



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

"تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسُبل تطويرها"

سجود سعود علي الشريف

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1437هـ / 2016م

تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسبل تطويرها

إعداد:

سجود سعود علي الشريف

بكالوريوس لغة إنجليزية فرعي فرنسي من جامعه الخليل / فلسطين

المشرف الرئيس: الدكتور محمد الجعبري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية البشرية وبناء المؤسسات من معهد التنمية المستدامة / جامعة القدس

1437هـ-2016م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج بناء مؤسسات/ معهد التنمية الريفية المستدامة

إجازة الرسالة

تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسبل تطويرها

اسم الطالبة: سجاد سعود علي الشريف
الرقم الجامعي: 21212088

المشرف: د. محمد الجعبري

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2 / 4 / 2016م من لجنة المناقشة المدرجة أسماءهم
وتوقيعاتهم

التوقيع
التوقيع
التوقيع

د. محمد الجعبري

د. إبراهيم عوض

د. محمد عوض

1. رئيس لجنة المناقشة

2. ممتحن داخلي

3. ممتحن خارجي

القدس - فلسطين

1437هـ/2016م

الإهداء

إلى من مهدا لي طريق العلم بعد الله
إلى من ربباني صغيراً، وأنار ا لي دربي
والدي ووالدتي أطال الله في عمريهما
إلى من دعمني ووقف بجانبني طيلة دراستي

زوجي حفظه الله

إلى من أرى نور حياتي فيها

ابنتي الغالية

إلى من هم سندي في حياتي

أخوتي وأختي أدامهم الله

إلى جميع أفراد عائلتي

إلى من علموني

أساتذتي الكرام

إلى كل من كان له فضل بعد الله في إنجاز هذه الدراسة

إلى هؤلاء جميعاً أهدي رسالتي هذه

إقرار:

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

التوقيع:.....

الاسم: سجاد سعود علي الشريف

التاريخ: 2016/ 4/2م

شكر و عرفان

بعد الشكر والحمد لله،

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والتقدير إلى الأستاذ المشرف الدكتور محمد الجعبري لما منحه

لي من وقت وجهد وتوجيه لإنجاز هذه الدراسة.

كما وأتقدم بالشكر إلى جامعة القدس، وأخص بالذكر كلية الدراسات العليا، المعهد التنمية

المستدامة ممثلاً بمديره الدكتور عزمي الأطرش، وأعضاء هيئة التدريس.

والشكر موصول للدكتور ياسر شاهين لما منحه من نصح وإرشادات طيلة فترة انجاز هذه

الرسالة.

ولا يفوتني أن أخص بالشكر الأستاذة الفاضلة في جامعة بوليتكنك فلسطين تغريد عودة لما

منحته لي من وقت لتدقيق رسالة الماجستير.

ويطيب لي أن أتوجه بالشكر إلى السادة في بنك فلسطين لحسن تعاونهم.

كما أتقدم بالشكر لكل من أسهم في إنجاز هذه الدراسة.

سجود

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة)، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى تحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لدى بنك فلسطين في المجتمع المحلي. وبالتالي فإن الدراسة تنو إلى تحديد آليات تطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، واستخدام المقابلات والاستبانة؛ لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لإتمام الدراسة.

وقد استخدمت الباحثة أسلوب المسح الشامل حيث قامت بتوزيع الاستبانة على العاملين غير الإداريين في بنك فلسطين بأفرعه الثلاث (بيت لحم، الخليل، دورا)، كما قامت بإجراء مقابلات مع أصحاب العلاقة في الإدارة العليا فيما يخص المسؤولية الاجتماعية، ومقابلة العاملين الإداريين في البنك، إضافةً إلى ذلك اختارت الباحثة عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين لإجراء المقابلات.

وقامت الباحثة باستخدام تحليل المحتوى لغرض مناقشة نتائج المقابلات وتحليلها، ولجأت إلى استخدام برنامج الرزم الاحصائية SPSS لغرض عرض نتائج الاستبانة وتحليلها؛ للوصول إلى توصيات هذه الدراسة.

وأظهرت النتائج أن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة) مرتفعة من وجهة نظر العاملين الإداريين وغير الإداريين، وتبين أن أهم المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين أن احتياجات المجتمع لا حدود لها نتيجة

للظروف الاقتصادية والسياسية، كما وتبين أنه لا يوجد نظام مكتوب يخص المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين يعكس استراتيجية البنك حول تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة.

