديد مفهومه، نظرا الى تعدد واختلاف مؤشرات قياسه وطبيعة عمل منظمات الأعمال وأهدافها والجهات التي تقيسه، فبعض الباحثين يرى أن "مفهوم وقياس الأداء انتقل من مجرد قياسه بمؤشرات كمية كالإنتاجية والمردودية الاقتصادية وزيادة الإنتاج والتحكم في التكاليف إلى الاستعانة بمعايير أخرى كالجودة واحترام المواصفات بجميع أنواعها واحترام الآجال بحيث أن هذه المعايير تنطبق على الأبعاد الشاملة للمؤسسة" (GUERRA, 2007) .

إن قياس الأداء بمفهومه التقليدي والمنحصر في الأداء المالي والأداء التجاري والأداء الصناعي يعتبر إشكالية، ومع ظهور مؤشرات غير مالية يستعان بها في قياس الأداء، فقد ساعدت في تعقيد مسألة إعطاء مفهوم موحد للأداء، فكل من يخوض في مجال إدارة الأعمال يتناول ويتطرق إلى مصطلح الأداء ولكن دون إمكانية التوصل إلى الحصول على إجماع حول تعريف موحد (Espace Mendès,2007).

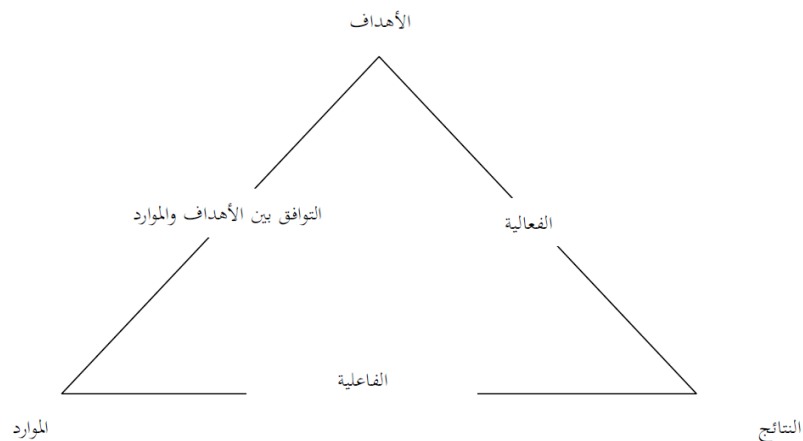
على هذا الأساس، نورد فيما يلي بعضا تعريفات الاداء الشائع تداولها في المراجع المختصة، فيعرف (FERNANDEZ, 2005) الأداء على أنه "البحث عن تعظيم العلاقة بين النتائج والموارد بغرض تحقيق الأهداف المسطرة"، وورد تعريفه عند (إدريس والغالبي، 2007) أنه "صورة حية تعكس نتيجة ومستوى قدرة المنظمة على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية من خلال أنشطتها المختلفة، وفقا لمعايير تلاءم المنظمة وطبيعة عملها، فالأداء هو الهدف المركزي لعملية التحول والذي يوضح مدى تحقيق الأهداف، ومستوى تنفيذ الخطط".

ولاعتبار عدم الإجماع على تعريف موحد للأداء فلا يزال الباحثون منشغلين بمناقشة الأداء كمصطلح علمي وبمناقشة المستويات التي يحل عنده والقواعد الأساسية لقياسه. ويعتقد البعض أن الخلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه

التي يستخدمها الباحثون مع الإشارة أن هذا الاختلاف يعود لتنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراساتهم (الزبيدي، 2000).

ومن السابق يمكن ملاحظة ان مفهوم الأداء المؤسسي مرتبط بمفاهيم أخرى أبرزها الفاعلية والفعالية، حيث ترمز الفاعلية الى مدى الاقتصاد في الوسائل المستعملة من طرف هذه المؤسسة في تحقيق تلك الأهداف، وترمز الفعالية إلى مدى قدرة أو عدم قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، والأداء يمثل التفاعل الذي يحدث بين كل من الأهداف والموارد والنتائج المتوقعة، ويمكن تمثيل هذه العلاقة وهذا التفاعل كالتالي(عبد الرحمن، 2011):

مثلث الأداء



المصدر: عبد الرحمن، العايب (2011). التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس-سطيف-الجزائر، ص144

ويرى الباحث ان الأداء هو انعكاس لقدرة منظمات الأعمال على تحقيق أهدافها وكيف تستخدم الموارد الموضوعية تحت تصرفها بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بفاعلية وفعالية، وهو انعكاس لقدرة المنظمات على تحقيق أهدافها الطويلة الأجل وقدرتها على استغلال مواردها وتوجيهها وكيفية استخدامها لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها نحو تحقيق الأهداف، كما أن الأداء يبين وضع المؤسسة بمختلف جوانبها.

2.2.2 أبعاد الأداء المؤسسي:

الأداء المؤسسي عبارة عن منظومة تكاملية نتيجة تفاعل منظمات الأعمال مع عناصر البيئة الخارجية والداخلية، ويشتمل على أداء العاملين كل في وحدته التنظيمية حيث يقاس بمجموعة مقاييس تقيم أداء الفرد للتأكد من أن أنظمة العمل في الإدارات ووسائل التنفيذ فيها ترفع من كفاءة الإنتاج وتقلل التكلفة بجودة أعلى ووقت أقل ويمثل بعد من أبعاد الأداء المؤسسي، وآخر يتمثل في الأداء في الوحدات التنظيمية ضمن سياسات منظمات الأعمال، كما ان أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية يعد بعدا آخرًا للأداء المؤسسي. (المربع،2004).

3.2.2 الأداء الاجتماعي:

إن الأداء الاجتماعي يعنى بتحويل الرسالة الاجتماعية لمنظمة ما إلى حقيقة واقعة، ويمكن تعريفه بأنه: " الترجمة الفعالة للرسالة الاجتماعية لمؤسسة ما إلى ممارسة تتماشى مع القيم الاجتماعية المقبولة المرتبطة بخدمة أعداد أكبر من الفقراء والمعزولين، وتحسين جودة وملائمة الخدمات المالية، وخلق مزايا للعملاء، وتحسين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" (الشايب، 2010)، إذ يركز على الكيفية التي تتعامل بها منظمات الأعمال مع الآثار المترتبة على أعمالها التي تنعكس على محيطها سواء سلبا أم إيجابا، فالأسلوب الذي تنتهجه المنظمة لإدارة الأثر يمتد تأثيره على المجتمع المحيط به ، وبالتالي على أعمالها.

4.2.2 مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي :

تكمن أهمية مؤشرات الأداء الاجتماعي في قدرتها أن تكون أدوات تسويق قوية وتلبية الأهداف المالية والاجتماعية لمنظمات الأعمال، إذ تقدم مؤشرات للانجاز وجاذبة للمستثمرين في القطاع

المجتمعي، وهناك عدة مؤشرات تستطيع مؤسسات الأعمال من خلالها قياس الأداء الاجتماعي مثل قياس المؤسسة لمعدل التغيب لعمالها ومدى قدرتها على جذب واستقطاب اليد العاملة الكفوة، وقياسها لصورتها وسمعتها من الخارج ومدى اهتمامها بالصحة والسلامة المهنية، كما ان قياس نوعية الحوار والتشاور الذي يربطها بالشركاء الاجتماعيين ومدى احترامها لقوانين وتشريعات العمل هو مؤشر قوي لقياس الأداء الاجتماعي، إضافة لقياس عدد العمال ذوي الاحتياجات الخاصة نسبة إلى مجموع العمال، وقياس عدد النساء مقارنة بعدد العاملين، وعدد عمليات الطرد التعسفي، وقياس المؤسسة لتطور عدد حوادث العمل مقسمة حسب طبيعتها، وتطور الأجور والامتيازات الاجتماعية الممنوحة للعمال مصنفة حسب الفئات المهنية للعمال، وقدرة المؤسسة على قياس تطور عدد النزاعات ذات الطبع الاجتماعي(العايب، 2011).

5.2.2 أهداف تقييم الأداء:

يتمثل الهدف العام لعملية تقييم الأداء، التأكد من أن الأداء الفعلي يتم وفقا للخطط الموضوعة والمرسومة. إلا أن هناك بعض الأهداف الأخرى لتقييم الأداء يمكن إيجازها في النقاط التالية (إدريس والمرسي، 2006):

- 1- ترشيد التكلفة.
- 2- المساعدة في التخطيط وإعادة التخطيط.
- 3- تخفيض معدل ومخاطر الأخطاء عند وضع الخطط.
- 4- تحديد مراحل التنفيذ ومتابعة التقدم في الخطط والإستراتيجيات.
- 5- تحقيق التعاون بين الوحدات والأقسام التي تشارك في التنفيذ.
- 6- توجيه الجهود اللازمة لتنفيذ الخطط.

6.2.2 أبعاد تقييم الأداء:

طور الكثير من الباحثين مقياس لقياس أداء المنظمات او الفعالية، تقليديا اعتمد الكتاب المقياس المالي، كنمو المبيعات والعائد على حقوق الملكية وصافي الربح بعد الضريبة والإنتاجية والعائد على الأصول، لكن في السنوات الأخيرة أصبح التركيز على تطوير أكثر شمولاً بالاعتماد على نماذج تقييم أداء المؤسسات، حيث يتم النظر إلى أبعاد الأداء التنظيمي من خلال أربعة نماذج منفصلة للأداء التنظيمي وهي (Carmelo Reverte & others,2016):

1. نموذج العلاقات الإنسانية : يركز نموذج العلاقات الإنسانية على المرونة بشكل كبير ومقدار التماسك الداخلي والروح المعنوية ويتم من خلاله تطوير وتنمية الموارد البشرية كتحفيز العاملين ومعدل دوران وتغيب الموظف عن العمل.
2. نموذج النظم المفتوحة: يركز هذا النموذج على المرونة والتركيز الخارجي (البيئة الخارجية ومحيط العمل) والنمو واكتساب الموارد ككسب رضا العملاء وسرعة التغيير في الاحتياجات المتغيرة في السوق وصورة الشركة (العلامة التجارية) وسمعتها.
3. نموذج الأهداف العقلانية: يركز نموذج الأهداف العقلانية على مقدار السيطرة والتحكم والتركيز الخارجي ويشدد على معايير الفعالية من خلال أدوات قياس معينة كالحصة السوقية والربحية والإنتاجية.
4. نموذج العمليات الداخلية: يركز على السيطرة والتركيز الداخلي وإعطاء أهمية عالية لدور إدارة المعلومات والاتصالات والنظر في التحكم والاستمرار ويتم استخدامه من خلال عدة مقاييس كجودة الخدمة وتنسيق العمليات الداخلية والتنظيم وتنسيق الموارد البشرية.

ويمثل الأداء الحلقة الوسطى لأداء المؤسسات، فبالإضافة إلى المؤشرات المالية يجري الاعتماد على مقاييس ومؤشرات تشغيلية في الأداء كالحصة السوقية، تقديم منتجات جديدة، نوعية المنتج / الخدمة المقدمة، فاعلية العملية التسويقية، الإنتاجية ورضا الزبون والميزة التنافسية، وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات المنظمة (العايب، 2011)

7.2.2 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء:

لقد بينت بعض الدراسات أن السمعة الجيدة والحصول على العملاء الجيدين هي إحدى نتائج المسؤولية الاجتماعية، حيث تواجه المؤسسة التي تدرك على أنها تمارس مسؤوليات اجتماعية عالية مشاكل أقل ويحبذ العملاء التعامل معها وقد تعطى المسؤولية الاجتماعية الجيدة فرصة للدخول في العديد من المجالات كالمستثمرين والبنوك وموظفي الحكومة ، وهذه العلاقة ستؤدي لفوائد اقتصادية عديدة. (Jean B & others,1994)

ويرى (عليان، 1994) ان المؤسسات التي تمارس مسؤوليات اجتماعية أعلى تمتلك تكلفة ضمنية أقل وبالتالي أداء أفضل.

8.2.2 انعكاسات تبني المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء البنك:

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية: (وهيبة، 2010)

1) مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين

كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

(2) مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة: ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

(3) مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع: ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والإسهامات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

(4) مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

وهناك جهات نظر متعارضة حول تبني البنوك لمزيد من الدور الاجتماعي ، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للبنوك في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها ، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها ما يلي (خامرة، 2007):

أ- بالنسبة للبنك:

- تحسين صورة البنك في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.

- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للبنك تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛ كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية

ب- بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

ج- بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

3.2 النظام المصرفي الفلسطيني، تطوره ونموه:

للإحاطة بالتطورات التاريخية للبنوك في فلسطين تم تقسيمها إلى أربعة أقسام لكل قسم مواصفاته وظروفه المختلفة عن الأخرى:

أولاً: الفترة ما قبل عام 1948

هذه الفترة تميزت بوجود الانتداب البريطاني على أرض فلسطين، حيث كان يعمل في تلك الفترة العديد من البنوك المحلية، والعربية، والأجنبية، وتميز الجهاز المصرفي الفلسطيني في تلك الفترة بالتطور والنشاط مقارنة مع بقية الأقطار، ومن أهم الملامح لتلك الفترة وجود العملة الفلسطينية الصادرة عن حكومة عموم فلسطين في عهد الانتداب البريطاني ووجود مجلس النقد الفلسطيني الذي كان يشرف على أعمال المصارف ليس فقط في فلسطين فحسب بل في إمارة شرق الأردن.

ثانياً: الفترة من عام 1948-1967

تميزت هذه الفترة بحدوث اختلافات بين قطاع غزة والضفة الغربية، وذلك لعدة أسباب: فمن الناحية السياسية كانت الضفة الغربية منضمة إداريا إلى الأردن، أما غزة فكانت إداريا تتبع جمهورية مصر العربية، أما العملة والقوانين فقد كانت العملة والقوانين والأنظمة المالية المصرية السائدة في غزة، على خلاف الضفة فقد سادت العملة والقوانين الأردنية، كما أن البنوك الموجودة في الضفة

كانت فروعاً لبنوك أردنية، الأمر الذي منح البنوك الأردنية فوائد كثيرة، ففي تلك الفترة بلغ عدد البنوك العاملة في الضفة الغربية 8 بنوك ولها 32 فرعاً وهي، العربي، القاهرة - عمان، العقاري العربي، العثماني (كريندليز)، الأهلي الأردني، الأردن، انترا (المشرق)، البريطاني للشرق الأوسط. أما في قطاع غزة فكانت أيضاً فروع لبنوك متواجدة خارج قطاع غزة باستثناء بنك فلسطين، وقد بلغ عدد البنوك خلال تلك الفترة 6 بنوك ولها 7 فروع وهي: العربي، فلسطين، الإسكندرية، شركه التسليف الزراعي، الأمة (عاشور، 1995).

ثالثاً: الفترة من عام 1967-1993

عشية الاحتلال الإسرائيلي عام 1967 أصدرت سلطات الاحتلال الأمر العسكري رقم (7) بتاريخ 06/07/1967 القاضي بإغلاق البنوك العاملة في الضفة والقطاع، وفي 06/08/1968 سمحت سلطات الاحتلال للمصارف الإسرائيلية بمزاولة العمل المصرفي في الضفة والقطاع من خلال 6 مصارف لها 39 فرعاً، وأعطت كل منها صفة احتكارية، بحيث إذا فتح بنك لؤمي في مدينة لا يسمح لغيره بان يفتح فروعاً فيها، واستمرت في عملها حتى بداية الانتفاضة الأولى المباركة، حيث أغلقت بسبب رفض الجماهير لها باستثناء فرع بنك ميركانتيل ديسكونت في مدينه بيت لحم، الذي استمر بالعمل لغاية شهر كانون أول من عام 2000 (سلطه النقد الفلسطينية، نيسان 2000)، وفي عام 1981 تم السماح لبنك فلسطين بإعادة مزاولة نشاطه في مدينة غزة، الذي بلغ عدد فروعته حتى نهاية عام 1993 (5 فروع)، وفي عام 1986 تم السماح لبنك القاهرة عمان لمزاولة نشاطه في مدينة نابلس، وامتد نشاطه إلى العديد من المدن الفلسطينية حتى بلغ عدد فروعته في نهاية عام 1993 (8 فروع)، حيث شهدت الفترة الممتدة بين عقد مؤتمر السلام في الشرق الأوسط في مدريد في تشرين الأول 1991 وتوقيع إعلان المبادئ بين منظمة التحرير الفلسطينية والحكومة

الإسرائيلية تزايداً في عدد المصارف، ونتيجة لتزايد البنوك ازدادت الخدمات المقدمة ونشطت الحركة التجارية وظهرت أثرها لاحقاً.

رابعاً: الفترة من عام 1994 حتى تاريخ 2002

خلال هذه الفترة حدث تطور كبير في النشاط المصرفي، إذ أدت توقعات ازدهار القطاع المالي إلى قفزة في الخدمات المصرفية خلال فترة زمنية قصيرة، وأسهمت مذكرة التفاهم الأردنية الإسرائيلية الموقعة في مطلع كانون أول 1993 في إعادة فتح المصارف الأردنية وتنظيمها، وهكذا يمكن القول أن الازدياد السريع في عدد الفروع وفي النشاط المصرفي بدأ في أواسط العام 1994، أي بعد إقامة السلطة الوطنية في قطاع غزة وأريحا، وكان من التطورات المهمة إنشاء سلطه النقد الفلسطينية بتاريخ 04/01/1994 بناء على القرار رقم (184) الصادر عن الرئيس ياسر عرفات التي كان من أهم مسؤولياتها الإشراف على البنوك وإصدار التراخيص للبنوك. حيث نلاحظ ارتفاع قيمة الودائع في تلك الفترة من 219 مليون دولار عام 1994 إلى 1187 مليون دولار في نهاية عام 1995، ويمثل هذا الرقم زيادة تبلغ 442% في سنتين، واستمرت الودائع بالارتفاع في العام 1996 ليصبح المجموع الكلي 1456 مليون دولار في نهاية عام 1996، واستمرار هذه الزيادة في الودائع حتى وصلت إلى 2333 مليون دولار سنة 2000 وبذلك شكلت نسبة الودائع للنواتج الإجمالي المحلي في الضفة والقطاع إلى ما هو عليه في البلدان المجاورة (حامد، 2003)، أما في مجال القروض فلم يحدث النمو المتناسب مع نمو الودائع فقد بلغت نسبة القروض إلى الودائع 17% فقط في عام 1996، في حين كانت نسبة القروض إلى الودائع في سنة 2001، و 2002، 9.35% و 9.27% على التوالي (ماس، 2014).

ويمكن تعريف البنك بأنه "المؤسسة التي تقوم بتجميع الأموال في شكل ودائع وتوجه هذه الأموال عن طريق التسليف إلى الاستعمالات المختلفة سواء بغرض الاستثمار أو الاستهلاك". وفي ضوء

هذا التعريف يمكن القول أن الوظيفة الرئيسية للبنك تتمثل أساساً في إمداد الاقتصاد القومي بما يحتاجه من أموال تساعد على تحقيق التنمية وذلك من خلال جمع الأموال من مصادر ادخارها المختلفة ثم توزيعها على مجالات الإقراض المختلفة، وذلك مع الأخذ في الاعتبار أن البنوك لا تمتلك الأموال المودعة لديها وإنما هي مؤتمنة على هذه الأموال. والبنوك وهي تقوم بوظيفتها الرئيسية من قبول الودائع المختلفة من المودعين، تقوم بإقراض العملاء، لإنشاء مشروعات جديدة، أو تطوير مشروعات قائمة فعلاً، أو قيامها بالمشاركة في رؤوس أموال مشروعات جديدة، والقيام بدور رئيسي من خلال المساهمة في إنشاء مشروعات جديدة من أجل خدمة أغراض التنمية الاقتصادية (السيسي، 2003)

وقد أوكلت لسلطة النقد الفلسطينية مهام جسام تتمثل في الإشراف على البنوك وتأسيسها ومراقبتها، في ظل توسع سريع وكبير للبنوك والخدمات التي تقدمها.

خامساً: الفقرة بعد تاريخ 2002

تعتبر البنية التحتية أحد الشروط المسبقة للنجاح الاقتصادي، فالخدمات كالاتصالات، والمصارف، والتأمين، والمواصلات توفر مدخلات مهمة لجميع القطاعات. وكلما زادت درجة تطور هذه الخدمات، كلما تمكنت من لعب دور أكبر في عملية التنمية. من هذا المنطلق، وفي إطار إستراتيجية سلطة النقد للتحويل إلى بنك مركزي حديث وكامل الصلاحيات، عملت سلطة النقد ومنذ عام 2006 على تهيئة بنية تحتية سليمة وقوية، تكون كفيلة بالنهوض والارتقاء بالقطاع المالي بشكل عام، والجهاز المصرفي بشكل خاص لتقديم خدمات مصرفية متميزة، تضاهاي مثيلاتها في العديد من الدول المتقدمة، والذي تزامن مع المرحلة الحالية التي تشهد بناء مؤسسات الدولة الفلسطينية، لهذه الغاية، وضعت سلطة النقد خطة شاملة لإعادة هيكلة القطاع المصرفي الفلسطيني، إيماناً منها بأن

وجود نظام مصرفي حديث ومتطور وآمن سيكون شرطاً ضرورياً لأي نمو اقتصادي ولأي عملية تنموية. وقد استندت هذه الخطة على محورين رئيسيين:

المحور الأول: هيكلية شاملة لسلطة النقد الفلسطينية باعتبارها رأس الهرم في النظام المصرفي. وقد جاءت هذه الهيكلية استناداً إلى خطة التحول الاستراتيجي التي تبنتها سلطة النقد في عام 2006، لتؤدي في النهاية إلى تحويل سلطة نقد إلى بنك مركزي حديث كامل الصلاحيات. وقد أسفرت هذه الخطة حتى اللحظة عن تحقيق الأهداف التالية:

1. استحداث هيكل تنظيمي جديد لسلطة النقد، يعكس تحديداً واضحاً لمسؤوليات مجلس الإدارة والمحافظ والإدارة العليا، وتبادل المعلومات وفق نظام فعال لإدارة المعلومات الإدارية يجمع بين مبادئ الحكم السليم وأفضل الممارسات التشغيلية. وعليه، فقد تم إعادة هيكلة الدوائر التي كانت قائمة وإنشاء دوائر جديدة، وبناءً على ذلك أصبح الهيكل التنظيمي لسلطة النقد يتكون من ثلاث مجموعات رئيسية:

- مجموعة الاستقرار النقدي: المسؤولة عن صياغة وتنفيذ السياسة النقدية التي تساعد على تحقيق الاستقرار المحلي للأسعار.
 - مجموعة الاستقرار المالي: المسؤولة عن المحافظة على سلامة أداء الجهاز المصرفي، وسلاسة إدارة السيولة في الاقتصاد الفلسطيني، بما يخدم الاستقرار المالي.
 - المجموعة الإدارية: المسؤولة عن توفير المهام المساندة.
- يضاف إلى ذلك مجموعة من المكاتب المستقلة ذات مهام تخصصية محددة وهي: الاستشارات القانونية، التظلمات، أخلاقيات العمل، والتدقيق الداخلي.
2. تحديث وتطوير التشريعات التي تحكم عمل سلطة النقد والجهاز المصرفي:

• حيث تم إصدار قانون المصارف الجديد رقم (9) لسنة 2010 ليحل محل قانون المصارف السابق رقم (2) لسنة 2002. ويعالج القانون الجديد الفجوات التي أظهرها التطبيق العملي للقانون السابق، وليلبي من ناحية ثانية حاجة الجهاز المصرفي للتعامل مع المستجدات المصرفية وذلك بتضمينه عناصر الحداثة والشمولية والأطر الفعالة للاستقرار المالي والنقدي، وبما يتوافق مع الممارسات الدولية الفضلى.

• الانتهاء من إعداد مسودة قانون (البنك المركزي الفلسطيني)، والذي سيتم اعتماده من رئيس السلطة الفلسطينية خلال الفترة القريبة القادمة، ليحل محل قانون سلطة النقد رقم (2) لسنة 1997. ويشكل هذا القانون البنية القانونية الأساسية لتحول سلطة النقد إلى بنك مركزي عصري كامل الصلاحيات، ويتضمن الأسس القانونية الكفيلة بتمكين سلطة النقد من إدارة وإصدار عملة وطنية وتنفيذ سياسة نقدية سليمة، إضافة إلى القيام بواجبها كوكيل ومستشار مالي للدولة الفلسطينية المرتقبة.

• إصدار قرار بقانون رقم (9) لسنة 2007 بشأن مكافحة غسل الأموال، وذلك بهدف تجنيب القطاع المصرفي بشكل خاص والاقتصاد الفلسطيني بشكل عام الآثار السلبية لجرائم غسل الأموال.

• إصدار تعليمات رقابية شاملة في مختلف الجوانب الرقابية اعتباراً من عام 2008، بشكل تدريجي، حيث تم إصدار 27 من هذه التعليمات حتى نهاية سبتمبر من العام 2011 (سلطة النقد الفلسطينية، 2011)

وآثرت الظروف السياسية والاقتصادية الفريدة التي تسود في الأراضي الفلسطينية على الجهاز المصرفي بشكل مباشر وغير مباشر من سيطرة سلطات الاحتلال الإسرائيلي على القدس الشرقية ومعظم الموارد الطبيعية والاقتصادية وعلى المعابر وضعف نمو القاعدة الانتاجية الفلسطينية المثقلة

بقيود الاحتلال المكبلة للتنمية وبرز ذلك في الفجوة بين الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي والإنفاق الإجمالي الذي بلغ 139.3% من الناتج الإجمالي في الأراضي الفلسطينية للعام 2013 الى جانب تضخم القطاع الحكومي سواء من حيث حصته من الإنفاق الكلي او من إجمالي التشغيل الذي فاقم من الفجوة بين الناتج المحلي والاستهلاك المحلي ، وكان الاحتلال وما نجم عنه من عدم استقرار وارتفاع مخاطر الاستثمار والنشاط المصرفي من ابرز الخصوصيات التي أثرت على بيئة النشاط المصرفي الفلسطيني(سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي للعام 2014).