The Application of Social Responsibility at Bank of Palestine and the Possibilities of Developing it.

Prepared by: Sujood So'ud Alsharif

Supervisor: Dr.Mohammad Aljabari

Abstract

This study aims to examine the reality of the application of social responsibility at Bank of Palestine in different aspects (towards clients, employees, local community, owners, and environment). It also strived for identifying the main obstacles which encounter the application of social responsibility at Bank of Palestine in the local community, and determining the possibilities of developing social responsibility at Bank of Palestine.

For achieving the objectives of this study, the researcher adopts the descriptive methodology and used interviews and questionnaires for collecting the information and data which are necessary for conducting the study.

The researcher uses the comprehensive survey methodology as she distributes the questionnaire among non-administrative employees at the Bank of Palestine in (Bethlehem, Hebron, Dura), she conducts interviews with relevant persons in top management regarding social responsibility, and she also conducts interviews with administrative employees at the bank. In addition, the researcher selects a simple random sample of the beneficiaries from the application of social responsibility at Bank of Palestine to conduct the interviews.

The researcher uses the content analysis methodology to discuss and analyze the results of the interviews, and she also uses Statistical Package for Social sciences (SPSS) program to display and analyze the results of the questionnaire in order to come out with the recommendations of this study.

The results reveals that the degree of the application of social responsibility at the Bank of Palestine is high in different aspects (towards clients, employees, local community, owners, and environment) from the perspective of administrative and non-administrative employees. The results also shows that the main obstacle which encounters the application of social responsibility at Bank of Palestine is represented in the fact that the society's requirements are unlimited due to the economic and political situations. It reveals that there is no written regulation which reflects the bank's strategy with regards to the application of social responsibility of its different aspects.

الفصل الأول

خلفية الدراسة أهميتها

1.1 المقدمة:

لقد أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة الأساسية والجوهرية التي ازداد انتشارها وازدادت أهميتها وبرزت في المؤسسات على المستوى المحلي والمستوى العالمي في العصر الحديث، وقد أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية واحداً من المعايير الرئيسية التي تشير إلى مستوى المشاركة في خدمة المجتمع واجباً وليس تطوعاً، وقد تعرض المفهوم إلى بعض الاختلافات في الرؤية بسبب تشابه أهدافه مع الأهداف الأخرى للعمل الاجتماعي التطوعي (Maruffi & others, 2013).

وفي ظل تزايد الدور الذي يقوم به القطاع الخاص، وتحمل هذا القطاع المسؤولية الجوهرية والرئيسية في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، فقد أدى ذلك إلى أن تصبح مؤسسات القطاع الخاص هي المسؤولة عن ممارسات وتطبيقات المسؤولية الاجتماعية بصورة أساسية،

وأصبحت المسؤولية الاجتماعية برنامجاً رئيساً من برامج الكثير من المؤسسات، ووصلت المسؤولية الاجتماعية في أهميتها لدى كثير من المؤسسات إلى المساواة مع البرامج الاقتصادية الأخرى (Quairel-Lanoizelee, 2011).

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو مفهوم واسع ولم يتم تحديد جميع أبعاده بدقة، ولذلك فإن هناك عدم وضوح لدى المؤسسات في تحديد المدى الذي يجب أن تصل إليه مسؤوليتهم الاجتماعية، وفي تحديد الأفق الخاص بالمسؤولية الاجتماعية لأنها تمثل أنشطة مرتبطة ببعدين رئيسيين أحدهما داخلي يتجسد في إسهام المؤسسة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم، والآخر خارجي ينعكس في مبادرات المؤسسات في التدخل لمعالجة المشكلات التي يعاني منها الزبائن والمجتمع (الغالبى والعامري، 2005).

2.1 مشكلة الدراسة

تعد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من الموضوعات التي لا تزال تثير جدلاً في الوسط الأكاديمي، وفي مجالات الأعمال المختلفة. حيث تعددت وجهات النظر حول تعامل منظمات الأعمال مع المجتمع المحلي. وأشارت عدة دراسات إلى عدة معايير لقياس المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو البيئة، ونحو المالكين) (الغالبى، والعامري، 2005).