وشهد القطاع الفلسطيني تسارعا في معدل نموه خلال العام 2016 وصل الى 4.1% مقارنة مع 3.4% عام 2015 وذلك على خلفية تسارع النمو في قطاع غزة بشكل اساسي وبدرجة اقل في الضفة الغربية ويأتي النمو بقطاع غزة كانعكاس طبيعي لعودة النشاط الاقتصادي وعملية اعادة الاعمار ، وواصلت سلطة النقد مسيرة بنائها المؤسسي وتدعيم راسمالها بهدف زيادة قدرتها للتغلب على المخاطر التي تواجهها اثناء ممارساتها لمهامها وصلاحياتها ومسؤولياتها فقد نمت حقوق ملكية سلطة النقد مع العام 2016 بنسبة 5.8% لتصل الى 109.6 مليون دولار(سلطة النقد الفلسطينية ، التقرير السنوي لعام 2016).

1.3.2 بنك فلسطين ومساهمته في المسؤولية الاجتماعية:

يلعب بنك فلسطين دورا مهما في إثراء وتشجيع مبادرات المسؤولية المجتمعية نظرا لعلاقاته مع كافة الأفراد والقطاعات، وعليه فإن مفهوم المشاركة المجتمعية للبنك هو مفهوم شامل لكافة القطاعات الاقتصادية، والاجتماعية، والإنسانية، وبما يعزز من انتشار هذه الثقافة لدى كافة القطاعات وبالتالي توجيه ثقافة العطاء للتنمية للفصل بين مقياس الأعمال الخيرية والمسؤولية المجتمعية بهدف تحقيق الرقي للمستوى المعيشي واستغلال الموارد بشكل أمثل وتحقيق الأهداف

التنمية والاقتصادية، وتشكل المسؤولية الاجتماعية للبنك إجراءات يدمج بموجبها الشواغل الاجتماعية في سياساته وعملياته المتصلة في أعماله.

أما عن نسبة المساهمة بالمسؤولية الاجتماعية من إجمالي الأرباح فبنك فلسطين هو البنك الوحيد الذي يقدم 5% من صافي أرباحه السنوية للمسؤولية الاجتماعية وارتفعت في عام 2013 الى 5.39% من أرباحه السنوية فيما وصلت 6.4% في العام 2014 و6% من صافي الأرباح السنوية في العام 2015، علما أن غالبية البنوك تقدم ما نسبته 2% من صافي أرباح البنك (جمعية البنوك في فلسطين، 2012)، مما يعطي بنك فلسطين مساحة أكبر في المشاركة في التنمية المستدامة في فلسطين.

2.3.2 المسؤولية الاجتماعية -مجالات وتقييم واقع وانعكاس أداء:

تعتبر البنوك إحدى الدعائم الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة، ولقد ازدادت أهميتها في العصر الحديث وأصبحت تشكل أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الاقتصاد القومي، فهي كأداة من أدوات الاستثمار تلعب دورا هاما في التنمية الاقتصادية. (السيسي، 2003:ص45)، وتعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطة البنوك، إذ أنها الجسر الذي تؤدي من خلاله البنوك واجباتها نحو المجتمع، فلا يقتصر نشاط البنوك على ما تزاوله من أعمال مصرفية فقط وإنما يتعداه إلى القيام بدور اجتماعي من خلال قيامها بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية، ومع الاتجاه العالمي المتزايد للاهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية تغيرت النظرة للبنوك من مجرد كونها وحدات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى كونها شريك في المجتمع لها دور اجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات خدمة المجتمع وتنميته.

إن الاهتمام بالخدمات الاجتماعية يعد واجبا أخلاقيا لكنه في نفس الوقت أيضا إحدى الوسائل التي يستخدمها البنك في تحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح، فقد دلت الأبحاث العلمية أن البنوك الأكثر إرهافا في حساسيتها لبيئتها الاجتماعية، استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل.

3.3.2 بنك فلسطين والمجتمع الفلسطيني:

أسس بنك فلسطين في العام 1960 ، كمؤسسة مالية تسعى للنهوض بمستوى الخدمات المصرفية في فلسطين، وتمويل مختلف المشاريع، وتلبية الاحتياجات المالية والمصرفية للشرائح الاجتماعية والاقتصادية المختلفة. ويعد بنك فلسطين من أكبر البنوك الوطنية، والأكثر انتشارا من حيث عدد الفروع والمكاتب وأجهزة الصرافات الآلي. يمتلك البنك طاقما من الكوادر المؤهلة التي تعمل على خدمة ما يزيد عن 600 , 000 عميل من الأفراد والشركات والمؤسسات. ويسهم بنك فلسطين في عملية البناء والتنمية ومواكبة التطورات التكنولوجية، وتبني أفضل السياسات والممارسات العالمية بما يشمل متطلبات الإفصاح والحوكمة الرشيدة والدقة والشفافية في كافة أعماله، مخصصا 5% من أرباحه السنوية الصافية لبرامج المسؤولية الاجتماعية، وقد أدرج سهم البنك للتداول في البورصة الفلسطينية عام 2005 ، وأصبح ثاني أكبر الشركات المدرجة بقيمته السوقية التي تبلغ حوالي 15% من القيمة السوقية للبورصة(بنك فلسطين، 2017)

رؤية بنك فلسطين

يطمح بنك فلسطين أن نكون مؤسسة مالية ومصرفية متميزة ومنتشرة إقليميا(بنك فلسطين،

(2017

مهامه

بنك فلسطين مؤسسة مالية رائدة تسعى للنهوض بمستوى الخدمات المالية والمصرفية وتعمل على مواكبة التطور التكنولوجي والاتجاهات الحديثة في المجال المالي والمصرفي وتساهم في عملية البناء والتنمية وفقاً لأفضل السياسات والممارسات العالمية، ويهدف إلى (بنك فلسطين، 2017):

- الزيادة المضطردة لحصتنا في السوق المصرفي الفلسطيني.
- تقديم خدمات مالية ومصرفية بالجودة والأداء الأمثل.
- مواكبة التطور التكنولوجي العالمي بما يخدم مصالح عملائنا.
- المساعدة في بناء مجتمعنا وتنميته.
- التطوير والارتقاء بمستوى أداء البنك إدارياً ومهنياً.
- الاستمرار في خلق البرامج والخدمات المتجددة التي تلبي حاجات العملاء والمواطنين
- التوسع الانتشار محليا وإقليمياً ودولياً

1.3.2.2 المسؤولية الاجتماعية لدى بنك فلسطين:

خصص بنك فلسطين 5% من أرباحه السنوية الصافية، لدعم مشاريع وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، عبر المساهمة في تطوير عدة مجالات تتركز في قطاعات؛ التعليم والشباب والإبداع، الرياضة، الصحة والبيئة، والثقافة والفنون، الشؤون الاقتصادية وعلاقات المغتربين، والمسعى الإنسانية، كما يعمل البنك على تشجيع موظفيه على العمل التطوعي، من خلال المشاريع التنموية التي يقودها مع المؤسسات الشريكة، والمبادرات الإنسانية، وقد عززت هذه المبادرات من تطور ثقافتنا وهويتنا الوطنية. ليأتي ذلك، ترسيخاً لمسيرة العطاء المتواصلة، وبرهاناً على تطوير البنك

لمفهوم المسؤولية المجتمعية في فلسطين، النابعة من رؤيته في التنمية الإنسانية الشاملة ولجميع قطاعات ومكونات الوطن (بنك فلسطين، 2017).

2.3.4.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك:

تنقسم مجالات المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين إلى (بنك فلسطين، 2017):

المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

2.3.2.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع:

• يجب على البنك أن يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها، ويمكن أن يحقق البنك ذلك كالاتي (حسن، 2008:ص22):

أ. قيام البنك في المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، وذلك من خلال قيامه بما يلي:

- ممارسة أنشطته وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.
- تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني و التاريخي والثقافي.
- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.

ب. دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح:

يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة

التنمية العادلة في المجتمع، ولذا فيجب على البنك أن يقوم بما يلي:

• المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.

• التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.

• دعم الكيانات التي تعنى بالشئون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.

• تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

ج. قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح:

إن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية إستراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم في نشاط البنك، لذا يجب على البنك أن يحرص على:

• الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.

• النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.

• إخطار وإشراك المؤسسات - التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح - في الأمور التي تخصها

3.3.2.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسئوليته. هذا ويتمثل أحد جوانب

المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباء والاهتمام بالآثار البيئية

للقرارات التي يتخذها، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي (نزال، عذبه، عمر، أبو حجه، عرفات، 2011: ص12):

- الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.
- الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.
- السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء.
- الاستخدام الأمثل والفعال للموارد، وذلك من خلال:
 1. تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة، والسعي إلى الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة.
 2. يجب أن يكون هناك سعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها.
- تعميم الالتزام بالمسئولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك، وذلك من خلال قيام البنك بما يلي:
 1. توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم.
 2. سعي من البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين.
 3. تقدير البنك للموردين الذين يعتبرون الجوانب البيئية والاجتماعية أساسا لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها.

4.3.2.1 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين

لقد أصبح رضا العاملين منذ تجارب الهاوثورن في العشرينات من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة، وعلى ذلك حتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في المنظمة فيجب أن يكون هناك التزام من قبل المنظمة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين، ولقد ساهمت مبادئ تايلور ومعاصريه والمتمثلة في مبدأ اختيار الرجل المناسب، مبدأ الحفز المادي، مبدأ التدريب ... الخ في توجيه الاهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف إلى زيادة الإنتاجية والوصول إلى الطريقة المثلى للأداء(القاضي، 2010:ص22).

ومن تلك التجربة يستنتج الباحث أن قيام البنك بتوجيه اهتمامه بالعاملين به من خلال تقديم الحوافز المعنوية والمادية لهم يعتبر جزء من مسؤوليته الاجتماعية تجاههم.

ومما سبق يتضح لنا أنه أصبح هناك التزام من قبل البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، وذلك من خلال مجموعة من العوامل مثل(القاضي، 2010):

1. احترام العنصر البشري:

أن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثريه مساهمة كل فرد، وعلى ذلك يجب على البنك:

- أن يطبق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية.
- أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل.
- يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.

• يعمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.

2. تقييم العاملين وتحفيزهم:

يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة في تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم ويتطلب ذلك من البنك القيام بما يلي:

• وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك يمانا منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمرا حيويا في وضع الخطط التدريبية.

• تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقا لمعايير الشفافية فضلا عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.

• خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.

3. توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به:

إن الحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فيجب على البنك أن يعمل على:

• تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة.

• حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وأرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار.

• تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.

- إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.

5.3.2.1 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء

لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه، ومن أمثلة أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه ما يلي (قريشي، العدد

2014، 60:ص 6):

- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك.
- تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم.
- إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية.
- بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة.
- الاهتمام بشكاوي العملاء والرد عليها وإعلانها.
- شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها.
- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.

ولما تشكله المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين خلال السنوات الماضية، وحرصا منه على الحفاظ على مبدأ الشفافية فقد أصدر في تقاريره المعلنة مساهمات بنك فلسطين في مجال المسؤولية الاجتماعية لتحقيق ما سبق ذكره :

جدول رقم (2.2): تقرير نشاط المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين خلال الاعوام (2010-2015)

1.	في مجال التعليم والشباب والابداع	\$1252310
2.	في مجالات الثقافة والفنون	\$1243182
3.	في مجال الصحة والبيئة	\$2225192
4.	في مجال المساعي الإنسانية والاجتماعية	\$1259688
5.	في مجالات الرياضة	\$1304116
6.	التنمية والشؤون الاقتصادية وعلاقات المغتربين	\$1893464
7.	شؤون المرأة	\$478238
	المجموع الكلي	9656190\$

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للاعوام (2010-2015)

اظهرت التقارير السنوية أن المسؤولية الاجتماعية جزءا أساسيا من رسالته البنك السامية تجاه محيطه من مجتمع ومؤسسات أهلية، وحكومية وعملاء، ليصل بها إلى الجوانب الإنسانية والتنمية والثقافية والاجتماعية والرياضية والتعليمية ودعم الشباب وغيرها، لدفع عجلة التنمية الاقتصادية إلى الأمام. كما واصل بنك فلسطين دعم الفعاليات وتنمية المواهب ورعاية الابتكارات، ليشكل مجموع ما قد قدمه البنك ضمن هذه المسؤولية حوالي 1.5 مليون دولار، أي ما نسبته من 5% أرباح البنك خلال عام 2010، في حين تفوق هذه النسبة ضعف متوسط النسب العالمية التي تقدمها الشركات في مسؤوليتها حيث تبلغ 2% من أرباحها عالميا، واطهر البنك اهتماما كبيرا بمجالات المسؤولية الاجتماعية والتي تعتبر منجزات كبيرة ظهرت على ارض الواقع في قطاعات التنمية الإنسانية والتعليمية والصحية وتجسيد الهوية الفلسطينية فقد توالى مبادرات البنك الكبيرة، وبان إصراره لتحقيق الأفضل للمجتمع بكافة شرائحه، وقد توج عطاء بنك فلسطين في نهاية عام 2011

بحصوله على المركز الأول كأكبر مساهم وطني بمجال المسؤولية الاجتماعية بين البنوك الفلسطينية للعام 2011، حيث شكل مجموع ما قدمه البنك ضمن هذه المسؤولية خلال العام 2011 ما يقارب الـ 1.8 مليون دولار، أي ما نسبته 5% من أرباح البنك الصافية (التقرير السنوي لبنك فلسطين، 2010، 2011).

وارتفع مؤشر الانجازات التي حققتها البنك عام 2012 بدعمه للمبادرات الريادية والأنشطة والفعاليات والبرامج التي تعزز النمو الاقتصادي وتحقق التنمية المستدامة، فكانت المساهمة 1.89 مليون دولار والتي تشكل 5% من أرباحه، وقد ركز البنك في رعاياته على مشاريع التنمية المستدامة والصحة والتعليم والشباب والبيئة ومكافحة الفقر وغيرها، وباشر إلى دعم العديد من المبادرات المختلفة، كان أبرزها رعاية مشروع "قجر" إعادة البسمة للأطفال الأيتام في قطاع غزة، وهو مشروع يستمر لمدة 22 عاما حيث يركز البنك الجانب الصحي للأيتام، كما دشّن البنك برنامجا خاص لتطوير الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية بمشروع "زماله" الذي يستمر لمدة خمس سنوات بمبلغ مليوني دولار عبر ابتعاث أساتذة ومحاضرين إلى مؤسسات اقتصادية وعلمية لاكتساب خبرات جديدة ونقلها إلى طلبة الجامعات الوطنية، كما شهد البنك انجازات وتألقا بأنشطته المصرفية فاقت كل التوقعات عبر عنها توسعه وانفتاحه وتميزه بالحصول على جوائز دولية وعالمية منحه لقب "أفضل بنك في فلسطين" توالى بعضها لأكثر من عشر سنوات لتتكرر في العام 2011، ليؤكد بنك فلسطين أنه قد خرج من إطار مسؤولياته الاجتماعية ليصل إلى درجة أعلى كشريك رائد مع مؤسسات التنمية المجتمعية والقطاع العام ومؤسسات القطاع الخاص في إحداث التنمية الحقيقية على مستوى الوطن (التقرير السنوي لبنك فلسطين، 2012).

واتخذ البنك قرارا برفع نسبة مساهمته في المسؤولية الاجتماعية إلى بنسبة 6.4% من أرباحه الصافية، لتبلغ قيمتها 2536806 دولار، حيث قام البنك بالتبرع لمشروع إغاثة العائلات وإصلاح

البيوت المتضررة في قطاع غزة، جراء العاصفة الجوية التي أثرت على فلسطين نهاية عام 2013، كما قام بتطوير عدد من المشاريع التنموية التي يقودها مع المؤسسات الشريكة، واستكمال الاحتياجات الخاصة بمشروع دعم القطاع الصحي "غزة أنت في القلب". إضافة إلى ذلك، فقد كان لمشاريع البنك التنموية الأخرى، أثر كبير على مسيرة التنمية المجتمعية، حيث أنشأ البنك مجموعة من الحدائق الترفيهية للأطفال ضمن مشروع البيارة، لتشكل منعطفا هاما في حياتهم، وامتسعا جديدا لتمضية أوقاتهم برفاهية وأمان، وفي مجال التعليم، احتفل البنك مع شركائه بمشروع "زمالة" بابتعاث أول الخبراء الذين خرجوا في بعثات علمية تشمل قطاعات الطب وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد والعلوم المختلفة، لتطوير خبراتهم العملية والتطبيقية اللازمة، بما يلبي الاحتياجات المطلوبة من الكفاءات البشرية، ويواكب مختلف التطورات العصرية حول العالم لنقلها إلى فلسطين، كما سعى البنك من خلال رعايته للمشاريع والأنشطة المختلفة الى توفير سبل المستدامة، وتشجيع المؤسسات والمواطنين على انتهاج سبل تحافظ على البيئة، واستخدام أدوات مستدامة في العمل والصناعة والزراعة وغيرها(التقرير السنوي لبنك فلسطين،2013).

وخلال عام 2014 شهدت بعض الصعوبات السياسية والاقتصادية، وحربا قاسية على قطاع غزة، والتي أثرت على الظروف المعيشية والإنسانية هناك، فقد أكد البنك على الاستمرار في نهجه الإنساني والتنموي، فخلال الحرب قام البنك وموظفوه بالتبرع ب 300000 دولار وجمع خلال شبكة فروع وصرافاته الآلية وخدماته الإلكترونية وشبكة عملائه ومستثمريه محليا وعالميا ما يقارب 1 مليون دولار من التبرعات لحملة " فلسطين في القلب"، التي وفرت المساعدة الطبية اللازمة لدعم المستشفيات في قطاع غزة، وبعض مستشفيات القدس التي استقبلت الجرحى من قطاع غزة، بالإضافة إلى المواد الغذائية والإغاثية ومستلزمات النظافة للضحايا النازحين، ومشاريع الدعم النفسي للأطفال ، ودعم المدارس ومراكز اللجوء والنازحين، واستكمل البنك تنفيذ برنامج "

زمالة " للمساهمة في تطوير ورفع كفاءة التعليم الجامعي في فلسطين، من خلال تطوير خبرات الأساتذة والمحاضرين في الجامعات الفلسطينية ، حيث تم ابتعاث 46 أستاذا ليقوموا بعمل دراسات في مختلف التخصصات ، ولم تقتصر جهوده عند هذا الحد ، فقد كان للطفولة والبيئة جانبا من نشاطاته المتعددة ، حيث قام البنك بالتعاون مع شركائه وضمن مشروع " حدائق البيارة " إلى إنشاء سبع حدائق ترفيهية جديدة للأطفال في عدد من محافظات الوطن ليصل العدد الكلي لهذه الحدائق إلى 17 حديقة، وقد بلغت مساهمة البنك في المسؤولية الاجتماعية خلال العام 2014 ما نسبته 5.39 % من أرباحه الصافية ، لتصل إلى ما قيمته 806,292,2 دولار، وقام بتطوير عدد من المشاريع التنموية التي يقودها مع المؤسسات الشريكة ، إلى جانب الاحتياجات الخاصة ببرنامج "فلسطين في القلب " .

وتتويجا لهذه المساهمات ، منحت مجلة emeafinance العالمية برنامج المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين جائزة أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية على مستوى الشرق الأوسط ، لينفرد البنك و لأول مرة بالحصول على هذه الجائزة(التقرير السنوي لبنك فلسطين،2014).

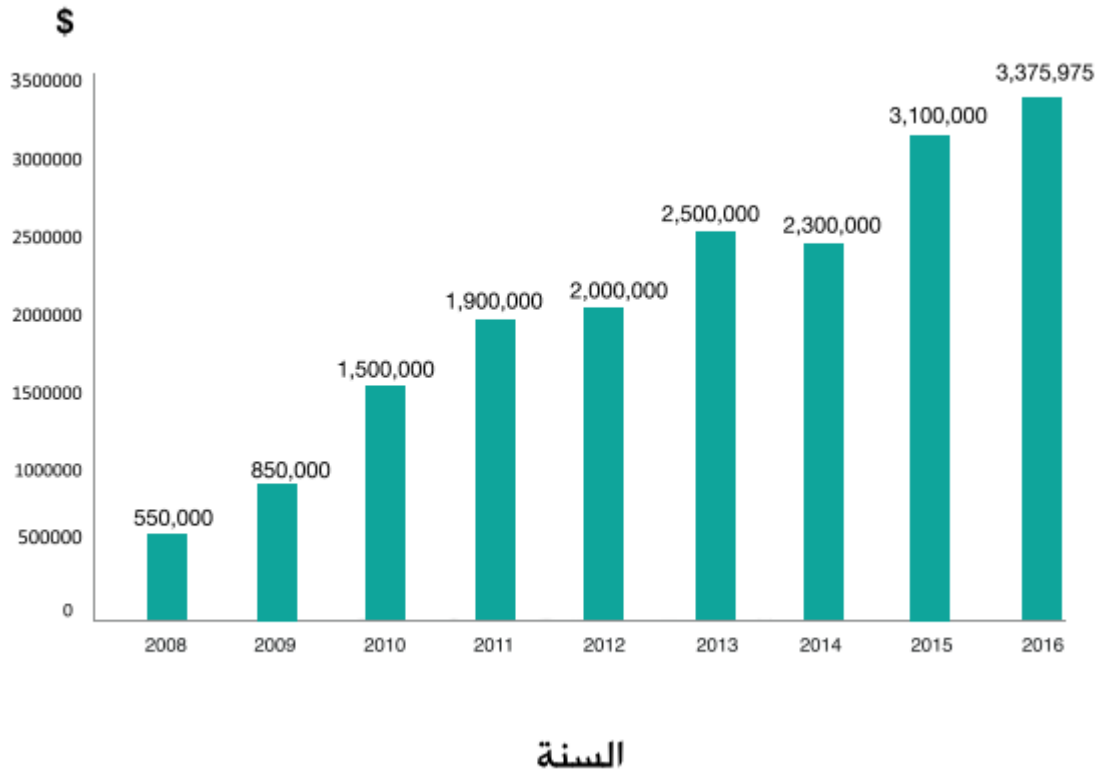
وخصص بنك فلسطين 6% من أرباحه السنوية الإجمالية في عام 2015 لدعم مشاريع وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، عبر المساهمة في تطوير عدة مجالات تتركز في قطاعات التعليم والشباب والإبداع، والرياضة، والصحة والبيئة، والثقافة والفنون، والتنمية والشؤون الاقتصادية وعلاقات المغتربين، والمساعي الإنسانية إضافة الى تمكين المرأة، كما يعمل البنك على تشجيع موظفيه على العمل التطوعي، من خلال المشاريع التنموية التي يقودها مع المؤسسات الشريكة، والمبادرات الإنسانية، وقد عززت هذه المبادرات من تطور ثقافتنا وهويتنا الوطنية ترسيخا لمسيرة العطاء المتواصلة، وبرهاننا على تطوير البنك لمفهوم المسؤولية المجتمعية في فلسطين، النابعة من رؤيته

في التنمية الإنسانية الشاملة ولجميع قطاعات ومكونات الوطن(التقرير السنوي لبنك فلسطين،2015).

وهذا ما يعكس إصرار إدارة البنك لتكون جزءاً معطاءً في الوطن، حاضراً بكل مناسباته ومساهمياً رئيساً في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

ميزانية المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين خلال السنوات 2008-2009-2010-2011-

2012-2013-2014-2015-2016 على التوالي:



2.3.5 مؤشرات الأداء في بنك فلسطين :

يمكن قياس الأداء في بنك فلسطين بعد تعزيز البنك للمسؤولية الاجتماعية عن طريق:

• زيادة أرباح البنك: في العام 2010 بلغت الأرباح السنوية 30.119.469 وفي عام 2011

بلغت الأرباح السنوية 33.980.673 ، فيما ارتفعت الأرباح في عام 2012 ووصلت إلى

38.347.397 وفي عام 2013 بلغت الأرباح السنوية للبنك 40.438.831 فيما كانت عام

2014 40.222.506، وارتفعت عام 2015 قيمة الأرباح السنوية الى 43.167.433.

● زيادة الودائع: في عام 2010 بلغت الودائع في بنك فلسطين 1.251.482.935 و

1.296.568.931 في عام 2011، وارتفعت عام 2012 الى 1.554.493.702 و

1.745.563.265 عام 2013، وازدادت قيمة الودائع اكثر فأكثر عام 2014 حيث بلغت

2.062.524.075، وفي عام 2015 ارتفعت قيمتها الى 2.242.782.298.

● زيادة التسهيلات: بلغت قيمة التسهيلات في العام 2015 ما قيمته 1.388.805.441 بفارق

كبير عن السنوات السابقة 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، حيث كانت على التوالي

545.026.391، 720.173.048، 976.394.928، 1.103.641.018،

و1.151.825.644 في عام 2014.

ونلاحظ هنا انه كلما زادت مساهمة البنك الاجتماعية من نسبة أرباحها انعكس إيجاباً سواء على

قيمة الأرباح السنوية او الودائع او التسهيلات.

2.3.6 البيانات المالية لبنك فلسطين ومقارنتها بالقطاع المصرفي الفلسطيني :

• الدورات التدريبية في بنك فلسطين خلال الفترة من عام 2008-2015.

الجدول رقم (3.2) : عدد الدورات التدريبية والمشاركين بها في بنك فلسطين ما بين عام 2008-

2015

السنة	عدد الدورات التدريبية	عدد المشاركين
2008	70	1403
2009	89	1196
2010	89	876
2011	166	1971
2012	183	2377
2013	208	3133
2014	169	2835
2015	237	2589

المصدر: إعداد الباحث استنادا للتقرير السنوي لبنك فلسطين من عام 2008-2015

يتضح من الجدول (3.2) مدى تصاعد الاهتمام في تدريب موظفي بنك فلسطين من خلال دورات خارجية وداخلية ومن منطلق تعزيز المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين من أجل التأثير على الموظف وإكسابه المعرفة التي تنعكس ايجابيا على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وظهر ذلك خلال عامي 2011،2012.