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من العناصر الأساسية التي تعزز سمعة المنظمة، وبعكس اعتقاد البعض بأنها تشكل عبئاً على المنظمة ونقل من أرباحها، فقد اثبتت الدراسات أن تطبيقات مبادرات المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح تسهم في الارتقاء بمستوى المنظمة في نظر عملائها الأمر الذي ينعكس إيجاباً على عائداتها في الأجل المتوسط والأجل الطويل؛ أي أنها تعتبر بمثابة استثمار طويل الأجل (القاضي، 2010).

لم تكن فلسطين بمنأى عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وما زال هذا المفهوم في طور النمو، وهناك إجماع على أن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في المنظمات التي تتبنى هذا المفهوم لا تمثل سوى قلة من الشركات الكبرى في حين أن غالبية الشركات ليس لديها أي فكرة عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية. إن واقع تطبيق مبادرات المسؤولية الاجتماعية يتطلب جهوداً عديدة لتصبح جزءاً من ثقافة المنظمة وأهدافها؛ لذلك لا بد من العمل على تطوير سياسات واستراتيجيات منظمات القطاع الخاص وتحفيزها لتبني وتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، الأمر الذي يسهم في تعزيز المجتمع والارتقاء به وتميمته (زغب، 2010).

وتتجسد النظرة التقليدية إلى منظمات الأعمال في كونها منظمات ربحية تركز على تحقيق أهدافها من خلال تعظيم الأرباح والإيرادات والنمو، إذ أن الأهداف الرئيسية والجوهرية لهذه المنظمات هي أهداف اقتصادية وربحية، فهذه المنظمات ليست مؤسسات خيرية واجتماعية، ومن هنا بدأت تتبلور الأفكار المتصاعدة التي تركز على وجوب تذكير الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية نحو المجتمع، وضرورة أن تكون المسؤولية الاجتماعية جزءاً راسخاً من توجهاتها السوقية. وقد تنبعت مؤسسات مصرفية متعددة (ومنها بنك فلسطين) إلى أهمية تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بسبب إدراكها للدور الذي تلعبه في تعزيز المجتمع والارتقاء به. وفي ضوء ما سبق، فإن هذه الدراسة تسعى إلى الإجابة على السؤال الرئيس الآتي:

ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وما هي سبل تطويرها؟

3.1 أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة الآتية:

- 1- ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة)؟
- 2- هل يوجد نظام مكتوب يضبط تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟
- 3- ما هي المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟
- 4- ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين نحو المستفيدين؟
- 5- ما هي سبل تطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟
- 6- هل توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين الإداريين والعاملين غير الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية (نحو العاملين في البنك، ونحو زبائن البنك)؟

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف على واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة).
2. معرفة إذا ما كان هناك نظام مكتوب يضبط تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين.
3. تحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لدى بنك فلسطين في المجتمع الفلسطيني.
4. التعرف على واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين نحو المستفيدين.
5. تحديد سبل تطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين.

6. معرفة اذا ما كان هناك فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين الإداريين والعاملين غير الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو (العاملين في البنك، ونحو زبائن البنك).

5.1 أهمية ومبررات الدراسة

1- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الأهمية المتزايدة للموضوع الذي تتناوله (المسؤولية الاجتماعية)، وهذا الموضوع يتجدد التركيز عليه بقوة في عالم منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها. وتعدّ شركات القطاع الخاص جزءاً لا يتجزأ من المجتمعات، وقد كثر الحديث عن قصص نجاح شركات عالمية متعددة حيث أسهم وساعد تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في القضاء على كثير من المظاهر السلبية (كالمظاهر الاجتماعية والبيئية والصحية وغيرها...)، بالإضافة إلى المساعدة في إيجاد حلول فاعلة وناجعة لبعض هذه المظاهر، وتتعزز وتزداد أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لمؤسسة فلسطينية عريقة ذات تأثيرات واضحة في الحياة الفلسطينية.

2- تناولت الباحثة في هذه الدراسة موضوعاً حيويّاً هو موضوع المسؤولية الاجتماعية، وذلك لما له من تأثيرات ملموسة على المجتمع حسبما أكدت الدراسات النظرية والتطبيقية، وتم تناول هذا الموضوع في مؤسسة فلسطينية كبيرة (بنك فلسطين).