• مؤشرات الأداء الرئيسية في بنك فلسطين خلال الفترة من عام 2008-2011

جدول رقم (2.4) : مؤشرات الأداء الرئيسية في بنك فلسطين (بالدولار الأمريكي) ما بين العام

2011-2008

السنة	2008	2009	2010	2011
صافي الأرباح	23610956	26929168	30119469	33980673
موجودات	1046532914	1283017502	1545038022	1653960732
ودائع العملاء	840497297	1016683776	1251482935	1296568931
تسهيلات	285337011	343311230	545026391	720173048
حقوق المساهمين	123169873	150822464	163884250	194399762
رأس المال المدفوع	81404137	100000000	100000000	120000000
عدد الموظفين	752	864	943	1061
عدد العملاء	376489	429149	483884	542199
عدد الفروع	32	40	42	46

المصدر: إعداد الباحث استناداً للتقرير السنوي لبنك فلسطين عام 2008-2011

جدول رقم (5.2): مؤشرات الأداء الرئيسية في بنك فلسطين (بالدولار الأمريكي) ما بين العام

2015-2012

السنة	2012	2013	2014	2015
صافي الأرباح	38347397	40438831	40222506	43167433
موجودات	2004494095	2348045943	2424773961	2785203240
ودائع العملاء	1554493702	1745563265	2062524075	2242782298
تسهيلات	976394928	1103641018	1151825644	1388805441
حقوق المساهمين	220973909	252018974	280106578	305756304
رأس المال المدفوع	134000000	150000000	160000000	175000000
عدد الموظفين	1139	1212	1280	1405
عدد العملاء	621983	647947	698297	749849
عدد الفروع	48	48	54	57

المصدر: من إعداد الباحث استناداً للتقرير السنوي لبنك فلسطين من عام 2012-2015

وبالمقارنة بين الجدول رقم (4.2) والجدول رقم (5.2) يتضح بنك فلسطين شهد جميع المؤشرات الداخلية للبنك ما بين العام 2012-2015 نتيجة تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية التي تنتهجها إدارة البنك والتي انعكست على حجم الودائع والتسهيلات والأرباح ، وكذلك يعكس مدى اهتمامه بالعملاء من خلال التوسع والانتشار وزيادة الموجودات والفروع والموظفين ما أثر على عدد العملاء المعتمدين لدى البنك نتيجة تطبيق بنك فلسطين مبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، وجودة خدمات البنك.

• مقارنة بين بنك فلسطين والبنوك العشر الأوائل العاملة في فلسطين :

جدول رقم (6.2) : البنوك العشر الأوائل في فلسطين وتصنيفها من حيث (سنة تأسيس البنك، عدد الفروع والمكاتب، عدد أجهزة الصراف الآلي، عدد الموظفين)

اسم البنك	سنة تأسيس البنك	عدد الفروع والمكاتب	عدد أجهزة الصراف الآلي	عدد الموظفين
بنك فلسطين	1960	57	117	1405
البنك العربي	1994	29	106	899
بنك القاهرة عمان	1986	21	49	547
بنك الأردن	1994	16	39	326
بنك القدس	1995	31	60	633
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	1995	13	31	248
البنك الإسلامي الفلسطيني	1995	21	45	509
البنك الإسلامي العربي	1995	11	49	335
البنك الوطني (الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة) سابقا	2005	12	30	377
بنك الاستثمار الفلسطيني	1995	15	18	240

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على منشورات جمعية البنوك في فلسطين، حقائق مصرفية 2012. البنوك العشر الأوائل من حيث حجم الموجودات.

يتضح من الجدول رقم (6.2) مدى تميز بنك فلسطين عن البنوك العشر الأوائل العاملة في فلسطين عدد الفروع والمكاتب وعدد الصرافات الآلية، عدد الموظفين وهذا يؤشر إلى اهتمام قيادة البنك بتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والموظفين من خلال الانتشار الواسع لفروع البنك ومكاتبه وتوفيره لعدد كبير من الموظفين لتقديم الخدمات بما يحقق جودة الخدمات وتحسين الأداء.

• مؤشر صافي الربح :

جدول رقم (7.2): صافي أرباح البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة 2008-2011

صافي الأرباح بالدولار الأمريكي				اسم البنك
2011	2010	2009	2008	
56061652	78227604	35418193	50071619	البنك العربي
33980673	30119469	26929168	23610956	بنك فلسطين م.ع.م
11766272	9902670	5901924	9865769	بنك القاهرة عمان
5720092	4743502	7790312	9180996	بنك الأردن
4581794	4404155	2677253	5971848	بنك القدس
3154001	3121657	3521929	6719605	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
4034147	1594435	370738	2507887	البنك الإسلامي الفلسطيني
887058	2270207	1002050	5094275	البنك الإسلامي العربي
3600243	2021100	1853977	3250468	البنك الوطني (الرفاه سابقا)
1958574	1826277	2928340	2949311	بنك الاستثمار الفلسطيني
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2008-2012				

جدول رقم (8.2): صافي أرباح البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة من عام 2012-

2015

صافي الأرباح بالدولار الأمريكي				اسم البنك
2015	2014	2013	2012	
48158838	50129179	58911233	46826007	البنك العربي
43167433	40222506	40438831	38347397	بنك فلسطين م.ع.م
7521024	9897513	7489299	8298062	بنك القاهرة عمان
-2431575	5660886	4995629	6351458	بنك الأردن
8018747	7232904	4739649	3267925	بنك القدس
7708736	6929932	6520038	4850707	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
5201692	4159844	3500463	648513	البنك الإسلامي الفلسطيني
5201692	4129844	3500463	648513	البنك الإسلامي العربي
5441591	4438380	3600243	2021100	البنك الوطني (الرفاه سابقا)
1721150	2829494	1958574	1826277	بنك الاستثمار الفلسطيني
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2012-2015.				

يتضح من الجدول رقم (7.2) والجدول رقم (8.2) يتضح أن نمو صافي الأرباح في بنك فلسطين نهاية عام 2011 وبداية عام 2012 قد ارتفع بنسبة 11% مقارنة بنمو البنوك العشر الأوائل العاملة في فلسطين بنسبة 7% خلال نفس الفترة مما يظهر بأن تأثير تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه المجالات المختلفة لها والتي تؤثر إيجابيا على الأداء المالي وبالتالي على صافي الأرباح مقارنة بالبنوك الأخرى.

• مؤشر حقوق الملكية :

جدول رقم (9.2) : مجموع حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة من عام

2011-2008

مجموع حقوق الملكية (بالدولار الأمريكي)				اسم البنك
2011	2010	2009	2008	
220422488	206569574	178657	177470642	البنك العربي
194399762	163884250	150822464	123169873	بنك فلسطين م.ع.م
80170244	74784611	55480028	56283233	بنك القاهرة عمان
68217608	66276306	58517309	58115252	بنك الأردن
54578746	50433196	46759478	43955427	بنك القدس
62651427	59513023	51391365	47869436	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
52080504	48046357	36371337	21613890	البنك الإسلامي الفلسطيني
56853438	48036063	49980388	47768326	البنك الإسلامي العربي
29259567	28732777	28761776	26490267	البنك الوطني (الرفاه سابقا)
64405029	62580849	61081333	61638163	بنك الاستثمار الفلسطيني
المصدر: الجدول من إعداد الباحث اعتمادا على البيانات المفلسطين،نشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2011-2008.				

جدول رقم (10.2): مجموع حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة من عام 2015-2012

مجموع حقوق الملكية (بالدولار الأمريكي)				اسم البنك
2015	2014	2013	2012	
262261059	264573856	266292062	240149969	البنك العربي
305756304	280106578	252018974	220973909	بنك فلسطين م.ع.م
86764903	86543008	81294938	79353013	بنك القاهرة عمان
73475471	74431986	72638010	70977226	بنك الأردن
76952451	70547283	64991920	57985686	بنك القدس
88660841	80952104	74022172	67502134	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
73305904	67539672	63463651	57906492	البنك الإسلامي الفلسطيني
69005125	67729769	62321764	57632968	البنك الإسلامي العربي
89819078	80010532	54966018	51321193	البنك الوطني (الرفاه سابقا)
73960887	68610388	67321764	65934527	بنك الاستثمار الفلسطيني
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2015-2012				

يتضح من الجدول رقم (9.2) والجدول (10.2) بأن هناك نمو واضح في حقوق الملكية في بنك فلسطين بنسبة 14.43% مقارنة بنمو البنوك العشر الأوائل في فلسطين بنسبة 8.37% مما يظهر تأثير تطبيق مبادئ ومعايير المسؤولية الاجتماعية على تدعيم كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر الغير متوقعة مما يعزز ثقة المساهمين والمدخرين.

• مؤشر العائد على حقوق الملكية :

جدول رقم (11.2) : معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال

الفترة 2011-2008

اسم البنك	2008	2009	2010	2011
البنك العربي	%28	%20	%37	%25.4
بنك فلسطين م.ع.م	%19	%18	%18.3	%17.4
بنك القاهرة عمان	%18	%11	%13	%14.6
بنك الأردن	%16	%13	%7	%8.3
بنك القدس	%14-	%6	%8.7	%8.3
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	%14	%7	%5	%5
البنك الإسلامي الفلسطيني	%12-	%1	%3	%7.7
البنك الإسلامي العربي	%11	%2	%4.7	%1.5
البنك الوطني (الرفاه سابقا)	%12-	%6	%0.7	%1.9
بنك الاستثمار الفلسطيني	%5	%5	%2.5	%3.9

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2008-2011

جدول رقم (12.2) : معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال

الفترة 2015-2012

اسم البنك	2012	2013	2014	2015
البنك العربي	%19.4	%22	%18.9	%18.3
بنك فلسطين م.ع.م	%17.3	%16	%14.3	%14.1
بنك القاهرة عمان	%10.4	%9	%11.4	%8.6
بنك الأردن	%8.9	%6.8	%7.6	%3-
بنك القدس	%5.6	%7	%10.2	%10.4
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	%7	%8.8	%8.5	%8.6
البنك الإسلامي الفلسطيني	%10	%10	%11	%13.6
البنك الإسلامي العربي	%1	%5.6	%6.9	%7.5
البنك الوطني (الرفاه سابقا)	%3.9	%6.5	%5	%6
بنك الاستثمار الفلسطيني	%2.7	%2.8	%4.1	%2.3

المصدر: من إعداد الباحث استنادا الى البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين ، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2012-2015

يتضح من الجدول (12.2) ارتفاع نسبة العائد على حقوق الملكية في بنك فلسطين وهذا مؤشر على
 مما يدل على أهمية الالتزام بمعايير المسؤولية الاجتماعية التي تنتهجها إدارة بنك فلسطين بعكس
 البنوك الأخرى التي بعد تدعيم رأس المال لديها انخفض العائد على حقوق الملكية بشكل كبير.

جدول رقم (13.2): ترتيب البنوك العشر الأوائل في فلسطين حسب العائد على حقوق الملكية

محسوبا بصافي الربح /حقوق الملكية*100 حسب بياناتها المالية لعام 2015

اسم البنك	2015
البنك العربي	18.3%
بنك فلسطين	14.1%
البنك الإسلامي الفلسطيني	13.6%
بنك القدس	10.4%
بنك القاهرة عمان	8.6%
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	8.6%
البنك الإسلامي العربي	7.5%
البنك الوطني	6%
بنك الاستثمار الفلسطيني	2.3%
بنك الأردن	-3%
المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على منشورات جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك 2015	

ويتضح من الجدول رقم (13.2) بارتفاع العائد على حقوق الملكية مقارنة مع البنوك الأخرى وهذا
 مؤشر على تدعيم بنك فلسطين لرأس المال والذي يصاحبه ارتفاع في صافي الربح.

• مؤثر صافي الموجودات :

جدول رقم (14.2): موجودات البنوك العشر الأوائل خلال الفترة 2008-2011

صافي الموجودات (بالدولار الأمريكي)				اسم البنك
2011	2010	2009	2008	
3094523746	2807495001	2552336564	2551887164	البنك العربي
1653960732	1545038022	1283017502	1045784065	بنك فلسطين م.ع.م
772302066	795676433	772858874	791689498	بنك القاهرة عمان
562395000	592570489	575702402	580484674	بنك الأردن
467680177	426533834	330132209	259549161	بنك القدس
436099922	422602261	406202611	356699897	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
392675894	357481026	299134104	301749490	البنك الإسلامي الفلسطيني
300088560	285727916	293661399	304498068	البنك الإسلامي العربي
247399123	158139737	162661833	99938744	البنك الوطني (الرفاه سابقا)
243475131	265367906	245620515	214612000	بنك الاستثمار الفلسطيني

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2008-2011.

جدول رقم (15.2): موجودات البنوك العشر الأوائل خلال الفترة 2012-2015

صافي الموجودات (بالدولار الأمريكي)				اسم البنك
2015	2014	2013	2012	
3172964858	3090058838	3120716667	2990571	البنك العربي
2785203240	2424773961	2348145943	2004494095	بنك فلسطين م.ع.م
833602671	837631061	796122429	754114159	بنك القاهرة عمان
567723633	567098127	592288315	558669904	بنك الأردن
804160135	669362172	531873355	480906793	بنك القدس
576474791	574400474	581726763	522250230	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
675211338	595259913	502251830	423109279	البنك الإسلامي الفلسطيني
650593114	561908064	469814701	373898769	البنك الإسلامي العربي
820268531	679908084	529598977	350890034	البنك الوطني (الرفاه سابقا)
327770241	320813772	288414977	258689765	بنك الاستثمار الفلسطيني

المصدر: من إعداد الباحث استنادا الى البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين ، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2012-2015

يبين جدول رقم (15.2) ارتفاع موجودات بنك فلسطين بنسبة 13.3% مقارنة مع ارتفاعهما في باقي البنوك العشر العاملة بنسبة 10.8% وهذا ما يعزز من مدى اهتمام بنك فلسطين بخدمة عملائه وتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاههم من خلال التوسع والانتشار لإيصال الخدمات الى كافة عملائه .

• معدل العائد على الموجودات:

جدول رقم (16.2): معدل العائد على موجودات البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة 2011-2008

اسم البنك	2008	2009	2010	2011
البنك العربي	2%	1.4%	2.7%	1.8%
بنك فلسطين م.ع.م	2.3%	2%	1.9%	2%
بنك القاهرة عمان	1.3%	0.8%	1.2%	1.5%
بنك الأردن	1.6%	1.4%	0.8%	1%
بنك القدس	2.3-%	0.8%	1%	1%
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	1.8%	0.9%	0.7%	0.7%
البنك الإسلامي الفلسطيني	0.8%	0.1%	0.4%	1%
البنك الإسلامي العربي	1.7%	0.3%	0.8%	0.3%
البنك الوطني (الرفاه سابقا)	0.3-%	1%	0.1%	0.2%
بنك الاستثمار الفلسطيني	1.4%	1%	0.6%	1%
المصدر: من إعداد الباحث استنادا الى منشورات جمعية البنوك في فلسطين ، الوضع المالي للبنوك 2011-2008				

جدول رقم (17.2) : معدل العائد على موجودات البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة

من عام 2012-2013

اسم البنك	2012	2013	2014	2015
البنك العربي	%1.6	%1.9	%1.6	%1.5
بنك فلسطين م.ع.م	%1.9	%1.7	%1.7	%1.6
بنك القاهرة عمان	%1.1	%0.9	%1.1	%0.9
بنك الأردن	%1.1	%0.9	%1.1	%0.9
بنك القدس	%0.7	%0.9	%1	%1
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	%0.9	%1	%1.2	%1.3
البنك الإسلامي الفلسطيني	%1.4	%1.3	%1.2	%1
البنك الإسلامي العربي	%0.2	%0.7	%0.7	%0.8
البنك الوطني (الرفاه سابقا)	%0.6	%0.7	%0.6	%0.6
بنك الاستثمار الفلسطيني	%0.7	%0.7	%0.9	%0.5

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على منشورات جمعية البنوك في فلسطين ، الوضع المالي للبنوك 2012-2015.

جدول رقم (18.2) : ترتيب البنوك العشر الأوائل في فلسطين حسب العائد على الموجودات

محسوبا بصافي الربح /الموجودات *100 حسب بياناتها المالية 2015

اسم البنك	2015
بنك فلسطين	%1.6
البنك العربي	%1.5
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	%1.3
البنك الإسلامي الفلسطيني	%1
بنك القدس	%1
بنك القاهرة عمان	%0.9
البنك الإسلامي العربي	%0.8
البنك الوطني	%0.6
بنك الاستثمار الفلسطيني	%0.5
بنك الأردن	%0.4-

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على البيانات المالية المنشورة من قبل جمعية البنوك في فلسطين، الوضع المالي للبنوك خلال الفترة 2010-2015 . البنوك العشر الأوائل من حيث حجم الموجودات.

يتضح من الجدول رقم (18.2) تقدم بنك فلسطين على غيره من معظم البنوك الأخرى العاملة في فلسطين من حيث مؤشر العائد على الموجودات والذي يعد مقياساً شمولياً عاماً للإنجاز ويعد مؤشراً على كفاءة الإدارة وقراراتها الحكيمة بتبني وتعزيز مبادئ ومعايير المسؤولية الاجتماعية في هذا الاتجاه من حيث التوسع في تقديم الخدمة وفتح فروع جديدة وإضافة خدمات مصرفية جديدة .

3.3.5 العوامل الدافعة لممارسة المسؤولية الاجتماعية: رؤيا بنك فلسطين

من منطلق الرؤية الفلسطينية والغايات لبنك فلسطين كبنك وطني ، ينهض البنك بمسؤولياته المجتمعية على نحو يستند إلى رؤية غير تقليدية، تعكس التزامه بالإسهام في تعميق الفكر الإبداعي ويظهر ذلك من خلال أنشطته الاجتماعية ومنجزاته الثقافية والتكنولوجية في المجتمع وترسيخها، وتنشعب أدوار البنك التي تترجم من خلال مسؤوليته المجتمعية إلى مبادرات تمتد منذ نشأة البنك في ظروف خاصة ليؤدي أدواراً ريادية ومتميزة ووطنية شمولية، وهو باستمرار يجدد في مبادراته سعياً لمواكبة التطورات في المجتمع، ويواصل تخصيص موازنات للتدريب والتطوير، ويرتقي بمساهماته في خدمة المجتمع المحلي وبدوره التنويري، وتتلخص رسالة البنك في بنود مجملها تتعلق بالمجتمع، وبالتالي يصف دوره بأن يكون شريكاً كاملاً، في تطوير المجتمع الفلسطيني بخاصة والمجتمع العربي والعالمي بعامة، ويضع لذلك برامج دائمة ومتطورة باستمرار، وحيث أن التغيرات في المجتمع متواصلة، فإنه لا بد أن يجدد صيغ المشاركة بين البنك والمجتمع ويتطور، من خلال تطوير ما هو قائم من صيغ أو استحداث صيغ جديدة تلبي احتياجات هذا التطور.

ويوجد العديد من القوى والعوامل الضرورية التي يجب الاهتمام بتدعيمها بما يعمل على مساعدة البنك على ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية، ومن أهم هذه القوى والعوامل ما يلي:

1. تكوين الاتجاهات الإيجابية لدى المسؤولين في بنك فلسطين نحو أهمية المشاركة الاجتماعية، ويتم ذلك من خلال توفير برامج التنمية الإدارية وبرامج التهيئة المبدئية والتي تعمل على مساعدتهم على استيعاب أبعاد المفهوم الموسع للمسئولية الاجتماعية خاصة في تلك العناصر:

- أن التكاليف التي يتحملها البنك نتيجة الاسهام في حل المشاكل الاجتماعية ستكون لها آثار ايجابية على مكانة بنك فلسطين في المجتمع ولو على المدى البعيد.
- يجب على البنك أن يوازن بين كلا من أهدافها الاقتصادية وأهدافها الاجتماعية حتى يتمكن من الوفاء بمسئوليته الاجتماعية.
- أن اسهام بنك فلسطين في حل المشاكل الاجتماعية سيتم أخذها في الاعتبار عند الحكم على مدى كفاءة إدارة البنك.

2. الاهتمام بالقضايا والمشكلات الاجتماعية في المجتمع الذي تتكامل مع أعمال البنك، وهناك العديد من المتغيرات التي تعمل على تدعيم هذا العامل لدى المسؤولين في بنك فلسطين، ومن أمثلتها:

- يمثل عملاء البنك، والمستفيدون من خدماته جزءا هاما من عناصر المجتمع، وهؤلاء بدورهم لن يستمر تعاملهم مع البنك إذا لم يحافظ البنك على متطلبات المجتمع وإحتياجاته ويتفاعل مع مشاكله وأزماته.
- أن المجتمع بعناصره المختلفة يمثل صاحب الفضل الأول في نشأة بنك فلسطين وممارسته لأوجه نشاطه المختلفة ومساعدته على تحقيق الأرباح، مما يتطلب المحافظة على عناصره والاهتمام بمتطلباته وفاء لفضله في نشأة البنك واستمرارية نجاحه.

• تشجيع الأفراد والمنظمات بالمجتمع على المشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتوجيه أنشطتهم وتصرفاتهم بما يساعد بنك فلسطين على الاستفادة منها للوفاء بمسئوليته الاجتماعية، ويجب الاهتمام بهذا العامل لما له من أهمية كبرى، وذلك من خلال:

- استفادة البنك من خلال ما يقدمه الأفراد والمنظمات وأجهزة المجتمع من أفكار ومقترحات.
- التعاون بين البنك وغيره من المنظمات من أجل المساهمة في توفير العديد من مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع (مقابلة مع السيد نائل حمائل، رئيس دائرة العلاقات العامة والتسويق في بنك فلسطين بتاريخ 2017/1/4)

4.2 الدراسات السابقة:

هناك العديد من الأبحاث التي تناولت المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بشكل عام وأخرى ركزت على قطاع اقتصادي معين صناعي أو خدمي أو غير ذلك، والمسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي لا زالت بحاجة إلى مزيد من الأبحاث نظرا لخصائص هذا الأخير وارتباطه بمختلف القطاعات الأخرى، وباعتبار أن الدراسات السابقة تمثل نقطة البداية لأي باحث، فقد تم الاطلاع على جملة من الدراسات، وأهم الدراسات ما يلي:

دراسة (العطياني والحواجرة وأبو حسين، 2016) بعنوان " المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال"، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى الالتزام بالمسؤوليات الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات وقياس تأثير ذلك في أداء الأعمال في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة خاصة وزعت على العاملين في الإدارات الرئيسة للشركات الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي والبالغ عددها (36) شركة، حيث تم استرجاع (132) صالحة

للاستعمال من أصل (180) تم توزيعها، أي ما يعادل (73.3%)، وبينت نتائج الدراسة وجود درجة التزام عالية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في: تطوير المنتجات الجديدة، وتصميم العمليات والطاقة الإنتاجية، واختيار موقع المشروع، والترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج والعمليات، إدارة سلاسل التوريد، وإدارة الصيانة، وتصميم العمل. وكذلك بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأنشطة الإنتاج والعمليات على أداء الأعمال. وقدم الباحثون مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يريان أنها ضرورية لتحقيق مستوى أعلى من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل كان من أهمها ان تولي الشركات الصناعية المزيد من الاهتمام بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في جميع وظائف المنظمة بشكل عام وفي إطار أنشطة الإنتاج والعمليات بشكل خاص، والعمل على إنشاء وحدات متخصصة في كل شركة لمتابعة مدى التزام الشركة بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، وتعميم ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المنظمة.

دراسة (شطناوي والشبول، 2016) بعنوان "The Social Dimensions Of Islamic Banks Jordanian-Islamic Banks-Case Study (2007-2013) Analytical Financial Study"، وهدفت الى تسليط الضوء على البعد الاجتماعي لتحديد ملامح هذا البعد في البنوك الإسلامية من منظور الاقتصاد الإسلامي، ودراسة حالة البنوك الأردنية في إطار من التحليل المالي لأدائها للمدة الزمنية 2007-2013، وتوصلت الدراسة الى ان ملامح البعد الاجتماعي في البنوك الإسلامية تقوم على الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية بكافة معاملاتها وأنشطتها المالية وتمويل الأصول والخدمات المالية المنتجة والإنفاق على بنود التكافل الاجتماعي وان يكون هناك مساهمة من البنوك الإسلامية محل الدراسة في الإنفاق على بنود التكافل الاجتماعي ، وأوصت بضرورة الموازنة بين العائد الربحي والإنفاق الاجتماعي في البنوك مع الأخذ بملامح البعد الاجتماعي بهدف

تفعله في البيئة الاقتصادية والاجتماعية وزيادة نسبة الإنفاق على المحفظة الاجتماعية وخصوصا عند البنوك ذات النسب المنخفضة جدا.

دراسة (Saeidi et al., 2014) بعنوان

How "does corporate social responsibility contribute to firm financial performance and reputation, mediating role of competitive advantage The performance?"
"customer satisfaction

وقد تم فحص العلاقة المباشرة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) وأداء الشركات، وبينت ان العديد من العوامل تؤثر بشكل غير مباشر هذه العلاقة. كالميزة التنافسية المستدامة، والسمعة، ورضا العملاء التي تعتبر وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركات. النتائج من 205 شركات التصنيع والمنتجات الاستهلاكية الإيرانية تكشف أن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركات هي علاقة وسيطة تماما. وان التأثير الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية للشركات يكون من خلال التأثير الايجابي لديها على الميزة التنافسية، والسمعة، ورضا العملاء. وأظهرت النتائج النهائية ان السمعة فقط والميزة التنافسية تتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركات. وأوصت بوضع قواعد وقوانين لقياس أداء الشركات من خلال تعزيز السمعة والميزة التنافسية وتحسين مستوى رضا العملاء.