4- تهتم هذه الدراسة بإبراز أهمية تطبيقات المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال التركيز على دراسة بنك فلسطين.

5- يتوقع البحث أن يسترشد بنك فلسطين بنتائج هذه الدراسة وتوصياتها لتعزيز ممارسات وتطبيقات المسؤولية الاجتماعية وسبل تطويرها، خاصةً فيما يتعلق في تبني نظام مكتوب يضبط تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في البنك، وكذلك يتوقع أن تسترشد بها أيضاً المؤسسات

والشركات الفلسطينية والعربية الأخرى (العامة والخاصة)، وذلك لتقوم بدورها في تنمية تطبيقات المسؤولية الاجتماعية.

6- نبعت أهمية هذه الدراسة كونه لم يتم دراسة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة) كدراسة تطبيقية، في حدود معرفة الباحثة.

6.1 حدود الدراسة

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في أفرع بنك فلسطين في جنوب الضفة الغربية (بيت لحم، والخليل، ودورا).

الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة بالعاملين في بنك فلسطين ضمن مستوياتهم الإدارية، بالإضافة إلى المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لنفس المنطقة.

الحدود الزمنية: سيتم دراسة واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين في السنوات الثلاث الأخيرة (2012، 2013، 2014).

7.1 محددات الدراسة

واجه البحث بعض المعوقات التي تتمثل في عدم استجابة البنك للحصول على المعلومات الخاصة بالدراسة في وسط وشمال الضفة الغربية، مع الأخذ بعين الاعتبار أنه تم مقابلة مسؤولة المسؤولية الاجتماعية في الإدارة العامة لبنك فلسطين في رام الله.

1. 8 مصطلحات الدراسة

المسؤولية الاجتماعية: يعرف البحث المسؤولية الاجتماعية على أنها دور المنظمات في الارتقاء بالمجتمع والتأثير في تنميته من خلال تعزيز سبل الرفاهية والعيش الكريم لأفراده، وتبني أنشطة ومبادرات تخدم المجتمع والاقتصاد في آنٍ واحد.

الزبائن: يعرف البحث فئة الزبائن بأنها شريحة من المجتمع تتعامل مع البنك وتستفيد من الخدمات التي يقدمها.

العاملين: تشمل فئة العاملين في هذه الدراسة جميع من يعمل في البنك ضمن مستوياتهم الإدارية المختلفة، حيث شملت فئة **العاملين الإداريين** على كل مكلف بعمل إداري لتسيير أمور المصرف من مدير فرع، ورئيس قسم الشركات، وموظف مسؤول بدرجة مراقب، ومدير التسهيلات. أما **العالمين غير الإداريين** فيعرفهم البحث على أنهم جميع العاملين ضمن الأقسام التالية في بنك فلسطين: قسم العملات الأجنبية والحوالات والودائع، وقسم خدمة العملاء، وقسم الخزينة والتلر، وقسم المقاصة، وقسم الشيكات المرتجعة والمرفوضة، وقسم المراجعة والتدقيق، وقسم التسهيلات، وقسم الحاسوب.

المجتمع المحلي: يمثل مجموعة من الأشخاص ذات أهداف ومشاعر اجتماعية مشتركة يسعون إلى تحقيق احتياجات المجتمع والعمل على انجازه والارتقاء به وتنميته.

المالكين: يمكن تعريف المالكين على أنهم أصحاب المصالح ذات الاستفادة من أنشطة البنك، بحيث تستثمر هذه الفئة أموالهم الخاصة متوقعين جني أرباحاً مناسبة من خلال هذه الاستثمارات.

المستفيدين: يعرفهم البحث بأنهم الجهات المستفيدة من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية التي يقدمها البنك.

المقابلات المهيكلية: تعني أن يتم مقابلة كافة أفراد العينة وتوجيه نفس الأسئلة عليهم جميعاً، من أجل الوصول إلى النتائج المرجوة.

منهجية وإجراءات الدراسة

في هذه الدراسة، ستستخدم الباحثة المنهج الوصفي المختلط. وسيتم السير في إعداد هذه الدراسة عبر الخطوات الآتية:

1- وضع وصياغة الإطار النظري للدراسة.