دراسة (الشراح، 2014) بعنوان " المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية"، حيث هدفت الى التعرف الى رفع مستوى التعاطي مع المسؤولية الاجتماعية وتحويلها إلى مستوى المفهوم الاستراتيجي في عمل المحليات والحكومات العربية من خلال الإدارة الحكيمة، وتعميم ثقافتها لكافة

الوسائل المتاحة، وتحفيز المجتمعات على الانخراط فيها ودعم برامجها في التنمية المستدامة، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها تصحيح الهياكل الاجتماعية للحد من حجم الاستيراد المباشر للتكنولوجيا يأتي من خلال تطوير العلاقة بين الهيئات التكنولوجية وربطها بفعالية مع المؤسسة الوطنية، وأوصت الدراسة بوضع أولويات محددة للقطاعات الصناعية المطلوب تطويرها، وربطها بأولويات أنشطة البحث ونقل التكنولوجيا عبر الحاضنات التكنولوجية، البحث عن مصادر داخلية وخارجية جديّة لتكنولوجية جديدة، وإيجاد منظومة تقنية تكنولوجية مستقلة عن المنظومات العامة.

دراسة (الزيود، 2013) بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن" (2008-2010)، وهدفت الدراسة الى بيان مدى التزام البنوك العاملة في الأردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها، حيث تم تحليل قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية كقيمة مطلقة، وكذلك نسبة من صافي الأرباح، ومدى انتشار فروع البنك خارج العاصمة للمساهمة في التنمية وخدمة العملاء، وقد تم تطبيق فرضيات الدراسة على 15 بنكا للفترة ما بين 2008-2010، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أهمها أن تحمل البنوك مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي وهو من ضمن سياستها وخططها، من اجل تحقيق التنمية المستدامة، أما فيما يتعلق بالبعد الداخلي فتبين ان هنالك تقصيراً فيما يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين، أوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوفير حوافز أكثر للبنوك التي تتبنى هذا المفهوم وان يكون هناك معايير واضحة ومحددة لتقديم الدعم للمستفيدين.

دراسة (Flammer, 2013) بعنوان "Does Corporate Social Responsibility Lead to Superior Financial Performance? A Regression Discontinuity Approach"، وتناولت الدراسة تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على الأداء المالي على وجه التحديد، وتحليل أثر مقترحات المساهمين المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات التي تنجح أو تفشل بفارق ضئيل من الأصوات. والتي هي أقرب إلى التعيين العشوائي من المسؤولية الاجتماعية للشركات، واتساقا مع الرأي القائل بأن المسؤولية الاجتماعية للشركات هو المورد الثمين فأن اعتماد مقترحات المسؤولية الاجتماعية للشركات يؤدي إلى عوائد إعلانية وأداء محاسبية متفوقة. وعند فحص القنوات التي من خلالها تستفيد الشركات من المسؤولية الاجتماعية للشركات، وجد أن اعتماد مقترحات المسؤولية الاجتماعية للشركات يرتبط مع زيادة في إنتاجية العمل ونمو المبيعات. وتشير هذه الأدلة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات يحسن رضا الموظفين وتساعد الشركات في تلبية احتياجات العملاء التي تستجيب للممارسات المستدامة، وأوصت الدراسة بتخصيص موارد كافية لوضع وتنفيذ إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات.

دراسة (Bayoud, 2012) بعنوان "Corporate Social Responsibility Disclosure and Employee Commitment: Evidence from Libya"، وهدفت الى بيان أهمية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في درجة التزام الموظفين، وتوصلت الدراسة الى: انه كلما زاد اهتمام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والاهتمام بالإفصاح عنها كلما أدى الى زيادة درجة التزام، واهتمام الموظفين والعملاء تجاه شركاتهم.

دراسة (Tang, et al., 2012) بعنوان "How Corporate Social Responsibility Relationship Engagement Strategy Moderates the CSR–Financial Performance"، وهدفت الدراسة الى سد الفجوة في مجال البحوث المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال إظهار أنه بغض النظر عن العوامل المحيطة بالشركة يمكن اختيار الإستراتيجية المناسبة لتعزيز الفوائد المالية بالانخراط بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، وبينت النتائج انه اعتمادا على نظرية الطاقة الاستيعابية ووجهات النظر ذات الصلة مثل الوفورات السالبة وضغط الوقت، والكفاءة وكتلة الأصول، ونظرية التبعية للمسار، يمكن ان تشارك شركة في المسؤولية الاجتماعية للشركات ببطء وباستمرار، بالتركيز على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات الصلة، بدءا من الأبعاد الداخلية المسؤولية الاجتماعية للشركات، وجمعت البيانات من 130 من الشركات في الفترة 1995-2007، وأكدت أن الشركات تستفيد أكثر عندما تبني إستراتيجية التعامل المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتسجم مع أبعاد ذات الصلة من المسؤولية الاجتماعية للشركات.

دراسة (حبيب، 2011) بعنوان "مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية -دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية" حيث هدفت للتعرف على مدى إدراك المصارف التجارية الفلسطينية لأهمية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بكافة مجالاتها، كما هدفت إلى التعرف ما إذا كانت إدارة المصارف تهتم لقياس تكاليف المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها، ووزع الباحث 70 استبانة على عينة الدراسة (العاملين في المصارف التجارية الفلسطينية وهي خمسة مصارف) بواقع 25 استبانة في قطاع غزة و45 في الضفة، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أهمها وجود إدراك إدارة المصارف التجارية الفلسطينية لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لكنه ليس بالمستوى المطلوب، كما توصلت لوجود

اختلاف في الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة المصارف التجارية الفلسطينية، وخلصت الدراسة لمجموعة من التوصيات أهمها يجب على إدارة المصارف إعطاء مزيد من الاهتمام بمسألة الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية ، كما أوصت بضرورة إجراء دراسات وأبحاث لوضع أنموذج محاسبي للمسؤولية الاجتماعية يمكن المصارف من قياس ومعالجة تكاليف المسؤولية الاجتماعية.

دراسة (Guedhamib, et al.2011) بعنوان " Does corporate social responsibility affect the cost of capital?"، وهدفت الى تحليل أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على تكلفة رأس المال لعينة كبيرة من الشركات الأمريكية، باستخدام عدة طرق لتقدير التكلفة المسبقة لشركات الأسهم، ووجدت أن الشركات التي لديها أفضل درجات المسؤولية الاجتماعية يكون فيها تمويل أسهم رأس المال أرخص، وأشارت النتائج الى أن الاستثمار في تحسين الممارسات الاجتماعية ، والسياسات البيئية، واستراتيجيات المنتج تسهم إلى حد كبير في الحد من تكلفة الشركات، وأن الشركات مع ممارساتها المسؤولة اجتماعيا تكون أعلى تقييما و اقل خطرا.

دراسة (زغب، 2011) بعنوان " دور القطاع الخاص في تعزيز مبادرات المسؤولية الاجتماعية"، والتي هدفت إلى التعريف بمفهوم المسؤولية المجتمعية، واستعراض أشكال المسؤولية المجتمعية وأساليبها في الشركات الفلسطينية، ومناقشة تجارب بعض الرياديين في مجال المسؤولية المجتمعية، ومساءلة الناس للشركات والمؤسسات الاقتصادية التي تجني أرباحاً من الاستثمار، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أنه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية المجتمعية وحددت تعريف خاص، وأوصت بضرورة قيام الجهات المعنية بتوفير البنية التحتية

اللازمة لأداء لقيام المؤسسات بالمسؤولية المجتمعية وبخاصة الأنظمة وتوفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع، وضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية المجتمعية ومبادئها الصحيحة والمجالات المرتبطة بها، وقيام السلطة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء الشركات للمسؤولية المجتمعية.

دراسة (Aras, kutlu, 2010.) بعنوان

Managing corporate performance Investigating the relationship between corporate social responsibility and financial performance in emerging markets "

وهدفت إلى معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي القوي باعتبار المسؤولية الاجتماعية للشركات مهمة وأساسية للعمليات المستدامة للشركات والأداء المالي، وبالمثل هو أمر أساسي بلا شك في التشغيل المستمر من أي شركة، ويستند الجزء الرئيسي من هذه الدراسة على استكشاف العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي في البلدان النامية، واستهدفت الدراسة 100 شركة في اسطنبول للأوراق المالية ISE للبحث في سياساتهم تجاه المسؤولية الاجتماعية والمؤشرات المالية، والعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي بين عامي 2005 و 2007 على افتراض أنه قد يكون هناك علاقة بين حجم الشركة والربحية ومستوى المخاطر والمسؤولية الاجتماعية للشركات، وتناولت الدراسة آثار تعزيز فهم إدارة الأداء من خلال فهم العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي وبخاصة في البلدان النامية، وبينت النتائج وجود علاقة بين حجم الشركة والمسؤولية الاجتماعية للشركات، ولا علاقة للمسؤولية الاجتماعية للشركات بما فيه الكفاية مع الأداء المالي والاقتصادي الراسخ في

البلدان النامية حتى الآن، وأوصت الدراسة بان ادارة الأداء يجب أن تأخذ في الاعتبار أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات والعمل على استدامة هذا الأداء تعتمد على تعزيزها في أنشطتها.

دراسة(الحنيطي وحسن، 2010) بعنوان "مدى تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن"، وهدفت الى التعرف على مدى إدراك إدارات هذه البنوك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجالات تطبيق محاسبة المسؤولية في تلك البنوك، ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استبانة وزعت على المدراء ومساعدتهم في البنوك الإسلامية حيث تم توزيع 75 استبانته اعتمد منها لغايات التحليل والدراسة 62 استبانة وبينت النتائج ان إدارات البنوك الإسلامية في الأردن تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأنها تطبق محاسبة المسؤولية الاجتماعية بدرجات متفاوتة، فقد جاء التطبيق في المجال ذا العلاقة بالعملاء بدرجة مرتفعة، وكان بدرجة متوسطة في مجالي خدمة المجتمع والعاملين في تلك البنوك، أما في مجال حماية البيئة فكان التطبيق فيه بدرجة ضعيفة، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من اجل تعزيز تطبيق محاسبة المسؤولية في البنوك كان أهمها ضرورة إيجاد تشريعات تلزم او تشجع البنوك على المساهمة في حماية البيئة وتوعية الكوادر البشرية في البنوك بأهمية المحافظة على البيئة وحمايتها واعتبار ذلك من أولويات المسؤولية الاجتماعية من خلال برامج توعية إضافة الى تشجيع وتقديم مزيد من الدعم لتطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في مجالي خدمة المجتمع والعاملين لديها للارتقاء بمستوى الأداء الاجتماعي.

دراسة (القاضي، 2010) بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها - تأثيرها على الأداء)، والتي هدفت الى تقديم معالم نظرية للبنوك قيد البحث

عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية والوقوف على مدى اهتمام العاملين في هذه البنوك بمجالاتها ونشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنوك، وجرى على عينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط، وبينت نتائج الدراسة ان صغار العاملين والعاملين الجدد بالبنوك لديهم ضعف في الثقافة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وأن هدف تعظيم الربح لم يصبح هو المحرك الرئيسي للالتزام المنظمة بتطبيق مسؤوليتها الاجتماعية، كما أن معايير الحكم على نجاح البنك تغير من كونه يعتمد على معايير مالية واقتصادية بحتة فقط لتضاف مقاييس أخرى غير مالية تتمثل في برامج خدمة وتنمية المجتمع، ورغم أن هذه البرامج تتطلب اعتمادات مالية إلا أنها لا تشكل عبئاً على البنك يقلل من أرباحه، بل على العكس فإن هذه البرامج تساهم في تحسين الصورة الذهنية للبنك مما ينعكس ايجابياً على سمعته وبالتالي على أرباحه، وأوصت الدراسة بتشجيع البنوك لوضع خطط سنوية منظمة واضحة الأهداف لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية شاملة كافة الأطراف من العملاء والفئات الاجتماعية واحتياجات المجتمع والعمل إنشاء وحدة إدارية متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية وضرورة التزام البنوك بإصدار تقرير سنوي (بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تبنتها وحجم الإنجاز والآلية التي اتبعتها للتنفيذ مع إيضاح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من هذه المشروعات.

دراسة (Mishra,S. and Suar,D., 2010) بعنوان

"Influence Firm Performance of Indian Does Corporate Social Responsibility"

"Companies?"

وهدفت الى التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) نحو أصحاب المصلحة الرئيسيين على الأداء المالي وغير المالي للشركات الهندية. تم جمع البيانات من 150 مدير هندي

على مستوى كبار المديرين التنفيذيين من خلال الاستبيان، وقد تم الحصول على معلومات مؤكدة بشأن الأداء المالي (FP) للشركات من المصادر الثانوية. وقد تم تطوير الاستبيان لتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يتعلق بأصحاب المصلحة الستة (الموظفين والعملاء والمستثمرين والمجتمع، والبيئة الطبيعية، والموردين). والحصول على مقياس مركب من المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال تجميع الأبعاد الستة. وبينت النتائج إلى أن شركات الأوراق المالية المدرجة تظهر ممارسات الأعمال المسؤولة وFP أفضل من الشركات غير المدرجة. وبينت أهمية الحصول على تصور إيجابي من المديرين نحو المسؤولية الاجتماعية للشركات. وأكدت ان هذه النتائج عقد جيدة عندما يتم تقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات لمجموعات أصحاب المصلحة الستة . وأوصت الدراسة بالتركيز على الممارسات التجارية المسؤولة تجاه أصحاب المصلحة الرئيسيين والتي يمكن أن تكون مربحة ومفيدة للشركات الهندية.

دراسة (Ali، et al، 2010) بعنوان "Corporate social responsibility influences employee commitment and organizational performance" ، وهدفت الدراسة الى تحليل تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات متعددة الأوجه على الموظف من حيث الالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي، وتم جمع البيانات الأولية من 371 من المهنيين العاملين في قطاعات مختلفة في باكستان، وتأثير تصورات المسؤولية الاجتماعية للشركات من الموظفين على مستوى الالتزام التنظيمي والأداء التنظيمي، وهي دراسة مهمة في سياق أنها تقدم رؤية الإدارة حول سلوك الموظف فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات ، وأكدت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الإجراءات المسؤولة الاجتماعية للشركات والالتزام التنظيمي الموظف، والمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء التنظيمي والالتزام التنظيمي، وأكدت أن المنظمات يمكن أن تعزز التزام موظفيها

التنظيمي من خلال إشراك أنفسهم في الأنشطة الاجتماعية على سبيل المثال، وتحديد احتياجات المجتمع والوفاء بها، والعمل من أجل بيئة أفضل، وأوصت الدراسة بضرورة الامتثال للقواعد واللوائح الحكومية والعمل ضمن إطار قانوني في الأنشطة يؤثر بشكل كبير وإيجابي على التزام الموظف مع المنظمات وتحسين الأداء التنظيمي.

دراسة (Lee, Inoue, & 2010) بعنوان

"Effects of different dimensions of corporate social responsibility on "

"financial performance in tourism-related industries corporate

وهدفت للتحقيق في العلاقة بين أبعاد معينة من المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للشركات (CFP) في الصناعات ذات الصلة بالسياحة، وتفصيل المسؤولية الاجتماعية للشركات في خمسة أبعاد على أساس أنشطة الشركات كعلاقات الموظفين، وجودة المنتج، والعلاقات بين أفراد المجتمع وقضايا البيئة، والتنوع، ودراسة تأثير كل بعد على الأداء المالي بين شركات ضمت أربعة صناعات ذات الصلة بالسياحة (شركات الطيران، وكازينو وفندق ومطعم). وبينت النتائج ان كل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات لها آثار مالية إيجابية، وكشفت النتائج أن كل بعد له تأثير متفاوت على كل من المدى القصير والربحية المستقبلية وأن هذه التأثيرات المالية تتوعدت في الصناعات الأربعة. وأوصت بتوفر معلومات أكثر عن المسؤولية الاجتماعية لمديري السياحة لتكوين نظرة ثاقبة عن أبعاد وأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي من شأنه أن يحسن الأداء المالي لشركاتهم.

دراسة (Dahlsrud، 2006) بعنوان "How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions" والتي هدفت الى دراسة كيفية تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات وتحديد مدى ثبات أبعادها من خلال دراسة المسؤولية الاجتماعية للشركات على النحو المحدد في التعاريف، وتحليل الارتباك الحاصل بشأن الكيفية التي ينبغي أن تحدد المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال تطوير الأبعاد الخمسة للمسؤولية الاجتماعية للشركات وتحليل مضمون تعريفاتها للشركات القائمة، وتظهر النتائج أن التعاريف الموجودة للأبعاد تتسجم بدرجة كبيرة. وخلصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها العمل على فهم كيفية بناء المسؤولية الاجتماعية للشركات اجتماعيا في سياق محدد وكيفية اتخاذ هذا بعين الاعتبار عند وضع استراتيجيات العمل وتطوير الإجراءات لإنشاء CSR اجتماعيا في سياق محدد.

دراسة (Dar & Dusuki، 2004) بعنوان "Stakeholders Perceptions Social Responsibility of Islamic Banks: Evidence from Malaysian Economy" ، وهدفت الدراسة لاستكشاف التصورات المختلفة لأصحاب المصلحة في المصارف الماليزية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، وتحديد مدى إدراك ذوي العلاقة للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، وبينت الدراسة أن ذوي العلاقة مع البنوك الإسلامية كانت نظرتهم إيجابية لمسألة المسؤولية الاجتماعية ويعتبروها من المعايير الهامة في قرارات التعاملات البنكية، وأوصت الدراسة بضرورة سعي المصارف الإسلامية إلى أن تكون مركزا في تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات واستيعاب ونشر مضامين المسؤولية الاجتماعية لتحقيق توقعات أفضل .

دراسة (الحمدي، فؤاد محمد ، 2003) بعنوان "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك"، وهدفت الدراسة إلى بحث مدى التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية، وانعكاساتها على رضا المستهلك، كما هدفت أيضا إلى تحديد درجة رضا المستهلك ومدى تقييمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المنظمات تجاه حقوقه كمستهلك. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع 140 استمارة استبيان على عينة من مديري المنظمات، بالإضافة إلى 600 استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من المستهلكين في أمانة العاصمة صنعاء، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن درجة التزام المنظمات عينة الدراسة تجاه المتغيرات التسويقية للمسؤولية الاجتماعية كانت أعلى قليلا من الوسط الفرضي، وأن رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفا، وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في السياسات والخطط التي تتبناها المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية، وضرورة التزام المنظمات بسياسة تسعيرية محددة من قبل الدولة.

ما يميز الدراسة الحالية: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث البيئة التي تمت فيها الدراسة، كطبيعة القوانين والتشريعات في فلسطين، المستوى الاقتصادي والاجتماعي، ثقافة الزبائن و رغباتهم، والاحتلال الإسرائيلي وسيطرته على المعابر والموارد والاستثمار في فلسطين، الأمر الذي يستدعي تشخيص واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في فلسطين وانعكاساتها على الأداء بالتركيز على أربعة أبعاد أساسية: المجتمع، البيئة، العاملين ، الزبائن، وتم هذا من خلال دراسة حالة بنك فلسطين.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 تمهيد:

لتحقيق هدف البحث المتمثل في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء (بنك فلسطين انموذجاً) ، يتناول الباحث في هذا الفصل وصفا لمنهج البحث ومجتمعها كما ويعطي وصفا مفصلا لأداة البحث وصدقها وثباتها وكذلك إجراءات البحث والأسلوب الإحصائي المستخدم لمعالجة البيانات الإحصائية.

2.3 مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من العاملين في بنك فلسطين في المستويات الإدارية التنفيذية وهي (مدراء المناطق ومدراء الفروع ومدراء المكاتب، ومراقبو الفروع) في العام 2016/2017 والبالغ عددهم

(94) من العاملين في بنك فلسطين في المستويات الإدارية التنفيذية والجدول (1)،(2)،(3)،(4)، (5)، (6) تبين توزيع مجتمع البحث تبعاً لمتغيراتها المستقلة.

جدول رقم (1.3): توزيع مجتمع عينة تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	81	86.2
أنثى	13	13.8
المجموع	94	100.0

جدول رقم (2.3): توزيع عينة البحث تبعاً لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
25 عام فأقل	0	0
من 26-30 عام	0	0
31-40 عام	41	43.6
41-50 عام	46	48.9
51 عام فأكثر	7	7.4
المجموع	94	100.0

جدول رقم (3.3): توزيع مجتمع عينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
بكالوريوس فأقل	75	79.8
دبلوم عالي	3	3.2
ماجستير فأكثر	16	17.0
المجموع	94	100.0

جدول رقم (4.3): توزيع عينة البحث تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المسمى الوظيفي
24.5	23	مدير فرع
3.2	3	مدير منطقة
46.8	44	مدير مكتب
25.5	24	مراقب
100.0	94	المجموع

جدول رقم (5.3): توزيع مجتمع عينة تبعاً لمتغير مدة الخبرة

النسبة المئوية (%)	التكرار	مدة الخبرة
0	0	5 سنوات فأقل
9.6	9	من 6-10 سنوات
30.9	29	من 11-15 سنة
59.6	56	أكثر من 15 سنة
100.0	94	المجموع

جدول رقم (6.3): توزيع عينة البحث تبعاً لمتغير التخصص

النسبة المئوية (%)	التكرار	التخصص
55.3	52	علوم إدارية
5.3	5	علوم اجتماعية وإنسانية
0	0	علوم قانونية
39.4	37	تخصصات أخرى
100.0	94	المجموع

3.3 منهج البحث:

إن طبيعة البحث فرضت علينا اعتماد المنهجية الاستقرائية في تحديد الإطار النظري وأسلوب المسح الشامل نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة والذي يقضي بجمع البيانات وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة، وتم استخدام المنهج الوصفي واعتماد الاستبانة أداة للدراسة ليتم من خلالها جمع المعلومات من الفئة المستهدفة ومن ثم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSS، لكونه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة والذي يتطلب جمع البيانات حول المتغيرات التي يتناولها، ومن ثم تحديد ما إذا كانت هناك علاقة بينها وإيجاد قيمة تلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي، إن ما يميز هذا المنهج توفيره بيانات مفصلة عن متغيرات الدراسة، وتقديمه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة، كما أن استخدام المنهج الوصفي يؤدي إلى تحقيق أغراض الدراسة والإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها والتحقق من فرضياتها، وهو يقوم على تجنب تناول ظاهرة الدراسة كمادة خامة ودراسة لجمع المعلومات فقط، فإعداد التحليل أو ضعفه يؤدي به إلى الانحراف عن الحق والإنصاف، ويحاول المنهج المسحي الشامل أن يقارن ويفسر ثم يقيم، أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن موضوع البحث.

وقام الباحث بعمل مسح شامل لاستقصاء آراء مجتمع البحث وهم العاملين في بنك فلسطين في المستويات الإدارية التنفيذية وهي (مدراء المناطق ومدراء الفروع ومدراء المكاتب، ومراقبو الفروع) حول دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء.

4.3 أداة البحث :

اعتمادا على أدبيات البحث والدراسات السابقة واستشارة الخبراء تم بناء استبانته لجمع البيانات من مجتمع البحث اشتملت على خمسة مجالات كما في الجدول رقم (7.3).

جدول رقم (7.3): فقرات الاستبانة تبعا لأبعاد البحث

المجالات	عدد الفقرات	الفقرات
1	13	المجال الأول:المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
2	14	المجال الثاني:المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
3	20	المجال الثالث:المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
4	15	المجال الرابع:المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)
5	9	المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي
المجموع	71	

5.3 تقنين أداة البحث:

1.5.3 صدق الأداة:

في الدراسة الحالية اعتمد الباحث نوعين من أنواع الصدق للتأكد من صلاحية الأداة وهما:

✓ **صدق المحكمين:** لجأ الباحث لاستخدام صدق المحكمين، وهو ما يُعرف بالصدق المنطقي أو الصدق الظاهري، وذلك بعرض المقياس على مجموعة من ذوى الاختصاص والخبرة كما هو موضح في الملحق (1)، وذلك بهدف التأكد من مناسبة المقياس لما أُعدَّ من أجله، وسلامة صياغة الفقرات، ومناسبتها للفئة المستهدفة وارتباط الفقرات بالمجالات المعدة لقياسه، وقد تم اخذ الملاحظات بعين الاعتبار عند إخراج الاستبانة بصورتها النهائية .

✓ صدق البناء: ومن ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة بحساب مصفوفة ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) وذلك كما هو وارد في جدول (8.3).

جدول رقم (8.3-أ): صدق البناء لمقياس (قيم معاملات الإرتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للأداة)

رقم الفقرة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
.1	.355**	.37	.283**
.2	.279**	.38	.444**
.3	.257*	.39	.436**
.4	.247*	.40	.452**
.5	.275**	.41	.496**
.6	.236	.42	.586**
.7	.412**	.43	.532**
.8	.458**	.44	.587**
.9	.208*	.45	.255*
.10	.437**	.46	.460**
.11	.324**	.47	.434**
.12	.272**	.48	.353**
.13	.334**	.49	.471**
.14	.365**	.50	.387**
.15	.431**	.51	.560**
.16	.365**	.52	.578**
.17	.393**	.53	.339**
.18	.526**	.54	.391**
.19	.419**	.55	.569**
.20	.552**	.56	.656**
.21	.547**	.57	.614**

جدول رقم (8.3-ب): صدق البناء لمقياس (قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للأداة)

رقم الفقرة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
.22	.471**	.58	.584**
.23	.514**	.59	.701**
.24	.538**	.60	.601**
.25	.591**	.61	.645**
.26	.377**	.62	.650**
.27	.335**	.63	.591**
.28	.469**	.64	.414**
.29	.296**	.65	.598**
.30	.294**	.66	.555**
.31	.312**	.67	.688**
.32	.239*	.68	.452**
.33	.244*	.69	.559**
.34	.395**	.70	.477**
.35	.260*	.71	.518**
.36	.445**		

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن كافة قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة دالة إحصائياً وبدرجة عالية، مما يشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي.