2- الإجراءات الميدانية وسوف تشمل ما يأتي:

أ. بناء أدوات الدراسة، (الاستبانة للعاملين غير الإداريين في بنك فلسطين، والمقابلة

للعاملين الإداريين والمستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية، وتحليل المحتوى).

ب. تحكيم أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص.

ج. تحديد مجتمعات الدراسة.

د. توزيع الاستبانات على عينة المبحوثين.

هـ. جمع الاستبانات وتحليلها.

و. عمل المقابلات.

ز. تحليل نتائج المقابلات.

ح. صياغة نتائج الدراسة وتوصياتها.

ط. إعداد مسودة الرسالة.

1.10 أخلاقيات الدراسة:

قامت الباحثة بتعريف أفراد العينة بأهداف الدراسة، وأن الغرض من هذه الدراسة لأغراض علمية فقط، وعليه فإنه سيتم المحافظة على السرية التامة للمعلومات. كما تم ابلاغهم بأن مشاركتهم اختيارية طوعية وليست اجبارية، وتم الحصول على الموافقة الشفهية من جميع أفراد العينة.

11.1 هيكلية الدراسة

تكوّنت هذه الدراسة من خمسة فصول رُتبت على النحو التالي:

• الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

وفيه مقدمة لهذه الدراسة، ومشكلتها، وأسئلتها، وأهدافها، وأهميتها ومبرراتها، وحدودها، ومحدداتها، ومصطلحات الدراسة، وأخلاقيات الدراسة، وهيكليتها.

• الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية، ومفهومها، وأبعادها ومناهجها، وأهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية، والعوامل المؤثرة بها، ومبادئ المسؤولية الاجتماعية، ومنطلقات تحقيقها، ومجالات المسؤولية الاجتماعية، بعد ذلك عرض نبذة عن بنك فلسطين، وأخيراً الدراسات السابقة ذات العلاقة.

• الفصل الثالث: منهجية الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً شاملاً لمنهجية الدراسة، والأدوات، والمجتمع والعينة، ومدى اختبار صدق وثبات أدوات الدراسة، وإجراءات جمع وتحليل البيانات، وأخيراً متغيرات الدراسة.

• الفصل الرابع: نتائج الدراسة.

احتوى هذا الفصل عرضاً لنتائج بيانات أدوات الدراسة.

• الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

تناول هذا الفصل ملخصاً لنتائج الدراسة ومناقشتها، كما اشتمل هذا الفصل على التوصيات

التي انبثقت عن النتائج التي تم التوصل إليها.

وأخيراً أُضيف إلى هذه الفصول قائمة بأهم المراجع ذات الصلة.

الفصل الثاني

1.2 الإطار النظري:

1.1.2 المسؤولية الاجتماعية

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مع تطورها كقضية عبر التاريخ، والمسؤولية الاجتماعية للشركات لا تعد ظاهرة حديثة، حيث أخذ منحى التركيز عليه كعلم وأهمية منذ خمسينات القرن الماضي (Carroll & Shabana, 2010).

ومنذ فترة الستينات من القرن الماضي تبلورت فكرة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات، ومن المرجح أن بروز المسؤولية الاجتماعية في تلك الفترة جاء نتيجة ردود الفعل ضد العولمة، ما دفع المنظمات ذات الجنسيات المتعددة نحو البحث عن دورها الاجتماعي سعياً للتوطن في أسواقها المستهدفة خصوصاً بعدما تنامت ظاهرة الفقر نتيجة التطبيقات الصارمة لتحرير التجارة العالمية" (قندح، 2013).

وفي العقد السابع من القرن الماضي، كانت شركات القطاع الخاص في بداية تعاملها مع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بشكل واسع (Nattrass & Altomare, 1999). وفي نفس الفترة كان للمنظمة الاقتصادية التعاونية للتنمية ومنظمات تابعة للأمم المتحدة بصمة في بناء وتشبيك العلاقة بين الحكومة، وشركات القطاع الخاص، والمجتمع مما أبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية في أداء الشركات (العصيمي، 2015).

وقد شهدت فترة الثمانينات من القرن الماضي تحولاً جذرياً لقضايا المسؤولية الاجتماعية للشركات. حيث تحولت هذه القضايا من حل القضايا الاجتماعية التي لا تتعارض مع مصلحة الشركات الأساسية (Moura-Leite & padgett, 2011) إلى مجموعة متنوعة من النظريات والنماذج والمواضيع البديلة (Carroll, 1999). وتعد نظرية أصحاب المصلحة من أهم تطورات المسؤولية الاجتماعية في الثمانينات؛ حيث كانت تلك النظرية بمثابة أداة لتحليل مجموعات أصحاب المصلحة التي أثرت بالشركة، أو يمكن أن تتأثر بها (Freeman, 1984) كما ورد عند (katavic, 2014).

كما افترضت نظرية أصحاب المصلحة أن أداء الشركات لا يتأثر فقط بالمساهمين، ولكن أيضاً من قبل العديد من أصحاب المصلحة مثل الموظفين، والعملاء، والموردين، والحكومات (Carroll & Shabana, 2010).

تعززت المسؤولية الاجتماعية من قبل الأكاديميين، والحكومات والشركات، والجامعات، والمستهلكين، والمنظمات غير الربحية في العقد التاسع من القرن الماضي (Albareda, & others, 2008; Moura & Padgett, 2011). بالإضافة إلى توجيه الدعم من قبل المنظمات الدولية مثل الأمم المتحدة، والبنك الدولي، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومنظمة العمل

الدولية (Waddock, 2008). ومنذ بداية القرن الحادي والعشرين، تحول تركيز الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من توجه أخلاقي إلى توجه استراتيجي؛ أي ضرورة دمج مبادرات المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجيات الشركات، وانتقلت إلى مستوى الشركة (Moura-Leite & Padgette, 2011). وقد مكن هذا التحول قادة الشركات متعددة الجنسيات لتجاوز تعظيم قيمة حقوق المساهمين إلى التركيز على خلق هيئة السلع التموينية، من خلال قبول مبادرات المسؤولية الاجتماعية والاستراتيجية لصناعة معينة، واعتماد الشفافية حول أنشطة المسؤولية الاجتماعية لدى شركتهم، بالإضافة إلى بناء علاقات شراكة مع أصحاب المصلحة (Lee, 2008) كما ورد عند (Katavic, 2014).

يتضح من الأنف أن المسؤولية الاجتماعية بمعناها الواسع بدأ منذ زمن بعيد، إلا أنه أخذ منحى منظم وممنهج ببروز تحديات العولمة وحدة المنافسة بين الشركات، ومحاولة لامتصاص الشركات متعددة الجنسيات الآثار السلبية عليها بسبب المنهج الرأسمالي في إدارتها ما حملها مسؤولية زيادة الفقر واتساع الفجوة بين الاغنياء والفقراء وأخذت من المسؤولية الاجتماعية مدخلاً لتتمكن من التوطن في أسواقها.

تعددت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية نتيجة للتطورات في الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. كما ظهرت عدة آراء لعلماء الاقتصاد حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ذلك حسب ما تتجه إليه أهداف مجتمع الأعمال منذ منتصف القرن الماضي إلى هذا اليوم. استناداً لاختلاف وجهات نظر علماء الاقتصاد حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فهناك المعارض وهناك المؤيد.

وتؤكد دراسات متعددة على أن الالتزام الاجتماعي لدى المؤسسات قد تنامي نتيجة للوعي الثقافي والتعليمي، ونظراً لضغوطات جمعيات حقوق الإنسان، وقد تحولت الاهتمامات الشخصية

للأفراد إلى حركات جماعية منظمة ساهمت في زيادة الضغوط من المجتمع لتحسين الدور المجتمعي في إدارة المؤسسات لأعمالها، وقد جاء ذلك نتيجة لدور التعليم في رفع الوعي البيئي والمجتمعي، وأصبحت المؤسسات الاجتماعية تواجه الشركات وتحملها مسؤولية تصرفاتها الخاطئة. وقد شكلت هذه العناصر دوافع لدى الزبائن لتحفيز وتشجيع توجهات المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات النظام الاقتصادي لتحقيق حاجات الزبائن والرخاء في المجتمع. وقد تم التأكيد في عدد كبير من الدراسات على أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ذات بعدين: بعد اقتصادي وبعد اجتماعي، وينبغي على المؤسسات السعي إلى الإبداع في تبني برامج المسؤولية الاجتماعية (أنور، 2010).

ويُعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها عملية تضمين وتوحيد طوعي للمبادرات البيئية والاجتماعية ضمن استراتيجيات الشركات وممارساتها (أنشطتها)، وكذلك في تفاعلها مع الأطراف أصحاب المصلحة التجارية، حيث يؤكد الاتحاد الأوروبي على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية طوعي لا يستلزم سن قوانين أو قواعد محددة تلتزم بها منظمات الأعمال (أنور، 2010).

بالنسبة ل (Baker) فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتمثل في كيفية إدارة هذه الشركات للعمليات التجارية، بما يحقق أثر إيجابي على المجتمع (Baker, 2003) كما ورد عند (Katavic, 2014).

يرى الغالبي والعامري (2005) بأن المسؤولية الاجتماعية بمثابة عقد بين منظمة الأعمال والمجتمع المحلي، تلتزم من خلاله المنظمة بإرضاء أفراد المجتمع وتحقيق مصلحته من خلال العديد من المبادرات والبرامج الاجتماعية التي تتمثل في مكافحة الفساد ومحاربة الفقر والحد من

التلوث، وتوفير فرص عمل، إضافةً إلى حل المشاكل التي يعاني منها المجتمع المحلي مثل (مشاكل المواصلات، والاسكان، والصحة) بالإضافة إلى غيرها من الخدمات (الحوري وآخرون، 2011).

يشير مفهوم المسؤولية الاجتماعية كما يعرفه (Smith, 2003)، على أنه التزام الشركة تجاه المجتمع أو أولئك المتأثرون بسياساتها ونشاطاتها الاجتماعية. (Smith, 2003, Matten & Moon, 2004) كما ورد عند (El-Garaily & others, 2014)

من خلال التعريفات السابقة، ترى الباحثة بأنه يمكن التطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية على أنه دور المؤسسات والشركات بالإسهام في النهوض بالمجتمع والتأثير في تنميته، من خلال تعزيز سبل الرفاهية والعيش الكريم لأفراده وتبني أنشطة ومبادرات بيئية واجتماعية بصورة تخدم الاقتصاد والمجتمع في آن واحد.

1.1.1.2 أبعاد ومناهج المسؤولية الاجتماعية:

إن التطور المستمر في نظام الشركات والمؤسسات حتمَ عليها تطوير مسؤوليتها تجاه المجتمع، حيث يعد التزاماً عليها المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة المجتمعية سواءً من ناحية اقتصادية، أو قانونية، أو أخلاقية. ومن خلال مراجعة الأدبيات حول موضوع المسؤولية الاجتماعية، نجد أن هناك عدة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية تتمثل في:

- البعد الخيري (الطوعي):

يشير البعد الطوعي كون مبادرات المسؤولية الاجتماعية تنفذ من خلال منظمات الأعمال بشكل طوعي انساني غير إلزامي، حيث يستفيد من هذه المبادرات جميع فئات المجتمع بشكل عام أو لفئات خاصة ككبار السن أو الشباب وغيرهم. وتجدر الإشارة هنا إلى أن منظمات الأعمال لا تنتظر مردود مالي أو زيادة حصتها السوقية مقابل تلك المبادرات (النسور، 2010).

• البعد الأخلاقي:

يقر هذا المبدأ: على إدارة الشركات أن تأخذ بعين الاعتبار الجوانب الأخلاقية والأعراف السائدة في المجتمعات التي تعمل بها. فالالتزام الشركة بتلك الأعراف، واحترامها لأخلاقيات المجتمع وقيمه يعد أمراً هاماً لزيادة تحسين سمعة الشركة وتعزيز صورتها في المجتمع (الغالي والعامري، 2005).

• البعد القانوني:

عادةً ما تحدد مسؤوليات الشركات بقوانين وأنظمة توضع من قبل الحكومات، فيجب أن تحترم الشركات هذه القوانين وتعمل بها ولا تخرقها. ويرتبط هذا البعد بدرجة كبيرة بحماية المستهلك، وضمن السلامة المهنية والعدالة (دادن، ع و رشيد، ح. 2012).