2.5.3 ثبات الأداة

للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج الثبات والجدول التالي يبين ثبات كل بعد من أبعاد الأداة

جدول رقم (9.3): نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's-Alpha) لمقياس دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء

مجالات المسؤولية الاجتماعية			
الرقم	اسم المجال	عدد الفقرات	قيمة Alpha
1	المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	13	.746
2	المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	14	.878
3	المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	20	.904
4	المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	15	.922
5	المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	9	.937
	الدرجة الكلية	71	.942

تشير المعطيات الواردة في الجدول (9.3) أن أداة البحث التي تم إعدادها الموضوع قياس دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء بمجالاتها المختلفة تتمتع بدرجة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة في البحث وبذلك اعتبر الباحث دلالات الثبات هذه كافية لاستخدام الأداة في البحث الحالية .

المجموعة البؤرية

كما قام الباحث بتشكيل مجموعة بؤرية كطريقة منهجية من طرق الأسلوب الكيفي في البحث العلمي، حيث كان الهدف منها جمع معلومات حول دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من أجل التوصل إلى مجموعة من التصورات، أو الإدراكات، أو الاتفاقات الجماعية حول دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

6.3 الإجراءات المنهجية للمجموعة البؤرية التي تم تشكيلها

تم تحديد الهدف من المجموعة البؤرية وهو التعرف على دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في محافظة قلقيلية.

تم وضع سؤال حول دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية تجاه: المجتمع، تجاه البيئة والعاملين ، والعملاء.

تم اختيار أعضاء المجموعة البؤرية من عدد من المؤسسات التي تم العمل معها من قبل بنك فلسطين، كما هو موضح في الجدول التالي:

أعضاء المجموعة الإرشادية

الرقم	اسم المؤسسة	عدد الأعضاء
1	بلدية قلقيلية	2
2	نادي قلقيلية الأهلي	2
3	الغرفة التجارية	2
4	العاملين	2
5	العملاء	2

- تم تحديد موعد مع الأعضاء لتنفيذ اللقاء مع المجموعة البؤرية حيث استمر اللقاء مدة (90) دقيقة.
- تم إجراء اللقاء وتسجيل كافة استجاباتهم وتصوراتهم حول تعزيز المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، تجاه البيئة والعاملين، والعملاء، كما هو موضح في الملحق (3)

7.3 إجراءات تطبيق البحث

تم إتباع الإجراءات التالية من أجل تنفيذ البحث:

- 1- قام الباحث بحصر جميع فروع ومكاتب بنك فلسطين في الضفة الغربية وقطاع غزة في العام (2017).
- 2- تم التأكد من صدق أداة البحث (قياس دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء) من خلال عرضها على (10) محكمين.
- 3- قام الباحث بتوزيع أداة البحث على عينة الدراسة.
- 4- تم جمع الاستبيانات المعبأة من قبل عينة الدراسة والتأكد من اكتمالها.
- 5- تم إعطاء الاستبيانات أرقاماً متسلسلة من (1-94) تمهيدا لتفريغها على جهاز الحاسوب.
- 6- تم إدخال الاستبيانات على جهاز الحاسوب بعد ان أعطيت أرقاماً أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الفقرات ذات المضمون الإيجابي (5) درجات عن كل إجابة (درجة كبيرة جداً)، و(4) درجات عن كل إجابة (درجة كبيرة)، و(3) درجات عن كل إجابة (درجة متوسطة)، ودرجتان عن كل إجابة (درجة قليلة)، ودرجة واحدة عن كل إجابة (درجة قليلة جداً) وقد عكست في الفقرات السالبة.
- 7- تمت مناقشة الاستنتاجات وتفسيرها والتعليق عليها.

8- أخيرا تم وضع مجموعة من التوصيات في ضوء ما أسفرت عنه البحث من نتائج.

8.3 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات تم إدخال بياناتها للحاسب لتعالج بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية

(SPSS)، والجدول التالي يبين الإحصاء المستخدم في كل سؤال:

جدول رقم (10.3):المعالجة الإحصائية

الرقم	السؤال	الإحصاء
1	توزيع مجتمع البحث	التكرارات-النسب المئوية
2	ثبات الاستبانة	معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's - Alph(الاتساق الداخلي)
3	صدق الأداة	معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation)
4	دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء	النسب المئوية - والانحرافات المعيارية
5	علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في البنك	SPEARMAN- معامل ارتباط سبيرمان
6	دلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعا لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، التخصص العلمي).	اختبار (t)، تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، اختبار L.S.D لدلالة الفروق

الفصل الرابع

نتائج البحث

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج البحث وذلك للإجابة عن تساؤلات البحث التي تم التوصل إليها.

1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه: ما هو ما دور البنوك الفلسطينية في تعزيز

المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي؟

وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
- 2- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
- 3- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالعاملين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
- 4- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

5- هل يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في البنك؟

من أجل الإجابة عن هذه الأسئلة، استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات كل بعد من أبعاد الاستبانة.

ومن أجل تفسير النتائج أعتمد مقياس ليكرت الخماسي كما في جدول رقم (1.4) التالي:

جدول رقم (1.4): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي.

المتوسط الحسابي (طول الخلية)	درجة الرضا / الدور
أقل من 1.8	منخفضة جدا
من 1.8 إلى أقل من 2.6	منخفضة
من 2.6 إلى أقل من 3.4	متوسطة
من 3.4 إلى أقل من 4.2	مرتفعة
من 4.2 إلى 5	مرتفعة جدا

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول والذي نصه:

6- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

(1) النتائج المتعلقة بالمجال الأول (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع)

جدول رقم (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الأول

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	يسهم بنك فلسطين في نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية مع جميع الجهات المتعاملة معه.	4.69	.51	مرتفعة جدا
2	يوفر بنك فلسطين فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	4.55	.56	مرتفعة جدا
3	يقوم بنك فلسطين بتوفير برامج تدريبية لطلبة الجامعات.	3.48	1.20	مرتفعة
4	يقوم بنك فلسطين بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية.	4.15	.88	مرتفعة
5	يساعد بنك فلسطين أفراد من المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية.	4.37	.64	مرتفعة جدا
6	يقدم بنك فلسطين مساعدات مالية وعينية لدعم الأسر المحتاجة	4.07	.86	مرتفعة
7	يدعم بنك فلسطين البحوث العلمية الخاصة بالمجتمع.	4.05	.75	مرتفعة
8	يسهم بنك فلسطين في تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار في المجتمع.	4.24	.67	مرتفعة جدا
9	يلتزم بنك فلسطين بإصدار تقرير سنوي يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها.	4.38	.72	مرتفعة جدا
10	ينظر بنك فلسطين بعين الاعتبار للملاحظات التي تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.	4.14	.56	مرتفعة
11	تتوافق رسالة بنك فلسطين مع أهداف المجتمع وقيمه.	4.48	.52	مرتفعة جدا
12	يسهم بنك فلسطين في دعم الخدمات التعليمية كبناء المدارس.	3.97	.85	مرتفعة
13	يقدم بنك فلسطين منح لإنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من (طرق ومستشفيات وبرامج إسكان).	3.96	.90	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.20	.36	مرتفعة جدا

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (2.4) أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء على مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع كانت مرتفعة جدا على الفقرات (1، 2، 5، 8، 9، 11) حيث ان المتوسط الحسابي لها كان أعلى من (4.2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي وكانت مرتفعة على الفقرات (3، 4، 6، 7، 9، 10، 12، 13) حيث ان المتوسط الحسابي لها كان من (3.4-4.2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وكان المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية مرتفع جدا بدلالة الوسط (4.20) .

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني والذي نصه:

1- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

(2) النتائج المتعلقة بالمجال الثاني (المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة)

جدول رقم (3.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الثاني

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
14	يلتزم بنك فلسطين بالتشريعات البيئية.	4.46	.62	مرتفعة جدا
15	يتفاعل بنك فلسطين إيجاباً مع حملات حماية البيئة والطبيعة.	4.46	.52	مرتفعة جدا
16	هناك استعداد من بنك فلسطين للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.	4.24	.56	مرتفعة جدا
17	يتبع بنك فلسطين أساليب حديثة في تقديم الخدمات بطريقة تكفل تقليل المخلفات.	4.22	.66	مرتفعة جدا
18	يسهم بنك فلسطين في نشر الوعي البيئي	4.08	.58	مرتفعة
19	يسهم بنك فلسطين في دعم الدراسات البيئية.	3.90	.74	مرتفعة
20	يسهم بنك فلسطين في تعزيز مفهوم البيئة الخضراء.	4.40	.53	مرتفعة جدا
21	تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم إدارة البنك.	4.20	.58	مرتفعة جدا
22	يسهم بنك فلسطين مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئة.	4.19	.80	مرتفعة
23	يستخدم بنك فلسطين تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث التربة.	3.53	.84	مرتفعة
24	يستخدم بنك فلسطين تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث الماء.	3.54	.77	مرتفعة
25	يستخدم بنك فلسطين تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث الهواء.	3.63	.79	مرتفعة
26	لدى بنك فلسطين خطة للطوارئ في حال حدوث كوارث بيئية.	4.47	.64	مرتفعة جدا
27	يوفر بنك فلسطين برامج تدريبية وتأهيلية لموظفيه حول التوعية البيئية.	4.06	.76	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.10	.40	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (4.3) أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها

على الأداء على مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة كانت مرتفعة جدا على الفقرات (14، 15،

16، 17، 20، 21، 26) حيث ان المتوسط الحسابي لها كان أعلى من (2.4) وفقا لمقياس ليكرت

الخماسي وكان المتوسط الحسابي مرتفع على الفقرات (18، 19، 22، 23، 24، 25) حيث كان الوسط

الحسابي لها من (3.4-4.2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وكان المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية مرتفع بدلالة الوسط (4.10) .

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث والذي نصه:

1- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالعاملين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

(3) النتائج المتعلقة بالمجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

جدول رقم (4.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجال الثالث

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة *	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
28	يوفر بنك فلسطين المناخ البيئي المناسب أثناء العمل.	4.32	.75	مرتفعة جدا
29	يتم القيام بالكشف الطبي الدوري على الموظفين.	3.32	1.10	متوسطة
30	برامج التأمين الصحي مناسبة لاحتياجات العاملين.	3.97	.88	مرتفعة
31	يتم إشراك الموظفين في عملية صنع القرارات المتعلقة بالبنك.	3.44	1.01	مرتفعة
32	يوجد قنوات اتصال واضحة بين الموظفين والرؤساء.	4.05	.71	مرتفعة
33	يمنح بنك فلسطين الموظفين الأجازات السنوية مدفوعة الأجر.	4.57	.91	مرتفعة جدا
34	يقيس بنك فلسطين رضا العاملين عن الخدمات الاجتماعية.	4.02	.82	مرتفعة
35	يمنح بنك فلسطين الموظفين الأجازات المرضية مدفوعة الأجر.	4.61	.79	مرتفعة جدا
36	يمنح بنك فلسطين تعويضات للموظف الذي يتعرض لحادث العمل.	4.10	.96	مرتفعة
37	يقيم بنك فلسطين حفلات ورحلات ترفيهية للموظفين.	3.29	1.11	متوسطة
38	ما يمنحه بنك فلسطين للموظفين من مزايا عينية كالملابس والغذاء يلبي احتياجاتهم.	4.01	.91	مرتفعة
39	يتم منح الموظفين مكافآت نقدية في الأعياد والمناسبات.	4.60	.57	مرتفعة جدا
40	يوفر بنك فلسطين وسائل أمان كافية أثناء العمل للحماية من الحوادث والأمراض.	4.34	.83	مرتفعة جدا
41	يقوم بنك فلسطين بعقد ندوات تثقيفية كافية ومناسبة للموظفين.	4.00	.85	مرتفعة
42	يقوم بنك فلسطين بتحفيز القدرات الإبداعية الفردية للموظفين.	3.96	.79	مرتفعة
43	يقوم بنك فلسطين بتطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم الموظفين.	3.81	1.08	مرتفعة
44	يقوم بنك فلسطين بتطبيق مبدأ العدالة في تحفيز الموظفين.	3.80	.98	مرتفعة
45	يقوم بنك فلسطين بتطبيق مبدأ المساواة في تحفيز الموظفين.	3.87	.94	مرتفعة
46	يعمل بنك فلسطين على احترام خصوصية المرأة العاملة لديه.	4.44	.76	مرتفعة جدا
47	يوفر بنك فلسطين أماكن خاصة للمرأة تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية.	3.65	1.12	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.01	.52	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (4.4) أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء على بعد المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين كانت مرتفعة جدا على الفقرات (28، 33، 35، 39، 40، 46) حيث ان المتوسط الحسابي لها كان أعلى من (4.2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي وكان المتوسط الحسابي مرتفع على الفقرات (30، 31، 32، 34، 36، 38، 39، 41، 42، 43، 44، 45، 47) حيث كان الوسط الحسابي لها من (3.4-4.2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وكانت متوسطة على الفقرات (29، 37) حيث كان الوسط الحسابي لها من (2.6-3.4) وكان المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية مرتفع بدلالة الوسط (4.01) .

4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع والذي نصه:

1- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

4) النتائج المتعلقة بالمجال الرابع المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)

جدول رقم (5.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجال الرابع

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الاحراف ف المعيار ي	درجة الاستجابة
48	يأخذ بنك فلسطين بآراء العملاء ومقترحاتهم.	4.15	.74	مرتفعة
49	يقدم بنك فلسطين برامج توعوية للشباب المتوقع تعاملهم مع البنك.	3.96	.71	مرتفعة
50	يسهم مبدأ "اعرف عميلك." الذي يطبقه البنك في تعزيز المسؤولية المجتمعية.	4.18	.71	مرتفعة
51	يتعامل بنك فلسطين مع عملائه بشفافية ونزاهة.	4.55	.52	مرتفعة جدا
52	يحافظ بنك فلسطين على السلامة الجسدية للعملاء.	4.48	.52	مرتفعة جدا
53	يحافظ بنك فلسطين على أموال العملاء.	4.81	.40	مرتفعة جدا
54	يحافظ بنك فلسطين على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء والمتاحة له.	4.87	.34	مرتفعة جدا
55	يقدم بنك فلسطين خدماته بطريقة ميسرة تتسم عقودها بسهولة الفهم والخلو من التعقيد.	4.48	.70	مرتفعة جدا
56	يهتم بنك فلسطين بقياس رضا العملاء عن الخدمات الاجتماعية.	4.39	.71	مرتفعة جدا
57	يهتم بنك فلسطين بشكاوى الزبائن والعمل على حلها .	4.65	.54	مرتفعة جدا
58	يهتم بنك فلسطين بشكاوى الموردين والعمل على حلها بصورة عاجلة.	4.45	.65	مرتفعة جدا
59	الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة مابين بنك فلسطين وزبائنه تتسم بالوضوح.	4.52	.60	مرتفعة جدا
60	يوضح البنك الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة مابين بنك فلسطين والموردين	4.39	.66	مرتفعة جدا
61	يلتزم بنك فلسطين بتنفيذ الاتفاقات التي يبرمها مع الموردين	4.54	.68	مرتفعة جدا
62	يهتم بنك فلسطين بإقامة علاقات طيبة مع الزبائن.	4.67	.50	مرتفعة جدا
	الدرجة الكلية	4.47	.41	مرتفعة جدا

يتبين من الجدول رقم (5.4) أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية

وانعكاساتها على الأداء على مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)

كانت مرتفعة جدا على الفقرات (51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58، 59، 60، 61، 62) حيث كان المتوسط الحسابي لها أعلى من (4،2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، وكانت مرتفعة على الفقرات (48، 49، 50) حيث كان الوسط الحسابي لها من (3،4-4،2) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة جدا بدلالة الوسط (4.47%).

5) النتائج المتعلقة بالمجال الخامس (انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي)

جدول رقم (6.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجال الخامس

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
63	اهتمام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية لا يحسن من الأداء المالي للبنك	4.44	.63	مرتفعة جدا
64	ربحية بنك فلسطين بمقياس الأرباح الاقتصادية على الأصول (ROA) أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.09	.62	مرتفعة
65	ربحية بنك فلسطين باستخدام مقياس الأرباح على الموارد الخاصة (الربحية المالية أو العائد على حقوق المساهمين) أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.12	.64	مرتفعة
66	ربحية بنك فلسطين تكون بمقياس الأرباح على المبيعات (نسبة الأرباح المئوية من حجم الفواتير البيعية)(ROS) أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	3.98	.74	مرتفعة
67	الحصة السوقية لبنك فلسطين أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.31	.64	مرتفعة جدا
68	النمو في مبيعات المنتجات الرئيسية أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.12	.78	مرتفعة
69	النمو في صافي أرباح البنك أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.10	.72	مرتفعة
70	النمو في موجودات البنك أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.10	.77	مرتفعة
71	النمو في ودائع وتسهيلات البنك أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية	4.25	.75	مرتفعة جدا
	الدرجة الكلية	4.16	.55	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (6.4) أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء على بعد الأداء كانت مرتفعة جدا على الفقرات (63، 67، 71) حيث كان المتوسط الحسابي لها أعلى من (4،2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي وكانت مرتفعة على الفقرات (64، 65، 66، 68، 69، 70)، حيث كان الوسط الحسابي لها من (4،2-3،4) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة الوسط الحسابي (4.16).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي والذي نصه: ما دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء؟

6) خلاصة النتائج وترتيب المجالات والدرجة الكلية للاستجابات:

جدول رقم (7.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجالات والدرجة الكلية للاستجابات دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء

الرقم	المجال	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1	المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	4.20	.36	مرتفعة جدا
2	المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	4.10	.40	مرتفعة
3	المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	4.01	.52	مرتفعة
4	المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	4.47	.41	مرتفعة جدا
5	المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	4.16	.55	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.15	.48	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتبين من الجدول رقم (7.4) أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء كانت مرتفعة جدا على البعد الأول والرابع حيث كان المتوسط الحسابي لها أعلى من (4,2) وفقا لمقياس ليكرت الخماسي وكانت مرتفعة على البعد الثاني والثالث والخامس حيث كان الوسط الحسابي من (4,2-3,4) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة الوسط الحسابي (4.15).

5.1.4 نتائج السؤال الفرعي الخامس الذي نصه:

هل يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في البنك؟

وينبثق من هذا السؤال فرضية الدراسة التالية:

الفرضية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في بنك فلسطين.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار سبيرمان لإيجاد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في بنك فلسطين. والجدول (8.4) يبين نتائج اختبار سبيرمان.

جدول رقم (8.4): نتائج اختبار سبيرمان

النتيجة-معنوية- غير معنوي-	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	مجالات المسؤولية الاجتماعية	الأداء في البنك
معنوية	.000	.438**	المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	
معنوية	.000	.427**	المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	
غير معنوية	.311	.106	المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	
معنوية	.000	.442**	المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	
معنوية	.000	.424**	الدرجة الكلية	

يتبين من الجدول (8.4) السابق وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية بين المجال الأول والثاني والرابع والدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية والأداء في البنك حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05). ويتبين من النتائج ان العلاقة كانت إيجابية ، في حين لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المجال الثالث والأداء في البنك حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية (المعنوية) اكبر من (0.05).

2.4 فرضيات الدراسة:

1.2.4 نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع وتبني المسؤولية الاجتماعية.

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار سبيرمان لإيجاد العلاقة بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع وتبني المسؤولية الاجتماعية. والجدول (9.4) يبين نتائج اختبار سبيرمان.

جدول رقم (9.4): نتائج اختبار سبيرمان

نتيجة-معنوية- -غير معنوي-	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	تبني المسؤولية الاجتماعية	بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع
معنوية	.000	.613**		

يتبين من الجدول (9.4) السابق وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05). ويتبين من النتائج أن العلاقة كانت إيجابية .

2.2.4 نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة وتبني المسؤولية الاجتماعية.

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار سبيرمان لإيجاد العلاقة بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة وتبني المسؤولية الاجتماعية والجدول (10.4) يبين نتائج اختبار سبيرمان.

جدول رقم (10.4): نتائج اختبار بيرسون

نتيجة - معنوية - غير معنوي -	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	المسؤولية تبني الاجتماعية	بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة
معنوية	.000	.768**		

يتبين من الجدول (10.4) السابق وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05) ويتبين من النتائج ان العلاقة كانت إيجابية .

3.2.4 نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالعمال وتبني المسؤولية الاجتماعية.

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار سبيرمان لإيجاد العلاقة بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالعمال وتبني المسؤولية الاجتماعية والجدول (11.4) يبين نتائج اختبار سبيرمان.

جدول رقم (11.4): نتائج اختبار بيرسون

النتيجة-معنوية --غير معنوي-	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	تبني المسؤولية الاجتماعية	ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالعاملين
معنوية	.000	.775**		

يتبين من الجدول (11.4) السابق وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالموظفين وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05) ويتبين من النتائج أن العلاقة كانت إيجابية .

4.2.4 نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \geq \alpha$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين وتبني المسؤولية الاجتماعية.

لفحص هذه الفرضية تم استخدام اختبار سبيرمان لإيجاد العلاقة بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين وتبني المسؤولية الاجتماعية والجدول (12.4) يبين نتائج اختبار سبيرمان.

جدول رقم (12.4): نتائج اختبار بيرسون

النتيجة -معنوية- -غير معنوي-	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	تبني المسؤولية الاجتماعية	ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين
معنوية	.000	.804**		

يتبين من الجدول (12.4) السابق وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05). ويتبين من النتائج ان العلاقة كانت ايجابية .

5.2.4 نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، التخصص العلمي).

وانبثق من هذه الفرضية فرضيات الدراسة التالية:

نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير الجنس .
لفحص الفرضية تم استخدام اختبار (t) والجدول رقم (13.4) يبين النتائج

جدول رقم (13.4): نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	ت	الانحراف	المتوسط	العدد	الجنس		
.745	.331	.374	4.2004	81	ذكر	المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	1
		.34948	4.1657	13	أنثى		
.093	1.786	.39946	4.1286	80	ذكر	المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	2
		.39431	3.9176	13	أنثى		
.923	-.098-	.51456	4.0063	80	ذكر	المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	3
		.58510	4.0231	13	أنثى		
.244	1.214	.39073	4.4958	80	ذكر	المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	4
		.48827	4.3231	13	أنثى		
.750	.325	.51662	4.1708	80	ذكر	المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	5
		.72926	4.1026	13	أنثى		
.670	.432	.49239	4.1589	81	ذكر	الدرجة الكلية	
		.39067	4.1064	13	أنثى		

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

يتبين من الجدول رقم (13.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة α

= 0.05) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء

تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية وعلى الأبعاد كافة حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها

أكبر من (0.05) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير العمر

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (14.4) يبين النتائج

جدول رقم (14.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير العمر

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	بين المجموعات	.029	2	.015	.112	.894
	داخل المجموعات	11.860	91	.130		
	المجموع	11.890	93			
المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	بين المجموعات	.077	2	.039	.233	.793
	داخل المجموعات	14.893	90	.165		
	المجموع	14.970	92			
المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	بين المجموعات	.264	2	.132	.480	.621
	داخل المجموعات	24.764	90	.275		
	المجموع	25.028	92			
المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	بين المجموعات	1.497	2	.748	4.895	.010
	داخل المجموعات	13.759	90	.153		
	المجموع	15.255	92			
المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	بين المجموعات	1.598	2	.799	2.774	.068
	داخل المجموعات	25.921	90	.288		
	المجموع	27.519	92			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.913	2	.456	2.041	.136
	داخل المجموعات	20.346	91	.224		
	المجموع	21.258	93			

يتبين من الجدول رقم (14.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير العمر على المجال الأول والثاني والثالث والخامس وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

ووجدت فروق على المجال الرابع ولمعرفة لصالح من كانت هذه الفروق تم استخدام اختبار L.S.D والجدول (15.4) يبين النتائج

جدول رقم (15.4): نتائج اختبار L.S.D لدلالة الفروق

البعد	31-40 عام	41-50 عام	51 عام فأكثر	مستوى الدلالة
المجال الرابع المسؤولية	31-40 عام	-0.26188°	-0.07286	.003
				.650
الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	41-50 عام		.18903	.237
	51 عام فأكثر			

يتبين من الجدول رقم (15.4) أن الفروق في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير العمر على المجال الرابع كانت بين (31-40 عام) وفئة (41-50 عام) ولصالح فئة (41-50 عام).

نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير المؤهل العلمي

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (16.4) يبين النتائج

جدول رقم (16.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	بين المجموعات	.272	2	.136	1.064	.349
	داخل المجموعات	11.618	91	.128		
	المجموع	11.890	93			
المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	بين المجموعات	.545	2	.273	1.701	.188
	داخل المجموعات	14.425	90	.160		
	المجموع	14.970	92			
المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	بين المجموعات	1.332	2	.666	2.529	.085
	داخل المجموعات	23.696	90	.263		
	المجموع	25.028	92			
المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	بين المجموعات	.209	2	.104	.624	.538
	داخل المجموعات	15.047	90	.167		
	المجموع	15.255	92			
المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	بين المجموعات	1.003	2	.502	1.703	.188
	داخل المجموعات	26.515	90	.295		
	المجموع	27.519	92			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.571	2	.285	1.256	.290
	داخل المجموعات	20.687	91	.227		
	المجموع	21.258	93			

يتبين من الجدول رقم (16.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

$(\alpha = 0.05)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء

تعزى لمتغير المؤهل العلمي على المجالات كافة وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم

(ف) عليها أكبر من (0.05) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (17.4) يبين النتائج

جدول رقم (17.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	بين المجموعات	.024	3	.008	.060	.981
	داخل المجموعات	11.866	90	.132		
	المجموع	11.890	93			
المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	بين المجموعات	.503	3	.168	1.031	.383
	داخل المجموعات	14.467	89	.163		
	المجموع	14.970	92			
المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	بين المجموعات	1.491	3	.497	1.880	.139
	داخل المجموعات	23.537	89	.264		
	المجموع	25.028	92			
المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	بين المجموعات	.969	3	.323	2.012	.118
	داخل المجموعات	14.286	89	.161		
	المجموع	15.255	92			
المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	بين المجموعات	1.020	3	.340	1.142	.337
	داخل المجموعات	26.499	89	.298		
	المجموع	27.519	92			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.671	3	.224	.978	.407
	داخل المجموعات	20.587	90	.229		
	المجموع	21.258	93			

يتبين من الجدول رقم (17.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha =$

(0.05) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير

المسمى الوظيفي على المجالات كافة وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (18.4) يبين النتائج

جدول رقم (18.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) الدلالة	مستوى الدلالة
المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	بين المجموعات	.650	2	.325	2.629	.078
	داخل المجموعات	11.240	91	.124		
	المجموع	11.890	93			
المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	بين المجموعات	2.292	2	1.146	8.134	.001
	داخل المجموعات	12.678	90	.141		
	المجموع	14.970	92			
المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	بين المجموعات	.831	2	.416	1.546	.219
	داخل المجموعات	24.197	90	.269		
	المجموع	25.028	92			
المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	بين المجموعات	2.029	2	1.015	6.904	.002
	داخل المجموعات	13.226	90	.147		
	المجموع	15.255	92			
المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	بين المجموعات	.964	2	.482	1.634	.201
	داخل المجموعات	26.555	90	.295		
	المجموع	27.519	92			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.934	2	.467	2.090	.130
	داخل المجموعات	20.325	91	.223		
	المجموع	21.258	93			

يتبين من الجدول رقم (18.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة على المجال الأول والثالث والخامس وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

ووجدت فروق على المجال الثاني والرابع ولمعرفة لصالح من كانت هذه الفروق تم استخدام اختبار

L.S.D والجدول (19.4) يبين النتائج

جدول رقم (19.4): نتائج اختبار L.S.D لدلالة الفروق

المستوى الدلالة	اكثر من 15 سنة	من 11-15 سنة	من 6-10 سنوات	البعد
.000	-.50159*	-.56267*		المجال الثاني
.000				المسؤولية الاجتماعية
.480	.06108			تجاه البيئة
				من 11-15 سنة
				اكثر من 15 سنة
.018	-.49818*	-.35402*		المجال الرابع
.000				المسؤولية الاجتماعية
.105	-.14416-			تجاه العملاء (الزبائن
				والموردين)
				من 11-15 سنة
				اكثر من 15 سنة

يتبين من الجدول رقم (19.4) أن الفروق في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعا لمتغير سنوات الخبرة على المجال الثاني كانت بين (من 6-10 سنوات) وفئة (من 11-15 سنة) ولصالح فئة (من 11-15 سنة). وكانت هناك فروق بين (من 6-10 سنوات) وفئة (اكثر من 15 سنة) ولصالح فئة (اكثر من 15 سنة).

وعلى المجال الرابع كانت بين (من 10-6سنوات) وفئة (من 15-11 سنة) ولصالح فئة (من 15-11 سنة). وكانت هناك فروق بين (من 10-6سنوات) وفئة(اكثر من 15 سنة) ولصالح فئة (اكثر من 15 سنة).

نتائج فحص الفرضية السادسة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير التخصص العلمي

لفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (20.4) يبين النتائج

جدول رقم (20.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في

تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعا لمتغير التخصص العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	بين المجموعات	.303	2	.152	1.191	.308
	داخل المجموعات	11.586	91	.127		
	المجموع	11.890	93			
المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	بين المجموعات	.904	2	.452	2.892	.061
	داخل المجموعات	14.066	90	.156		
	المجموع	14.970	92			
المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	بين المجموعات	.252	2	.126	.458	.634
	داخل المجموعات	24.776	90	.275		
	المجموع	25.028	92			
المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)	بين المجموعات	.037	2	.018	.109	.897
	داخل المجموعات	15.219	90	.169		
	المجموع	15.255	92			
المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	بين المجموعات	1.817	2	.908	3.181	.046
	داخل المجموعات	25.702	90	.286		
	المجموع	27.519	92			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.092	2	.046	.197	.821
	داخل المجموعات	21.167	91	.233		
	المجموع	21.258	93			

يتبين من الجدول رقم (20.4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير التخصص العلمي على المجال الأول والثاني والثالث والرابع وعلى الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

ووجدت فروق على المجال الخامس ولمعرفة لصالح من كانت هذه الفروق تم استخدام اختبار

L.S.D والجدول (21.4) يبين النتائج

جدول رقم (21.4): نتائج اختبار L.S.D لدلالة الفروق

المستوى الدلالة	تخصصات أخرى	علوم اجتماعية وإنسانية	علوم إدارية	البعد
.188	.27257*	.33203		المجال الخامس
.020				انعكاسات
.816	-.05946-			تطبيق المسؤولية الاجتماعية على
				الأداء المالي
				تخصصات أخرى

يتبين من الجدول رقم (21.4) أن الفروق في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير التخصص العلمي على المجال الخامس كانت بين (علوم إدارية) وفئة (تخصصات أخرى) ولصالح فئة (علوم إدارية).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء من خلال المبادرات التي تقوم بتبنيها وتطبيقها على مستوى أبعاد المسؤولية المجتمعية وتحليل أثرها على البنوك العاملة في فلسطين من خلال دراسة حالة بنك فلسطين بوصفه نموذجا يتم التطبيق عليه، وتحليل الدور الذي يلعبه بنك فلسطين في حل المشكلات الاجتماعية من منظور المسؤولية المجتمعية.

وتم اعتماد الاستبانة أداة للدراسة ليتم من خلالها جمع المعلومات من الفئة المستهدفة (مدراء الفروع ومدراء المكاتب ومدراء المناطق)، وبعد تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS) خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج تتعلق بفرضيات البحث، وهذا تفصيلها ومناقشتها:

2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما هو ما دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء ؟

وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول والذي نصه:

1- هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

وقد أشارت النتائج إلى أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها

على الأداء على مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع كانت مرتفعة جدا على الدرجة الكلية

بدلالة الوسط (4.20)

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (شطناوي والشبول، 2016) التي أثبتت التزام البنوك الإسلامية

بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الأردني ودراسة (الشراح، 2014) التي بينت أهمية رفع مستوى

التعاطي مع المسؤولية الاجتماعية وتحفيز المجتمعات على الانخراط فيها ودعم برامجها في التنمية

المستدامة، ودراسة (الزيود، 2013) التي بينت نتائجها تحمل البنوك العاملة في الأردن مسؤولياتها

فيما يتعلق بالمجتمع المحلي.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بالالتزام البنوك بصفة عامة تجاه المجتمع والتزام بنك فلسطين بصفة

خاصة بما ينسجم مع المبادئ العالمية لسياسة البنوك ومنها المسؤولية الاجتماعية إذ اتضح للباحث

من خلال تقارير سلطة النقد أن بنك فلسطين هو البنك الوحيد الذي يقدم 5% من صافي أرباحه

السنوية للمسؤولية الاجتماعية وارتفعت في عام 2013 الى 5.39% من أرباحه السنوية فيما

وصلت 6.4% في العام 2014 و6% من صافي الأرباح السنوية في العام 2015.

وهذا ما أكدته أيضا نتائج المجموعة البؤرية حيث أشارت النتائج ان بنك فلسطين ساهم بإبراز

العديد من المشائل الزراعية في المحافظة الأمر الذي شجع المحافظة الى الدخول في أنشطة عدة

مما أسهم في تطورها ، كما انه قدم العديد من المساعدات في المجالات الرياضية والشبابية والمجتمعية وكذلك دعمه لمهرجان قفيلية الخضراء، ومهرجان الجوافا، ورعايته للأسميات الرمضانية ((قفيلية غير في شهر الخير)) والتزاماته اتجاه نادي أهلي قفيلية الرياضي بشكل دائم وسنوي ، حيث أن هذه الأنشطة ساعدت في تعزيز التنمية المستدامة.

2.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني والذي نصه: هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط

بالبيئة مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

وقد أشارت النتائج أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء على مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة كانت مرتفعة على الدرجة الكلية بدلالة الوسط (4،10)

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Guedhamib، et al، 2011، p.2388) فقد أشارت النتائج إلى أن الاستثمار في تحسين الممارسات الاجتماعية، والسياسات البيئية، واستراتيجيات المنتج تسهم إلى حد كبير في الحد من تكلفة الشركات

وتخالف دراسة (الحنيطي وحسن، 2010) والتي بينت ان إدارات البنوك الإسلامية في الأردن تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأنها تطبق محاسبة المسؤولية الاجتماعية بدرجات متفاوتة، فقد جاء التطبيق في المجال ذا العلاقة في مجال حماية البيئة بدرجة ضعيفة

ويفسر الباحث التزام بنك فلسطين بالمسؤولية الاجتماعية ذلك أن الاهتمام بالبيئة والحفاظ عليها أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباء والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها، وجزء من التزامه التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة، والبحث عن

حلول إبداعية تخدم البيئة، وكذلك فإن الاهتمام بالبيئة والحفاظ عليها جزء من الاهتمام بأفراد المجتمع الذي أثبتت نتائج الدراسة الحالية وجوده وبدرجة مرتفعة جدا.

وهذا ما أيدته أيضا نتائج المجموعة البؤرية والتي أشارت إلى أن رعاية بنك فلسطين للفعاليات السابقة الذكر قد ساهمت في تعزيز مفهوم وأسس بناء قلقيلية خضراء ودعم البيئة وتطويرها والحفاظ عليها ورعاية البنك لمثل هذه الفعاليات والذي يدعم المنتجات الخضراء بحد ذاته مساهمة مجتمعية تدعم البيئة، كذلك الأمر فقد ساعدت على تصدير الجوافة الى الخارج والحفاظ على البيئة من خلال زيادة المشاريع الخضراء، كما أن بنك فلسطين يلتزم بكل ما يلزم عمله من اجل الحفاظ على البيئة حيث يرفع أنشطة تساعد على خلق بيئة صحية .

3.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث والذي نصه: هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط

بالموظفين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

وقد أشارت النتائج أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء على بعد المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين كانت مرتفعة على الدرجة الكلية بدلالة الوسط (4.10)

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Flammer, 2013) التي أثبتت أن اعتماد مقترحات المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) يرتبط مع زيادة في إنتاجية العمل ونمو المبيعات. وتشير هذه الأدلة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات يحسن رضا الموظفين، وتتفق مع دراسة (Bayoud, 2012) التي أشارت إلى أنه كلما زاد اهتمام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والاهتمام بالإفصاح عنها أدى إلى زيادة درجة التزام، واهتمام الموظفين تجاه شركاتهم.

وتخالف دراسة الزيود (2013) التي كشفت عن أن في البنوك العاملة في الأردن تقصيراً في ما

يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين

ويفسر الباحث هذه النتيجة بإدراك بنك فلسطين أن رضا العاملين في المنظمة يجب أن يكون من

خلال التزامه بمسئوليته الاجتماعية تجاه العاملين، وإيمانه بأن الرضا الوظيفي للعاملين يؤدي إلى

زيادة الإنتاجية والوصول إلى الطريقة المثلى للأداء.

وظهر ذلك جلياً في نتائج المجموعة البورية حيث أكدت النتائج أن مشاركة بنك في فلسطين

ورعايته لكثير من المشاريع والفعاليات زاد من وعي العاملين بأهمية المسؤولية المجتمعية لأنها

خلقت تقارب واضح بين الإدارات والعاملين وقربت وجهات النظر فيما يختص بخدمة المجتمع إذ

شكلت رعاية البنك لمهرجان الجوافا ومهرجان قليلية الخضراء تعزيزاً لممارسة البنك لمسؤولياته

المجتمعية تجاه العاملين من خلال تحفيزهم على المشاركة به، حيث عمل البنك على تعزيز روح

الانتماء لدى الموظفين وذلك انطلاقاً من المسؤولية الكبيرة والاهتمام الذي يولييه البنك لموظفيه حيث

يعمل البنك على تحقيق رضا العاملين، ويعزز البنك العلاقة مع الموظف باعتباره جزءاً من هيكلية

وإظهار دوره في نجاحه وعلاقته التي لا تقتصر بالمنفعة المالية فقط. كما أن الحوافز التي يقدمها

البنك لموظفيه تدعم انتمائهم لمؤسساتهم، كما أكدت النتائج يحرص بنك فلسطين على إعداد وتدريب

العاملين في البنك

4.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع والذي نصه: هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط

بالزبائن والموردين مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟

وقد أشارت النتائج أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء على مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين) كانت مرتفعة جدا على الدرجة الكلية بدلالة الوسط (4,47%)

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (شطناوي والشبول، 2016) التي أثبتت أن التزام البنوك الإسلامية أثر في أدائها من حيث معاملاتها وأنشطتها المالية وتمويل الأصول والخدمات المالية المنتجة، وتتفق كذلك مع دراسة (S.P. Saeidi et al., 2014) التي بينت أثر التزام الشركات (CSR) بالمسؤولية الاجتماعية على أدائها تجاه العملاء من حيث توفير بعض الميزات لهم ودراسة (Flammer, 2013) التي بينت أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في الشركات (CSR) تساعد الشركات تلبي احتياجات العملاء التي تستجيب للممارسات المستدامة

وهذه النتيجة في رأي الباحث تتفق مع رسالة بنك فلسطين والتي تعكس إصرار إدارة البنك لتكون جزءاً معطاءً في الوطن، حاضراً بكل مناسباته ومساهمها رئيساً في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وحريصاً على ولاء العملاء و كسبهم كجزء من المظاهر التنافسية بين البنوك، وقد انعكس ذلك على نسبة أرباح البنك التي هي في تزايد مستمر و هي أكبر دليل على تزايد العملاء للبنك، ففي العام 2010 بلغت الأرباح السنوية 30.119.469 وفي عام 2011 بلغت الأرباح السنوية 33.980.673 ، فيما ارتفعت الأرباح في عام 2012 ووصلت الى 38.347.397 وفي عام 2013 بلغت الأرباح السنوية للبنك 40.438.831 فيما كانت عام 2014 40.222.506، وارتفعت عام 2015 قيمة الأرباح السنوية الى 43.167.433.

ومن ناحية أخرى فقد أشارت نتائج المجموعة البؤرية إلى المؤسسات المجتمعية الموجودة في المحافظة والتي تعتبر شريكا لبنك فلسطين مثل بلدية قلقيلية والغرفة التجارية ونادي أهلي قلقيلية أن رعاية بنك فلسطين للعديد من المهرجانات والفعاليات أسهمت في جذب عملاء أكثر للبنك لتقتهم

بالتزامه بمسؤولياته المجتمعية، كما ان البنك خصص جزء من عمله للاهتمام برضا العملاء وقد خصص البنك وحدة خاصة تحت بند المسؤولية الاجتماعية كما خصص لها جزء من أرباحه لهذه الغاية لذلك أصبحت نظرة العملاء نظرة ولاء للبنك مما جعلهم أكثر إقبالا على التعامل معه اذ يعتبر جزء كبير منهم تعامله مع البنك إسهام منه بالمسؤولية الاجتماعية

5.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس والذي نصه: هل يوجد علاقة بين المسؤولية

الاجتماعية والأداء في البنك؟

وينبثق من هذا السؤال فرضية الدراسة التي تنص على: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في بنك فلسطين.

وقد أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في البنك على الدرجة الكلية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05).

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (العطياني والحواجرة وأبو حسين، 2016) التي أشارت إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين التزام الشركات المالية في سوق عمان بالمسؤولية الاجتماعية و الأداء.

و دراسة (S.P. Saedi et al,2014) التي أثبتت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في الشركات (CSR)، وتتفق كذلك مع دراسة (Tang, et al.,2012) التي أكدت أن الشركات تستفيد

أكثر عندما تبني إستراتيجية التعامل المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتسجم مع أبعاد ذات الصلة من المسؤولية الاجتماعية للشركات، دراسة (الحنيطي وحسن، 2010)

وتخالف هذه النتيجة نتيجة دراسة (Aras, et al.,2010) التي أشارت إلى عدم وجود علاقة بين

المسؤولية الاجتماعية والأداء في شركات الأوراق المالية في اسطنبول

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن النتائج أشارت إلى التزام بنك فلسطين بالمسؤولية الاجتماعية بدرجة مرتفعة، و الترجمة الحقيقية لهذا الالتزام هو الأداء إذ تشير التقرير والرسالة والرؤية إلى جودة الأداء في بنك فلسطين على كافة القطاعات، فقد خصص بنك فلسطين 6% من أرباحه السنوية الإجمالية في عام 2015 لدعم مشاريع وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، عبر المساهمة في تطوير عدة مجالات تتركز في قطاعات التعليم والشباب والإبداع، والرياضة، والصحة والبيئة، والثقافة والفنون، والتنمية والشؤون الاقتصادية وعلاقات المغتربين، والمساوي الإنسانية إضافة الى تمكين المرأة، كما يعمل البنك على تشجيع موظفيه على العمل التطوعي، من خلال المشاريع التنموية التي يقودها مع المؤسسات الشريكة، والمبادرات الإنسانية وكل هذا ينعكس إيجاباً على أرباح البنك والودائع كما أشارت التقارير المالية السنوية.

خلاصة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الرئيس الذي نصه: ما هو دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء ؟

وقد أشارت النتائج أن دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء كانت مرتفعة جداً على البعد الأول (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع) والرابع (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين) وكانت مرتفعة على البعد الثاني (المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) والثالث (المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والخامس) انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي).

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (العطياني والحواجرة وأبو حسين، 2016) التي أشارت إلى أن التزام الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل بدرجة عالية. و دراسة دراسة (شطناوي والشبول، 2016) التي أثبتت التزام البنوك الإسلامية في الأردن بالمسؤولية الاجتماعية. ومع نتائج دراسة (S.P. Saeidi et al., 2014)

ويفسر الباحث هذه النتيجة بالتقرير السنوي للبنك عام 2010، إذ كانت المسؤولية الاجتماعية جزءاً أساسياً من رسالته السامية تجاه المجتمع ومؤسسات أهلية، وحكومية وعملاء، ليصل بها إلى الجوانب الإنسانية والتنموية والثقافية والاجتماعية والرياضية والتعليمية ودعم الشباب والطفولة.

3.5 نتائج فحص فرضيات الدراسة

1.3.5 نتائج: فحص الفرضية الأولى التي نصها

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع وتبني المسؤولية الاجتماعية.

وقد أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05). وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (شطناوي والشبول، 2016) التي بينت أثر التزام البنوك الإسلامية بالمسؤولية الاجتماعية على أدائها تجاه المجتمع. وكذلك تتسجم مع ما توصلت إليه دراسة (الشراح، 2014) من نتائج من حيث ضرورة تصحيح الهياكل الاجتماعية للحد من حجم الاستيراد المباشر للتكنولوجيا يأتي من خلال تطوير العلاقة بين الهيئات التكنولوجية وربطها بفعالية مع المؤسسة الوطنية.

ويفسر الباحث هذه العلاقة بأن خدمة المجتمع وتطويره جزء من المسؤولية الاجتماعية التي يتبناها البنك في رؤيته وسياسته العامة من خلال قيام البنك في المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، ومن خلال دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح، ومن خلال البنك إقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح

2.3.5 نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة وتبني المسؤولية الاجتماعية.

وقد أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين

أنشطة ترتبط بالبيئة وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05).

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الاهتمام بالبيئة جزء من الاهتمام بالمجتمع وجزء من الأخلاقيات

الاجتماعية التي يتبناها بنك فلسطين، وقد ترجم البنك ذلك من خلال المشاريع التي تبناها لخدمة

البيئة بشكل متميز ومنافس بين البنوك من خلال تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة، والسعي إلى

الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة، و

تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك، والسعي الدائم

لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة

للعلاء

3.3.5 نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط

بالموظفين وتبني المسؤولية الاجتماعية.

وقد أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين

أنشطة ترتبط بالعاملين وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05).

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Flammer, 2013) التي أثبتت وجود علاقة بين المسؤولية

الاجتماعية للشركات و تحسن رضا الموظفين، وتتفق كذلك مع دراسة (Bayoud, 2012) التي

أشارت إلى أنه كلما زاد اهتمام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والاهتمام بالإفصاح عنها كلما أدى إلى زيادة درجة التزام، واهتمام الموظفين تجاه شركاتهم.

و تخالف دراسة (الزيود،2013) التي على الرغم من التزامها بالمسؤولية الاجتماعية إلا أنه كشفت عن أن في البنوك العاملة في الأردن تقصيراً فيما يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين وبالتالي عدم وجود علاقة بين تبني المسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في الأردن و الأداء تجاه العاملين.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن اهتمام بنك فلسطين بالعنصر البشري في البنك نابع من حرص البنك على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومن ثم زيادة الإنتاج، وهذا يقود القائمين على البنك اتخاذ مجموعة من الإجراءات كجزء من مسؤولياته الاجتماعية تجاه العاملين من حيث تكافؤ فرص التطور والنمو المهني وتحفيز العاملين وتدريبهم وتلبية احتياجاتهم.

4.3.5 نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين وتبني المسؤولية الاجتماعية

وقد أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين وتبني المسؤولية الاجتماعية حيث كانت قيمة المعنوية اقل من (0.05)

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (S.P. Saeidi et al., 2014) التي بينت أثر التزام الشركات (CSR) بالمسؤولية الاجتماعية على أدائها تجاه العملاء من حيث الميزة التنافسية المستدامة، والسمعة، ورضا العملاء، وتتفق كذلك مع دراسة (Bayoud, 2012) التي أشارت إلى أنه كلما

زاد اهتمام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والاهتمام بالإفصاح عنها كلما أدى الى زيادة درجة التزام، واهتمام العملاء تجاه شركاتهم. و دراسة(الحنيطي وحسن، 2010) والتي بينت ان إدارات البنوك الإسلامية في الأردن تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأنها تطبق محاسبة المسؤولية الاجتماعية بدرجات متفاوتة، فقد جاء التطبيق في المجال ذا العلاقة بالعملاء بدرجة مرتفعة، وكذلك دراسة،Dar& Dusuki(2004)

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن حجم التسهيلات التي يقدمها بنك فلسطين تجاه العملاء في تزايد مستمر لدليل على حرص البنك على جلب العملاء واستمرارية تعاملهم مع البنك، فقد بلغت قيمة التسهيلات في العام 2015 ما قيمته 1.388.805.441 بفارق كبير عن السنوات السابقة 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، حيث كانت على التوالي 545.026.391، 720.173.048، 976.394.928، و1.103.641.018، و1.151.825.644 في عام 2014

5.3.5 نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، التخصص العلمي).

وانبثق من هذه الفرضية فرضيات الدراسة التالية:

نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير الجنس .

وقد أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير الجنس على الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها أكبر من (0.05) ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن العاملين في بنك فلسطين على اختلاف جنسهم هم العنصر المنفذ لسياسة البنك والرؤيا التي يتبناها، وبالتالي فإن جميع الموظفين يخضعون لنفس التوجيهات بشكل يترجم المسؤولية الاجتماعية للبنك دون أي خصوصية لجنس الموظف.

نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير العمر وقد أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير العمر على الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05)، ووجدت فروق تبعا لمتغير العمر على المجال الرابع (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين) ولصالح فئة (50-41عام).

وهذه النتيجة تخالف في درجتها الكلية دراسة (القاضي، 2010) والتي بينت نتائجها أن صغار العاملين والعاملين الجدد بالبنوك لديهم ضعف في الثقافة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن أداء البنك في جميع الأبعاد ينطلق من رؤية تنافسية سواء المتعلق منها بالمجتمع أو البيئة أو العاملين، وأن عمر الموظف لا يؤثر نوعا ما في طبيعة المسؤولية الاجتماعية للبنك على هذه الأبعاد، بينما وجد فروق بحسب العمر على المجال الرابع (المسؤولية

الاجتماعية تجاه العملاء) ذلك أن تعامل العاملين واحتكاكهم بالعملاء يعكس مسؤولية البنك الاجتماعية في هذا الجانب، وكلما زاد عمر الموظف فإنه يتسم بالروية والحكمة وحسن التصرف والصبر وهذا ما يري العملاء.

نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير المؤهل العلمي وقد أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن جميع تخصصات عينة البحث بشكل خاص وتخصصات العمل في البنوك بشكل عام تطلب الدراية والخبرة في تنفيذ سياسة البنك بغض النظر عن المؤهل العلمي.

نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير المسمى الوظيفي وقد أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن المسمى الوظيفي للعاملين يتعلق بمجموعة من العوامل والخبرات والشهادات، كما أن لكل مسمى وظيفة واجبات وأداء يحدده البنك وطبيعة هذا المسمى في حين أن

المسؤولية الاجتماعية و الأداء تتعلق بالمنجز العام للبنك وبأدائه العام في تحقيق هذه المسؤولية الاجتماعية.

نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة وقد أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة على الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) ووجدت فروق على المجال الثاني (المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) ولصالح فئة (من 11-15 سنة) وفئة (أكثر من 15 سنة). والرابع (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين) ولصالح فئة (من 11-15 سنة) وفئة (أكثر من 15 سنة). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (القاضي، 2010) والتي بينت نتائجها ان والعاملين الجدد بالبنوك لديهم ضعف في الثقافة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ويفسر الباحث وجود فروق على البعدين الثاني والرابع ولصالح من 11 سنة إلى أكثر من 15 سنة بأن هذين البعدين بحاجة إلى خبرة في الأداء فالمجال الثاني (المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) يتطلب الإبداع و الابتكار، والرابع (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين) يتطلب الروي والدراية وحسن التصرف والأخلاق والصبر، وهذه الأمور تتنامى لدى العامل من خلال الخبرة.

نتائج فحص الفرضية السادسة التي نصها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير التخصص العلمي وقد أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 = \alpha$) في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تعزى لمتغير التخصص العلمي على الدرجة الكلية حيث كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (0.05) ووجدت فروق على المجال الخامس (انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي) ولصالح فئة (علوم إدارية).

فالعلوم الإدارية في رأي الباحث أقرب التخصصات الاقتصادية إلى الأداء المالي، لذلك وجدت فروق بحسب التخصص لصالح العلوم الإدارية.

4.5 الاستنتاجات:

- عدم وجود قصور في دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية
- يوجد ارتباط ايجابي ما بين تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء المالي.
- أن المسؤولية الاجتماعية والبيئية أصبحت نهجا فرضته التغيرات الراهنة المتعلقة بثقافة الزبائن، شدة المنافسة، الجماعات الضاغطة والهيئات الإقليمية والدولية الداعمة لذلك.
- أن تبني المسؤولية والاجتماعية لا يعني مجرد تكاليف تتحملها المؤسسة بل هي التزام أخلاقي تجاه المجتمع وتوجه استراتيجي لكسب ولاء الزبائن على المدى الطويل.
- أن البنك له مساهمة فعالة في رفاهية المجتمع وفي التنمية المستدامة من خلال عرض الخدمات المالية والمصرفية الملائمة لذلك.
- تفرد بنك فلسطين في تقديم أكثر من 5% من أرباحه السنوية للوفاء بمسؤولياته الاجتماعية بالرغم من تبني البنوك الأخرى لنسبة 2% من أرباحه للوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية
- أن معايير الحكم على نجاح البنك تغير من كونه يعتمد على معايير مالية واقتصادية بحتة فقط لتضاف مقاييس أخرى غير مالية تتمثل في برامج خدمة وتنمية المجتمع، ورغم أن هذه البرامج تتطلب اعتمادات مالية إلا أنها لا تشكل عبئا على البنك يقلل من أرباحه، بل على العكس فإن هذه البرامج تساهم ايجابيا على سمعته وبالتالي على أرباحه.
- أن بنك فلسطين لديه خطط واستراتيجيات واضحة لممارسة المسؤولية الاجتماعية
- أن قيام بنك فلسطين بتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو أكثر من كونه عملا خيريا يقدمه البنك للمجتمع المتواجد فيه، ولكنه عمل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء، وبالتالي زيادة أرباح البنك على المدى الطويل

- يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالمجتمع والبيئة والعملاء والعاملين مما يساهم في تبني

المسؤولية الاجتماعية

- ان تخصص العلوم الإدارية اقرب التخصصات الى الأداء المالي
- صغار العاملين والعامين الجدد لديهم ضعف في الثقافة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية
- أداء البنك في جميع الأبعاد ينطلق من رؤية تنافسية متعلقة بالمجتمع والبيئة والعاملين
- خدمة المجتمع وتطويره جزء من المسؤولية الاجتماعية التي يتبناها البنك في رؤيته وسياساته العامة

- اعتماد مجالات المسؤولية الاجتماعية يرتبط مع الزيادة في إنتاجية العمل ونمو المبيعات وعدد العملاء والأرباح وحجم التسهيلات ودرجة ثقة المجتمع به

- يلتزم بنك فلسطين بالتشريعات البيئية كونها جزء من الاهتمام بأفراد المجتمع
- هناك إدراك في بنك فلسطين ان رضا العاملين يكون من خلال التزامه بالمسؤولية الاجتماعية تجاههم

- هناك انعكاس واضح على نسبة الأرباح في السنوات الأخيرة بعد تبني البنك لمجالات المسؤولية الاجتماعية

- لا يؤثر متغير (الجنس والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي) في دور بنك فلسطين في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

5.5 التوصيات:

- زيادة الوعي حول أهمية المسؤولية الاجتماعية للبنوك وبخاصة فيما يتعلق بالعاملين والعمل على دراسة وتحليل هيكل الرواتب والأجور والمكافآت لكافة المستويات الوظيفية بشكل مستمر ليعكس توجهات البنك بتحقيق العدالة بين كافة الموظفين.
- تشجيع البنوك للإفصاح عن ممارستها الاجتماعية، من خلال وضع مؤشرات رقمية تمكن من المقارنة بين ممارسات البنوك الاجتماعية.
- منح أجور ورواتب عادلة ومنافسة وتوفير فرص التدريب للموظفين على اعتبارهم إحدى الفئات المستهدفة بسياسات البنوك في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- قيام البنوك بإنشاء دوائر متخصصة تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار مهني شامل.
- العمل على إحداث نقلة نوعية في المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك لتتنقل بها من طور المبادرات العشوائية إلى نهج مأسسة المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية للبنوك وذلك من خلال سن تشريعات ناظمة للعملية تتبناها سلطة النقد الفلسطيني وجمعية البنوك
- توسيع قاعدة المبادرات الاجتماعية لتشمل مختلف القطاعات.
- الاستفادة من تجارب الدول سواء العربية أو الأجنبية وتكييفها حسب البيئة الفلسطينية من خلال توجيه موظفي بنك فلسطين وحثهم على الاطلاع عليها لغرض اكتساب الخبرة في كيفية تعزيز دورهم في المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء.
- تعزيز ثقافة قبول العمل المجتمعي والمسؤولية الاجتماعية بين أوساط المجتمع الفلسطيني من تنظيم البنك لحملات واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

ومحاولة تحديد مفهوم واضح ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية، وذلك للعمل على زيادة الوعي لدى البنوك والمؤسسات بأهمية تطبيق المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية وأثرها على أرباح البنك على المدى المتوسط والطويل.

- تنظيم ورش عمل تضم صناع القرار لتحديد معايير أداء المسؤولية الاجتماعية في البنوك.
- توصية خاصة بسلطة النقد الفلسطينية وجمعية البنوك والحكومة الفلسطينية بالعمل على إنشاء صندوق قومي للمسؤولية الاجتماعية يضم المؤسسات كافة يترأسه مجلس إدارة مستقل عن المؤسسات لتوجيه إسهامات المسؤولية الاجتماعية نحو القطاعات المهمشة والتي يحتاجها الشعب الفلسطيني من أجل الوصول إلى التنمية المستدامة.

وفي الختام فإننا على ثقة من فهم وسعة صدر القائمين على تنظيم العمل المصرفي الفلسطيني والجهات صاحبة العلاقة لأهمية هذه الدراسة التي أتت في أوقات تمر بها الساحة الفلسطينية بمنعطفات حرجة في مختلف النواحي السياسية والاقتصادية والتي انعكست على الوضع الاجتماعي، الأمر الذي يستدعي تثبيت أركان الحياة لدى سائر أطياف الشعب الفلسطيني، والذي ازدادت فيه نسب البطالة ولجوء الشباب للهجرة الخارجية بشكل لافت للنظر، حيث تكمن هنا أهمية إشراك البنوك في المساهمة للمسؤولية الاجتماعية لما لها من اثر ايجابي على أداء البنوك العاملة في فلسطين.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- ابن عودة، م و غويني، س.(2011). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الخاصة والعمومية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة. جامعة الجلفة، مجلة دفاتر اقتصادية، عدد 3، الجزائر.
- إدريس، ث والمرسي، ج.(2006). الإدارة الإستراتيجية: مفاهيم ونماذج تطبيقية. الإسكندرية، الدار الجامعية، ص430.
- إدريس، و و ، ط. (2007). الادارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص478.
- الأسرج، ح.(2014). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية. مقال منشور، مجلة العلوم الاجتماعية، وزارة الثقافة والاعلام، المملكة العربية السعودية.
- الأغا، م.(2007). العلاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق والأداء في المؤسسات الصناعية بغزة . رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة أسيوط.
- البياني، س.(2010). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في العراق ودورها في تأطير حماية المستهلك. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، جامعة المستنصرية.
- جاد الرب، س.(2010). الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية. القاهرة، دار الكتب المصرية.
- حامد، أ.(2003). إمكانيات البنوك ونسب الائتمان. مجلة المراقب الاقتصادي ، ع 9. رام الله، فلسطين.

- حبيب، خ.(2011). مدى ادراك المصارف لاهمية المحاسبة والافصاح عن المسؤولية الاجتماعية ، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل.
- حسن، ح.(2008). دراسة تحولية للمعيار الدولي المقترح للتقرير المالي في المشروعات المتوسطة والصغيرة ومدى ملاءمته للتطبيق في جمهورية مصر العربية. دراسة تحليلية.
- الحكيم، م.(2011). المسؤولية الاجتماعية للمصارف والمؤسسات المالية-مفهومها وأهميتها وأبعادها. مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد4 ،كلية العلوم المالية والمصرفية الأكاديمية العربية/الأردن.
- جلس، ر.(2016). دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين. مركز التخطيط الفلسطيني – غزة.
- الحمدي، ف. (2003). الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك. دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.
- الحنيطي، ه وحسن، أ. (2010) . مدى تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن. قسم التمويل والمصارف، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن
- الحوري، ف، الزيادات، م وعابنة، ه. (2009). إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية. بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم

التطبيقية الخاصة، تحت عنوان "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"،
جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن.

- خامرة، ا. (2007). المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة "حالة سوناطراك". رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، ص 82.
- الزبيدي، م. (2000). التحول المالي: تقويم الأداء والتنبؤ بالفشل. مؤسسة الوراق عمان، الأردن، ص 8
- الزغب، أ. (2011). دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية. ورقة عمل مقدم إلى مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة.
- الزيود، ط (2013). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الاردن (2008-2010)، دراسات، العلوم الادارية، مجلد 40، العدد 1
- سلطة النقد الفلسطينية. (2000). النشرة الإحصائية لسلطة النقد. ع 21، رام الله، فلسطين.
- سلطة النقد الفلسطينية. (2011). دور القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية الفلسطيني: دائرة الأبحاث والسياسات النقدية، ورقة عمل تشرين أول، رام الله-فلسطين.
- سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي للعام 2014.
- سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي للعام 2016.
- السيسي، ص. (2003). القطاع المصرفي والاقتصاد الوطني. دراسة نظرية وتطبيقية، مكتبة الأسرة، مهرجان القراءة للجميع.
- الشايب، إ. (2010). أثر تمويل المشروعات متناهية الصغر على مستوى معيشة الفئة المستهدفة (دراسة تطبيقية على مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر). بحث مقدم للحصول على

درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، ص37

• الشراح، ر.(2014). المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة. دراسة مقدمة لورشة العمل الخامسة لمركز الكويت للاقتصاد الإسلامي ، الكويت، ص477.

• شطناوي، ز والشبول، م.(2016). البعد الاجتماعي في البنوك الاسلامية، دراسة حالة البنوك الاسلامية الاردنية (2007-2013)، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، العدد24، الجزء 1، ص157-167

• (التقرير السنوي، 2011) ، الادارة العامة لبنك فلسطين، رام الله، فلسطين

• (التقرير السنوي، 2012) ، الادارة العامة لبنك فلسطين، رام الله، فلسطين

• (التقرير السنوي، 2013) ، الادارة العامة لبنك فلسطين، رام الله، فلسطين

• (التقرير السنوي، 2014) ، الادارة العامة لبنك فلسطين، رام الله، فلسطين

• (التقرير السنوي، 2014) ، الادارة العامة لبنك فلسطين، رام الله، فلسطين، كتيب ورقي

• طروبيا، ن و العرابي، م.(2012). " المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية - تحليل

تجربة المصرف الإسلامي للتنمية " ، مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار

• الصيرفي، م. (2007). المسؤولية الاجتماعية للإدارة. دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.

• عاشور، ي.(1995). سياسة البنوك الائتمانية ودور مؤسسات الإقراض. غزة، فلسطين.

- العايب، ع.(2011). التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر تحت ظل تحديات التنمية المستدامة. رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، ص79-150
- عبد المتعال، م ورفاعي، ر.(2007). الإدارة الإستراتيجية، دار المريخ للنشر، مصر.
- العريقي، م.(2003). المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية الخاصة من وجهة نظر المديرين. دراسة تطبيقية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن، جامعة الأزهر بنات، ع21.
- عشي.ع(2002). الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، ص16.
- عطا الله، س والفليت، خ. (2016). مدى التزام القطاع المصرفي بأداء مسؤوليته الاجتماعية. دراسة تطبيقية على المؤسسة المصرفية الفلسطينية في غزة، كلية ادارة المال والأعمال، جامعة فلسطين.
- العطيانى وآخرون.(2016).المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال. دراسة ميدانية، دراسات في العلوم الإدارية، مجلد 43، ع1، ص159
- عطيانى، م والحواجرة، ك.(2016). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال. دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 43، العدد 1، عمادة البحث العلمي / الجامعة الأردنية.
- عليان، م.(1994). واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء. رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الأردنية.

- عمرو، ي.(2010). دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات. رام الله ، فلسطين.
- عوض، م. المسؤولية المجتمعية ... التزام وواجب. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 5، كلية العلوم المالية والمصرفية الأكاديمية العربية/الأردن، بدون تاريخ
- عياش، م.(2010). المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية .. طبيعتها وأهميتها . البنك الإسلامي للتنمية، جدة.
- عيسى، ف.(2014). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر: دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- الغالبي، ط وإدريس، و.(2007). الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- الغالبي، ط والعامري،ص.(2005). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، ، ص82.
- فريد، ك. (2006). المسؤولية الاجتماعية والتسويق الاجتماعي، دار النهضة العربية، مصر، ص98.
- قريشي، م.(2014). المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي -دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر، مجلة اداء المؤسسات الجزائوية ، العدد60، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة
- القاضي، أ. (2010).المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها - تأثيرها على الأداء). دراسة ميدانية مقارنة لعينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط، بحث مقدم"لأغراض الاشتراك في المسابقة البحثية لعام 2010 حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات"، كلية التجارة - جامعة أسيوط

- ماس.(2014). تطور القطاع المصرفي وتنافسية الخدمات في الاراضي الفلسطينية المحتلة، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، رام الله، فلسطين
- منشورات جمعية البنوك في فلسطين(2012). حقائق مصرفية.
- المربع، ص. (2004). التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض-السعودية.
- النجار، ج.(2016). المسؤولية الاجتماعية لمنشات الأعمال وأثرها على الأداء المالي -دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين. كلية العلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة القدس المفتوحة - فرع شمال غزة، غزة، فلسطين.
- نزال، و، أبو عذبه، أ، عمر، أ، أبو حجله، م وعرفات، ب. (2011). اثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية .
- نوال، ض.(2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر
- النويقه، ع. (2016). أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة. دراسات في العلوم الإدارية، المجلد 43، العدد1، ص120
- وهيبه، م. (2011). سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية). بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، الذي نظّمته كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة شلف، 13-14 ديسمبر.

- Ali, I., Ur Rehman, K., Irshad Ali, S., Yousaf, J. and Zia, M.(2010). Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance, African Journal of Business Management Vol. 4(12), pp. 2796-2801.
- Aras,G. Aybars,A. and Kutlu,O.(2010). Managing corporate performance Investigating the relationship between corporate social responsibility and financial performance in emerging markets, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 59 No. 3, pp. 229-254, q Emerald Group Publishing Limited
- Bayoud :(2012) ‘’Corporate Social Responsibility Disclosure and Employee Commitment: Evidence from Libya‘case of Islamic banks”, International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management,(Vol. 3) Iss: 3,
- BERLAND, N.(2007). à quoi servent les indicateurs de la RSE ? Limites et modalités d’usage, Actes des journées d’études organisées par l’espace Mendès France, Institut universitaire de formation des Maîtres de Poitou-Charentes, Editions l’Hartmann, France, p.s 41-42.
- Biehal ,G.J.and. Sheinin,D.A.,(2007). The Influence of Corporate Messages on The Product Portfolio, Journal of Marketing, vol. (71), No. (2), pp. 12-25,
- CHEYNEL,H.(2010). Responsabilité Sociale d ’Entreprise (RSE) dans les entreprises bancaires. Revue Banque .
- Chung, Ki-Han, Yu, Ji-Eun , Guk Choi, Myeong and Jae-Ik Shin.(2015). The Effects of CSR on Customer Satisfaction and Loyalty in China: The Moderating Role of Corporate Image, Journal of Economics, Business and Management, Vol. (3), No. (5),PP. 542-547.

- Dahlsrud,A.(2006). How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions, Faculty of Social Science and Technology Management, Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway
- DAHOU,A, and BERLAND,N. , Op. Cit., p.2.
- DOMERGUE, F.(2012). La RSE dans le secteur bancaire, un outil de reconquête de la confiance en période de crise ? Revue Management & Sciences Sociales.
- Dusuki, Asyraf Wajdi and Dar, Humayon (2004), "Stakeholders' Perceptions of Corporate Social" International Journal of Economics and Finance (Vol. 4), No. 5, May 2012 Responsibility of Islamic Banks: Evidence from Malaysian Economy", International Islamic University·Malaysia, Malaysia.
- El Ghoula,S. , Guedhamib,O. and et. al .(2011). Does corporate social responsibility affect the cost of capital? Journal of Banking & Finance ,Volume 35, Issue 9, September, Pages 2388-2406
- FERNANDEZ,A.(2005). les nouveaux tableaux de bord des managers: le projet décisionnel dans sa totalité, Editions d'Organisation, Paris, France, p.40.
- Flammer ,C. (2013) Does Corporate Social Responsibility Lead to Superior Financial Performance?,A Regression Discontinuity Approach, Richard Ivey School of Business, University of Western Ontario,London.
- Gherghina, S. and Simionescu, L.(2015). Does Entrepreneurship and Corporate Social Responsibility Act as Catalyst towards Firm Performance and Brand Value?, International Journal of Economics and Finance, Published by Canadian Center of Science and Education; Vol. 7, No. 4.

- Girffin, W. (1993). Management U.S.A, 4th edition, Houghton Mifflin Company,p-p98-101
- Godfrey, Paul C., Nile A. Hatch, and Jared M. Hansen(2010).Corporate Social Responsibilities: Theory and Evidence. Academy of Management Summer Conference, Honolulu, HI.
- Gray, R. (2002). The Social Accounting Project and Accounting Organizations and Society: Accounting Is Applied in the Financial Statements of Companies in Gaza Strip. Journal of Islamic university: Human studies series. Vol. (15), Issue (I), p. 239-281.
- GUERRA, F. (2007). pilotage stratégique de l'entreprise: le rôle du tableau de bord prospectif, Editions De Boeck, Bruxelles, Belgique, p.84.
- Heslin , A. Peter and Ochoa, D. Jenna. (2008). Understanding and developing strategic corporate social responsibility, Organizational Dynamics, 37 (2): 125-144.
- Inoue,Y. and Lee,S.(2010). Effects of different dimensions of corporate social responsibility on corporate financial performance in tourism-related industries, Temple University, School of Tourism and Hospitality Management, 1810 N. 13th Street, Speak man Hall, Philadelphia, PA 19122, USA
- Jean B.Mc , Sandgren, M. and Scheawies, TH. : Corporate social responsibility and firm financial performance , Academy f management journal, vol.31, no.4,pp854-872
- Mishra,S. and Suar,D. (2010) .Does Corporate Social Responsibility Influence Firm Performance of Indian Companies? Journal of Business Ethics ,95:571–601

- Mohr LA., Webb DJ. and Harris KE. (2001). Do consumers expect companies to be socially responsible? The impact of corporate social responsibility on buying behavior. *J. Cons. Aff.*, 35: 45-72.
- Patil, Y.D. (2014) . Corporate Social Responsibility Towards Environmental Management, Social Science Research Network , Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2403680>
- Rawley, J.W. (2010). The Global Compact and Cairo University, Statement by UN Resident Coordinator in the Arab Republic of Egypt. Cairo.
- Robert le DUFF et al , Encyclopédie de la gestion et du management. Editions Dalloz, Paris, 1999, p.897 .
- S.P. Saeidi and et al. (2014) .How does corporate social responsibility contribute to firm financial performance? The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction. / *Journal of Business Research*. JBR-08124; No of Pages 10
- Tang,Z. , Eiríkur Hull, C. and Rothenberg, S.(2012)."How Corporate Social Responsibility Engagement Strategy Moderates the CSR–Financial Performance Relationship, *Journal of Management Studies*, Blackwell Publishing Ltd and Society for the Advancement of Management Studies. Published by Blackwell Publishing, 9600 Garsington Road, Oxford, OX4 2DQ, UK and 350 Main Street, Malden, MA 02148, USA.
- The Social Dimensions Of Islamic Banks Jordanian-Islamic Banks-Case Study (2007–2013) Analytical Financial Study, Vol 24,No1,2016,pp157-167.
- The Social Dimensions Of Islamic Banks Jordanian-Islamic Banks-Case Study (2007–2013) Analytical Financial Study, Vol 24,No1,2016,pp157-167

- Yavuz A., Kuzey,C., Acar, MF. (2016). The Relationships between Corporate Social Responsibility, Environmental Supplier Development, and Firm Performance ,Article in Journal of Cleaner Production, Elsevier Ltd .

مواقع انترنت

- (موقع بنك فلسطين الالكتروني:

(<http://www.bankofpalestine.com/ar/about/profile>

http://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2010_ar.pdf •

http://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2011_ar.pdf •

http://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2012_ar.pdf •

http://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2013_ar.pdf •

- وهيبية، م(2010). دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية،

موقع الكتروني

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/101062#http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/159111>

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/159111>

- الجندلي، مفتاح، موقع الكتروني:

<https://hrdiscussion.com/hr83272.html>

- Carmelo Reverte، Eduardo Gomez-Melero، Juan Gabriel Cegarra-Navarro: The influence of corporate social responsibility practices on organizational performance: evidence from Eco-Responsible Spanish firms، Journal of Cleaner Production، 112، 2016، journal homepage: www.elsevier.com/locate/jclepro

- Patil, Yuvraj Dilip. (2014) . Corporate Social Responsibility Towards Environmental Management, Social Science Research Network , Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2403680>
- Reverte, C ,Eduardo, G,and et. Al (2016). The influence of corporate social responsibility practices on organizational performance: evidence from Eco-Responsible Spanish firms, Journal of Cleaner Production,112 , journal homepage: www.elsevier.com/locate/jclepro

الملاحق:

ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين لأداة البحث:

م	الاسم	المسمى الأكاديمي	التخصص
1.	د. إياد خليفة	أستاذ مساعد/جامعة القدس	تخطيط استراتيجي
2.	أ.د. ذياب جرار	أستاذ دكتور/ جامعة القدس المفتوحة	الإدارة الإستراتيجية
3.	د. مروان درويش	استاذ مشارك /نائب رئيس جامعة القدس المفتوحة للشؤون الإدارية	الإدارة المالية
4.	د. بسام بنات	أستاذ مشارك/جامعة القدس	إحصاء تطبيقي
5.	أ.د. عفيف زيدان	أستاذ/ جامعة القدس	تربية
6.	د. سلوى البرغوثي	أستاذ مساعد/ جامعة القدس	إدارة الأعمال
7.	د. محمد معالي	أستاذ مساعد/ جامعة القدس	إدارة الأعمال
8.	د. يوسف أبو فارة	عميد كلية العلوم الإدارية القدس المفتوحة/ أستاذ مشارك	إدارة الأعمال
9.	د. عطية مصلح	استاذ مشارك / جامعة القدس المفتوحة	إدارة الموارد البشرية
10.	د. نور الأفرع	مساعد أكاديمي بجامعة القدس المفتوحة/ استاذ مساعد	إدارة عامة
11.	د. صلاح صبري	استاذ مساعد / جامعة القدس المفتوحة	إدارة عامة

ملحق رقم (2) الاستبانة:

جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

بسم الله الرحمن الرحيم



الإخوة الأفاضل المحترمون:

تحية طيبة وبعد،

يضع الباحث بين أيديكم هذه الاستبانة بهدف الحصول على بيانات تتعلق بموضوع البحث : "دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء: حالة بنك فلسطين" وذلك بالتأشير عليه بعلامة (X) فقط في الخانة التي تتفق مع رأيكم علماً أن إجاباتكم محل اهتمام وسرية، ولن تستخدم إلا لغرض الدراسة وليس لها أي أهداف أخرى. يؤمل أن تسهموا في الوصول إلى نتائج دقيقة تخدم الدراسة وان تكون الإجابة بمصادقية تلائم الواقع العملي.

مع خالص الشكر والتقدير،،،

الباحث: إسلام جعدي

جوال: 0599395594

أولاً: بيانات عامة

الرجاء وضع رقم الإجابة بما يتوافق واختيارك	
الجنس: 1. ذكر 2. أنثى	<input type="checkbox"/>
العمر: 1. 25 عام فأقل 2. من 26-30 عام 3. من 31-40 عام 4. من 41-50 عام 5. 51 عام فأكثر	<input type="checkbox"/>
المؤهل العلمي: 1. بكالوريوس فأقل 2. دبلوم عالٍ 3. ماجستير فأكثر	<input type="checkbox"/>
المسمى الوظيفي: 1. مدير فرع 2. مدير منطقة 3. مدير مكتب 4. مراقب	<input type="checkbox"/>
عدد سنوات الخبرة: 1. 5 سنوات فأقل 2. من 6-10 سنوات 3. من 11-15 سنة 4. أكثر من 15 سنة	<input type="checkbox"/>
التخصص العلمي: 1. علوم إدارية 2. علوم اجتماعية وإنسانية 3. علوم قانونية 4. تخصصات أخرى.....	<input type="checkbox"/>

ثانيا : مجالات المسؤولية للمجتمعية لبنك فلسطين

يرجى التكرم بوضع علامة (X) في المربع المناسب:

البنود	موافق بشدة 5	موافق 4	محايد 3	معارض 2	معارض بشدة 1
المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع					
1.					
يسهم بنك فلسطين في نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية مع جميع الجهات المتعاملة معه.					
2.					
يوفر بنك فلسطين فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.					
3.					
يقوم بنك فلسطين بتوفير برامج تدريبية لطلبة الجامعات.					
4.					
يقوم بنك فلسطين بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية.					
5.					
يساعد بنك فلسطين أفراد من المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية.					
6.					
يقدم بنك فلسطين مساعدات مالية وعينية لدعم الأسر المحتاجة					
7.					
يدعم بنك فلسطين البحوث العلمية الخاصة بالمجتمع.					
8.					
يسهم بنك فلسطين في تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار في المجتمع.					
9.					
يلتزم بنك فلسطين بإصدار تقرير سنوي يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها.					
10.					
ينظر بنك فلسطين بعين الاعتبار للملاحظات التي تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.					
11.					
تتوافق رسالة بنك فلسطين مع أهداف المجتمع وقيمه.					
12.					
يسهم بنك فلسطين في دعم الخدمات التعليمية كبناء المدارس.					
13.					
يقدم بنك فلسطين منح لإنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من (طرق ومستشفيات وبرامج إسكان).					

المجال الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:

					14. يلتزم بنك فلسطين بالتشريعات البيئية.
					15. يتفاعل بنك فلسطين إيجاباً مع حملات حماية البيئة والطبيعة.
					16. هناك استعداد من بنك فلسطين للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.
					17. يتبع بنك فلسطين أساليب حديثة في تقديم الخدمات بطريقة تكفل تقليل المخلفات.
					18. يسهم بنك فلسطين في نشر الوعي البيئي
					19. يسهم بنك فلسطين في دعم الدراسات البيئية.
					20. يسهم بنك فلسطين في تعزيز مفهوم البيئة الخضراء.
					21. تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم إدارة البنك.
					22. يسهم بنك فلسطين مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على نظافة البيئة.
					23. يستخدم بنك فلسطين تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث التربة.
					24. يستخدم بنك فلسطين تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث الماء.
					25. يستخدم بنك فلسطين تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث الهواء.
					26. لدى بنك فلسطين خطة للطوارئ في حال حدوث كوارث بيئية.
					27. يوفر بنك فلسطين برامج تدريبية وتأهيلية لموظفيه حول التوعية البيئية.

المجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

					28. يوفر بنك فلسطين المناخ البيئي المناسب أثناء العمل.
					29. يتم القيام بالكشف الطبي الدوري على الموظفين.
					30. برامج التأمين الصحي مناسبة لاحتياجات العاملين.
					31. يتم إشراك الموظفين في عملية صنع القرارات المتعلقة بالبنك.

					32. يوجد قنوات اتصال واضحة بين الموظفين والرؤساء.
					33. يمنح بنك فلسطين الموظفين الأجازات السنوية مدفوعة الأجر.
					34. يقيس بنك فلسطين رضا العاملين عن الخدمات الاجتماعية.
					35. يمنح بنك فلسطين الموظفين الأجازات المرضية مدفوعة الأجر.
					36. يمنح بنك فلسطين تعويضات للموظف الذي يتعرض لحوادث العمل.
					37. يقيم بنك فلسطين حفلات ورحلات ترفيهية للموظفين.
					38. ما يمنحه بنك فلسطين للموظفين من مزايا عينية كالملابس والغذاء يلبي احتياجاتهم.
					39. يتم منح الموظفين مكافآت نقدية في الأعياد والمناسبات.
					40. يوفر بنك فلسطين وسائل أمان كافية أثناء العمل للحماية من الحوادث والأمراض.
					41. يقوم بنك فلسطين بعقد ندوات تثقيفية كافية ومناسبة للموظفين.
					42. يقوم بنك فلسطين بتحفيز القدرات الإبداعية الفردية للموظفين.
					43. يقوم بنك فلسطين بتطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم الموظفين.
					44. يقوم بنك فلسطين بتطبيق مبدأ العدالة في تحفيز الموظفين.
					45. يقوم بنك فلسطين بتطبيق مبدأ المساواة في تحفيز الموظفين.
					46. يعمل بنك فلسطين على احترام خصوصية المرأة العاملة لديه.
					47. يوفر بنك فلسطين أماكن خاصة للمرأة تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية.
المجال الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)					
					48. يأخذ بنك فلسطين بآراء العملاء ومقترحاتهم.
					49. يقدم بنك فلسطين برامج توعوية للشباب المتوقع تعاملهم مع البنك.
					50. يسهم مبدأ " اعرف عميلك. "الذي يطبقه البنك في تعزيز المسؤولية المجتمعية.

					51. يتعامل بنك فلسطين مع عملائه بشفافية ونزاهة.
					52. يحافظ بنك فلسطين على السلامة الجسدية للعملاء.
					53. يحافظ بنك فلسطين على أموال العملاء.
					54. يحافظ بنك فلسطين على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء والمتاحة له.
					55. يقدم بنك فلسطين خدماته بطريقة ميسرة تتسم عقودها بسهولة الفهم والخلو من التعقيد.
					56. يهتم بنك فلسطين بقياس رضا العملاء عن الخدمات الاجتماعية.
					57. يهتم بنك فلسطين بشكاوى الزبائن والعمل على حلها .
					58. يهتم بنك فلسطين بشكاوى الموردين والعمل على حلها بصورة عاجلة.
					59. الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة ما بين بنك فلسطين وزبائنه تتسم بالوضوح.
					60. يوضح البنك الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة ما بين بنك فلسطين والموردين
					61. يلتزم بنك فلسطين بتنفيذ الاتفاقات التي يبرمها مع الموردين
					62. يهتم بنك فلسطين بإقامة علاقات طيبة مع الزبائن.
المجال الخامس: انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي					
					63. اهتمام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية لا يحسن من الأداء المالي للبنك
					64. ربحية بنك فلسطين بمقياس الأرباح الاقتصادية على الأصول (ROA) أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية
					65. ربحية بنك فلسطين باستخدام مقياس الأرباح على الموارد الخاصة (الربحية المالية أو العائد على حقوق المساهمين) أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية
					66. ربحية بنك فلسطين تكون بمقياس الأرباح على المبيعات (نسبة الأرباح المئوية من حجم الفواتير البيعية)(ROS) أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية

					67. الحصة السوقية لبنك فلسطين أفضل بكثير من المنافسين عند التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية
					68. النمو في مبيعات المنتجات الرئيسية أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية
					69. النمو في صافي أرباح البنك أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية
					70. النمو في موجودات البنك أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية
					71. النمو في ودائع وتسهيلات البنك أفضل بكثير من المنافسين عند التزام بنك فلسطين بتطبيق المسؤولية الاجتماعية

شاكرين لكم حسن تعاونكم

ملحق رقم (3) نتائج المجموعة البورية:

من خلال استفادتكم من رعاية بنك فلسطين لمهرجان قفيلية الخضراء.. برأيكم هل يعزز ذلك المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين تجاه المجتمع

رقم العضو	الإجابة
1	ساهم بابرار العديد من المشائل الزراعية في المحافظة الامر الذي شجع المحافظة الى الدخول في انشطة عدة مما اسهم في تطورها .
2	مساعداات البنك الكثريرة في المجالات الرياضية والشبابية والمجتمعية عززت وفائه بمسؤولياته المجتمعية. انشطة البنك زادت من ارتباطه بالمجتمع دعم البنك في للمهرجان هو تعزيز التنمية المستدامة
3	يقوم بنك فلسطين بدعم مؤسسات عده ومنها نادي قفيلية الاهلي مما يشكل مؤشر ايجابي في تطور المجتمع.
4	نعم حيث يعكس صورة ايجابية عن البنك باهتمامه بالمجتمع والبيئة والمصلحة العامة بعيدا عن المصالح المادية فقط وعكس البنك صورته جوده بتقديم خدمات مجتمعية دون ان ينتظر مقابل.
5	بكل تأكيد وذلك لاهتمام البنك ببناء جسور التعاون ما بين المؤسسات العاملة في المحافظة والعمليات التي تخدم شريحة واسعة من المجتمع.
6	رعاية البنك للمهرجان بحد ذاته مسؤولية مجتمعية شهد القاضي والداني بنجاحها في إيصال رسالة البنك المجتمعية ساهم البنك من خلال رعاية المهرجان في التعرف على منتجات قفيلية الزراعية وبالتالي شكل دعما للمزارعين
7	ينظر بنك فلسطين بعين الاعتبار للملاحظات التي تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
8	يسهم بنك فلسطين في نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية مع جميع الجهات المتعاملة معه.

من خلال رعاية بنك فلسطين لمهرجان قفيلية الخضراء. برأيكم هل يعزز ذلك المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين تجاه البيئة.

رقم العضو	الإجابة
1	أسهم المهرجان في تعزيز مفهوم وأسس بناء قفيلية خضراء ودعم البيئة وتطويرها والحفاظ عليها
2	اسهم في تصدير الجوافة الى الخارج والحفاظ على البيئة من خلال زيادة المشاريع الخضراء
3	من خلال رعاية المهرجان اسهم بنك فلسطين في حماية البيئة بحصر التجمع في موقع واحد للحفاظ على البيئة رعاية مهرجان يدعم المنتجات الخضراء بحد ذاته مساهمة مجتمعية تدعم البيئة
4	خلق أنشطة اقتصادية ينعكس ايجابا على تطور المجتمع وبالتالي تعزيز الثقافة البيئية

5	يلتزم بنك فلسطين بكل ما يلزم عمله من اجل الحفاظ على البيئة حيث يرفعى انشطة تساعد على خلق بيئة صحية ونحن كعملاء نلاحظ هذا الالتزام
6	اهتمام البنك بانشطة تدعم بيئة خضراء لفت النظر اليه اكثر
7	هناك استعداد من بنك فلسطين للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.
8	اهتمام البنك بانشطة بيئية يرسم صورة جميلة للبنك في عيون الناس
	عزز ثقافة القبول المجتمعي للقطاع الخاص لانه يسهم في التنمية البيئية
	شكل المهرجان ظاهرة صحية من حيث المحتوى والمكان

من خلال رعاية بنك فلسطين لمهرجان قفيلية الخضراء. برأيكم هل يعزز ذلك المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين تجاه العاملين

رقم العضو	الإجابة
1	عكس المهرجان التدريب والكفاءة في التعامل التي بناها البنك لدى عامليه
2	اثر ايجابيا في تعزيز التعاون بين العاملين
3	رعاية مهرجان الجوافة نقاط قوة لتعزيز صمود المزارعين واسرهم في التثبيت بالارض كون المحافظة مستهدفة من مصادرة الاراضي
	نعم اذ شكلت رعاية المهرجان تعزيزا لممارسة البنك لمسؤولياته المجتمعية تجاه العاملين من خلال تحفيزهم على المشاركة به
4	باعتمادى زاد ذلك من وعي العاملين باهمية المسؤولية المجتمعية لانها خلقت تقارب واضح بين الادارات والعاملين وقربت وجهات النظر فيما يختص بخدمة المجتمع
5	ارى من خلال تعاملي مع البنك رعايته لموظفيه من خلال ادائهم الجماعي
	نعم هناك اهتمام واضح يشهده كافة العملاء من قبل البنك لموظفيه من حيث المظهر التدريب وتعزيز القدرات
	تعامل الموظفين مع العملاء يعتبر عامل جاذب لي كعميل
	نعم فان الثقة تولد الولاء للبنك
6	نعم حيث عمل البنك على تعزيز روح الانتماء لدينا كموظفين وذلك انطلاقا من المسؤولية الكبيرة والاهتمام الذي يولييه البنك لموظفيه حيث يعمل البنك على تحقيق رضانا كعاملين ، ويعزز البنك العلاقة مع الموظف باعتباره جزء من هيكلية وإظهار دوره في نجاحه وعلاقته التي لا تقتصر بالمنفعة المالية فقط.
7	يوجد قنوات اتصال واضحة بين المساهمين والموظفين والرؤساء.
8	يحرص بنك فلسطين على اعداد وتدريب العاملين في البنك
	نعم اذ ان الحوافز التي يقدمها البنك لموظفيه تدعم انتمائهم لمؤسساتهم

من خلال رعاية بنك فلسطين لمهرجان قلقيلية الخضراء. برأيكم هل يعزز ذلك المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين تجاه العملاء

رقم العضو	الإجابة
1	عزز ذلك ثققتنا كبلدية بالبنك لان رعايات كهذه تسهم في جذب عملاء أكثر للبنك لثقتهم بالتزامه بمسؤولياته المجتمعية نعم لقد حسن من صورة البنك امام الناس
2	بسبب رعايته للمهرجان حصلت المشاتل الزراعية في المحافظة على دعم وزارة الزراعة وتظافرت جهود ابناء المحافظة بالعباء والخير لزوار المهرجان مما عكس صورة ايجابية عن ابناء المحافظة وعزز ثققتهم بنوايا البنك التي اتجهت من خلال المهرجان الى خدمة وتطوير المحافظة نعم لانني كعميل المس تاتير هذه المبادرات علينا كعملاء وعلى المجتمع كافة
3	بالنسبة للغرفة التجارية فان بنك فلسطين يعد شريكا استراتيجيا بانشطتنا بشكل عام ورعايتهم لمهرجان الجوافا بشكل خاص والذي اصبح تقليدا مهما في المحافظة في كل عام.
4	هناك توجه واضح للاعضاء والمستفيدين لا يحتاج لقياس للتعامل مع بنك فلسطين لزيادة ثققتنا بالبنك البنك يعمل كفريق واحد ويسخر كل امكانياته لخدمتنا كعملاء
5	تسود علاقة احترام متبادل بيني وبين العاملين في البنك مما يشجعني على التعامل معه
6	نعم حيث وفاء البنك بمسؤولياته المجتمعية يخلق المحبه تجاهه لانه يهتم بالمجتمع وخصص البنك جزء من عمله للاهتمام برضا العملاء وقد انا البنك وحدة خاصة تحت بند المسؤولية الاجتماعية كما خصص لها جزء من ارباحه لهذه الغايه لذلك أصبحت نظرة العملاء نظرة ولاء للبنك مما جعلهم أكثر إقبالا على التعامل معه اذ يعتبر جزء كبير منهم تعامله مع البنك اسهام منه بالمسؤولية الاجتماعية
7	يهتم بنك فلسطين بشكاوى الزبائن والعمل على حلها . نعم يقدم البنك تسهيلات للعملاء ويوفر علينا الوقت والجهد يحرص البنك دائما من خلال تعاملنا معه الى ارضاء العملاء ضمن القوانين المعمول بها
8	يهتم بنك فلسطين بإقامة علاقات طيبة مع الزبائن.

فهرس الملاحق:

- 154.....ملحق رقم(1) قائمة بأسماء المحكمين لأداة البحث:
- 155.....ملحق رقم(2) الاستبانة:
- 162.....ملحق رقم(3) نتائج المجموعة البورية:

فهرس الجداول:

- جدول رقم (1.2) : أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية.....23
- جدول رقم (2.2): تقرير نشاط المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين خلال الاعوام (2010-2015) 53
- الجدول رقم (3.2) : عدد الدورات التدريبية والمشاركين بها في بنك فلسطين ما بين عام 2008-
2015.....59
- جدول رقم (2.4) : مؤشرات الأداء الرئيسة في بنك فلسطين (بالدولار الأمريكي) ما بين العام
2008-2011..... 60
- جدول رقم (5.2): مؤشرات الأداء الرئيسية في بنك فلسطين (بالدولار الأمريكي) ما بين العام
2012-2015..... 60
- جدول رقم (6.2) : البنوك العشر الأوائل في فلسطين وتصنيفها من حيث (سنة تاسيس البنك، عدد
الفروع والمكاتب، عدد أجهزة الصراف الآلي، عدد الموظفين)61
- جدول رقم (7.2): صافي أرباح البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة 2008-2011...62
- جدول رقم (8.2): صافي أرباح البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة من عام 2012-
2015.....63
- جدول رقم (9.2) : مجموع حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة من عام
2008-2011..... 64
- جدول رقم (10.2): مجموع حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة من عام
2012-2015..... 65
- جدول رقم (11.2) : معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة
2008-2011..... 66
- جدول رقم (12.2) : معدل العائد على حقوق الملكية للبنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة
2012-2015..... 66

- جدول رقم (13.2): ترتيب البنوك العشر الأوائل في فلسطين حسب العائد على حقوق الملكية محسوبا بصافي الربح /حقوق الملكية*100 حسب بياناتها المالية لعام 2015.....67
- جدول رقم (14.2): موجودات البنوك العشر الأوائل خلال الفترة 2008-2011.....68
- جدول رقم (15.2): موجودات البنوك العشر الأوائل خلال الفترة 2012-2015.....68
- جدول رقم (16.2): معدل العائد على موجودات البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة 2011-2008.....69
- جدول رقم (17.2) : معدل العائد على موجودات البنوك العشر الأوائل في فلسطين خلال الفترة من عام 2012-2013.....70
- جدول رقم (18.2) : ترتيب البنوك العشر الأوائل في فلسطين حسب العائد على الموجودات محسوبا بصافي الربح /الموجودات *100 حسب بياناتها المالية 2015.....70
- جدول رقم (1.3):توزيع مجتمع عينة تبعاً لمتغير الجنس.....88
- جدول رقم (2.3):توزيع عينة البحث تبعاً لمتغير العمر.....88
- جدول رقم (3.3):توزيع مجتمع عينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.....88
- جدول رقم (4.3): توزيع عينة البحث تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.....89
- جدول رقم (5.3):توزيع مجتمع عينة تبعاً لمتغير مدة الخبرة.....89
- جدول رقم (6.3): توزيع عينة البحث تبعاً لمتغير التخصص.....89
- جدول رقم (7.3): فقرات الاستبانة تبعاً لأبعاد البحث.....91
- جدول رقم (8.3-أ): صدق البناء لمقياس (قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للأداة).....92
- جدول رقم (8.3-ب): صدق البناء لمقياس (قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للأداة).....93
- جدول رقم (9.3): نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's-Alpha) لمقياس دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء.....94

97	جدول رقم (10.3):المعالجة الإحصائية.....
99	جدول رقم (1.4): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي.....
100	جدول رقم (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الأول.....
101	جدول رقم (3.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الثاني.....
102	جدول رقم (4.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجال الثالث.....
104	جدول رقم (5.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجال الرابع.....
105	جدول رقم (6.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجال الخامس.....
	جدول رقم (7.4): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمجالات والدرجة الكلية للاستجابات دور
106	البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء.....
107	جدول رقم (8.4):نتائج اختبار سبيرمان.....
108	جدول رقم (9.4):نتائج اختبار سبيرمان.....
109	جدول رقم (10.4):نتائج اختبار بيرسون.....
110	جدول رقم (11.4): نتائج اختبار بيرسون.....
110	جدول رقم (12.4):نتائج اختبار بيرسون.....
112	جدول رقم (13.4): نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس.....
	جدول رقم (14.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في
113	تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير العمر.....
114	جدول رقم (15.4): نتائج اختبار L.S.D لدلالة الفروق.....
	جدول رقم (16.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في
115	تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.....
	جدول رقم (17.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في
116	تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.....

- جدول رقم (18.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.....117
- جدول رقم (19.4): نتائج اختبار L.S.D لدلالة الفروق118
- جدول رقم (20.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء تبعاً لمتغير التخصص العلمي119
- جدول رقم (21.4): نتائج اختبار L.S.D لدلالة الفروق120

فهرس الأشكال:

الصفحة	المحتوى	رقم الشكل
16	الأطراف ذات المصلحة التي تحمل المنظمة المسؤولية	2.1

فهرس المحتويات

أ..... إقرار

ب..... شكر وتقدير

ج..... التعريفات

ه..... ملخص

ز..... Abstract:

1..... الفصل الأول: الإطار العام

1..... 1.1 المقدمة:

2..... 2.1 مشكلة البحث:

3..... 3.1 أسئلة البحث:

4..... 4.1 أهداف البحث:

4..... 5.1 أهمية البحث:

5..... 6.1 مبررات اختيار موضوع البحث:

6..... 7.1 فرضيات البحث:

7..... 8.1 حدود البحث:

8..... 9.1 هيكلية البحث:

9..... الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

9..... 1.2 المسؤولية الاجتماعية- المفهوم والمجالات والمداخل والأبعاد:

9..... 1.1.2 مقدمة:

10.....	2.1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:
15.....	3.1.2 أسباب ظهور المسؤولية الاجتماعية:
16.....	4.1.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية:
17.....	5.1.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية:
17.....	6.1.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:
18.....	7.1.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية:
20.....	8.1.2 مداخل دراسة المسؤولية الاجتماعية:
21.....	9.1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:
24.....	10.1.2 المسؤولية المجتمعية ... التزام وواجب:
26.....	11.1.2 الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للبنوك:
28.....	2.2 الأداء المؤسسي والأداء الاجتماعي
28.....	1.2.2 الأداء المؤسسي:
31.....	2.2.2 أبعاد الأداء المؤسسي:
31.....	3.2.2 الأداء الاجتماعي:
31.....	4.2.2 مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي :
32.....	5.2.2 أهداف تقييم الأداء:
33.....	6.2.2 أبعاد تقييم الأداء:
34.....	7.2.2 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء:
34.....	8.2.2 انعكاسات تبني المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء البنك:
37.....	3.2 النظام المصرفي الفلسطيني، تطوره ونموه:
43.....	1.3.2 بنك فلسطين ومساهمته في المسؤولية الاجتماعية:
44.....	2.3.2 المسؤولية الاجتماعية -مجالات وتقييم واقع وانعكاس أداء:

45.....	3.3.2 بنك فلسطين والمجتمع الفلسطيني:
46.....	1.3.2.2 المسؤولية الاجتماعية لدى بنك فلسطين:
47.....	2.3.4.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك:
47.....	2.3.2.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع:
48.....	3.3.2.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:
50.....	4.3.2.1 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين:
52.....	5.3.2.1 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء:
57.....	2.3.5 مؤشرات الأداء في بنك فلسطين:
59.....	2.3.6 البيانات المالية لبنك فلسطين ومقارنتها بالقطاع المصرفي الفلسطيني:
59.....	• الدورات التدريبية في بنك فلسطين خلال الفترة من عام 2008-2015.
60.....	• مؤشرات الأداء الرئيسية في بنك فلسطين خلال الفترة من عام 2008-2011.
61.....	• مقارنة بين بنك فلسطين والبنوك العشر الأوائل العاملة في فلسطين:
62.....	• مؤشر صافي الربح:
64.....	• مؤشر حقوق الملكية:
66.....	• مؤشر العائد على حقوق الملكية:
68.....	• مؤشر صافي الموجودات:
69.....	• معدل العائد على الموجودات:
71.....	3.3.5 العوامل الدافعة لممارسة المسؤولية الاجتماعية: رؤيا بنك فلسطين.
73.....	4.2 الدراسات السابقة:
87.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
87.....	1.3 تمهيد:

87	2.3 مجتمع البحث:
90	3.3 منهج البحث:
91	4.3 أداة البحث :
91	5.3 تقنين أداة البحث:
91	1.5.3 صدق الأداة:
94	2.5.3 ثبات الأداة
95	6.3 الإجراءات المنهجية للمجموعة البورية التي تم تشكيلها
96	7.3 إجراءات تطبيق البحث
97	8.3 المعالجة الإحصائية:

98 الفصل الرابع: نتائج البحث

98	1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه: ما هو ما دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي؟
99	1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول والذي نصه:
99	(1) النتائج المتعلقة بالمجال الأول (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع)
101	2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني والذي نصه:
101	(2) النتائج المتعلقة بالمجال الثاني (المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة)
102	3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث والذي نصه:
102	(3) النتائج المتعلقة بالمجال الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
103	4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع والذي نصه:
104	(4) النتائج المتعلقة بالمجال الرابع المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (الزبائن والموردين)
105	(5) النتائج المتعلقة بالمجال الخامس (انعكاسات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي)

106.....	(6 خلاصة النتائج وترتيب المجالات والدرجة الكلية للاستجابات:
107.....	5.1.4 نتائج السؤال الفرعي الخامس الذي نصه:
108.....	2.4 فرضيات الدراسة:
108.....	1.2.4 نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها:
109.....	2.2.4 نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:
109.....	3.2.4 نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:
110.....	4.2.4 نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها:
111.....	5.2.4 نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها:

121..... الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

121.....	1.5 مناقشة النتائج:
122.....	2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:
122.....	1.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول والذي نصه:
123.....	2.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني والذي نصه: هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالبيئة مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
124.....	3.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث والذي نصه: هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالموظفين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
125.....	4.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع والذي نصه: هل يمارس بنك فلسطين أنشطة ترتبط بالزبائن والموردين مما يسهم في تبني المسؤولية الاجتماعية؟
127.....	5.2.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس والذي نصه: هل يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في البنك؟
129.....	3.5 نتائج فحص فرضيات الدراسة
129.....	1.3.5 نتائج: فحص الفرضية الأولى التي نصها

130.....	2.3.5 نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:
130.....	3.3.5 نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:
131.....	4.3.5 نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها:
132.....	5.3.5 نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها:
137.....	4.5 الاستنتاجات:
139.....	5.5 التوصيات:
141.....	المصادر والمراجع
154.....	الملاحق:
165.....	فهرس الملاحق:
166.....	فهرس الجداول:
171.....	فهرس المحتويات