• البعد الاقتصادي:

يرتكز هذا البعد على ضرورة الاستناد إلى مبادئ المنافسة ومواكبة التطور التكنولوجي ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتركيز على أهمية إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع، مع مراعاة التكلفة والجودة. بذلك تحقق الشركة العوائد والأرباح المرجوة مع

الأخذ بعين الاعتبار سد حاجة المجتمع من السلع والخدمات المطلوبة (دادن، ع و رشيد، ح.
2012).

وفيما يلي الشكل (1.2) يوضح هرم (Carroll) للمسؤولية الاجتماعية:



المصدر: Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach, Schwartz & Carroll, P.

504, 2003

كما يمكن إجمال مناهج المسؤولية الاجتماعية في ثلاثة مناهج:

المنهج الأول:

يعبر عن التوجهات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية بثلاثة أنماط (Porter & Karmar,

2006) كما ورد عند (النسور، 2010)

1. النمط التقليدي للمسؤولية الاجتماعية

تقوم فكرته على الأخذ بمبادئ الاقتصاد الحر، التي ترى أن الشركة تتبنى مسؤوليتها الاجتماعية من خلال تلبيةها لحاجة المجتمع من السلع والخدمات. وأن أي التزامات إضافية ترجع إلى مدى إمكانية الشركة في القيام بها وبما لا يؤثر على أهدافها الاقتصادية وعلى رأسها تحقيق أقصى الأرباح.

2. النمط الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

نشأت فكرة هذا النمط استناداً إلى النقد الموجه تجاه النمط الاقتصادي، حيث اعتبر هذا النمط أن عمل الشركة يجب أن يحوي مجمل الأهداف الاجتماعية إضافة إلى الأهداف الاقتصادية. ما يعني أن المسؤولية الاجتماعية عبارة عن التزام الشركة بالعمل وفق احتياجات المجتمع ومصالحه.

3. نمط التكاليف الاجتماعية

ظهر نمط التكاليف الاجتماعية ليبدو أكثر تطوراً عن النمط الاجتماعي. حيث أضاف أعباء ومسؤوليات لطبيعة عمل الشركة وبالتالي ما تتحمله الأخيرة من مسؤولية اجتماعية تدرج ضمن التكاليف في ظل بدائل متعددة القرار.

المنهج الثاني:

تتخذ المسؤولية الاجتماعية ضمن هذا المنهج بعدين أساسيين. يتعلق البعد الأول بالبيئة الداخلية للشركة، وبالتالي يرتبط بالعاملين ومدى أهمية تحسين ظروف عملهم. أما البعد الثاني، يرتبط بالبيئة الخارجية للشركة والتعامل مع ظروف المجتمع وقد تطور ضمن هذا المنهج ثلاثة

أنماط للمسؤولية الاجتماعية (الغالب، والعامري، 2005):

1. النمط الكلاسيكي التقليدي

لا يبتعد هذا النمط في مضمونه عن فكرة النمط الاقتصادي الذي تم ذكره سابقاً، وتتمحور فكرة النمط التقليدي حول هدف تعظيم الربح. إضافة إلى نظرة إدارة الشركة إلى التعامل مع المستهلكين الذي لا يخرج عن إطار تعظيم الأرباح.

2. النمط الإداري

يتضمن النمط الإداري تحقيق المنفعة للشركة وللمجتمع على حد سواء. أي أنه يقلص الفجوة بين المنفعة الذاتية، والمنفعة العامة بناءً على أن رضا المستهلك يعد أمراً مهماً. بالإضافة إلى الموازنة في المصالح مع تجهزي المواد الأولية للشركة.

3. النمط البيئي

يقع على عاتق إدارة الشركة ضمن هذا النمط مسؤولية المحافظة على البيئة، وضمان نوعية ظروف عمل أفضل للعاملين، وضرورة حماية المجتمع ككل.

المنهج الثالث:

يحدد ثلاثة أنماط مختلفة لتبني المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات، كما يلي (الغالبية والعامري، 2002):

1. المسؤولية الاقتصادية

تهدف بشكل أساسي إلى تعظيم ربح الشركات، وتعتبر المساهمات الاجتماعية ما هي إلا نتاج تعظيم الأرباح. ومن أنصار هذا التوجه العالم الاقتصادي Milton Friedman.

2. النمط الاجتماعي للمسؤولية

يتناقض مع توجهات النمط الاول (المسؤولية الاقتصادية)، حيث أن الشركات ضمن إطار هذا النمط تعد وحدات اجتماعية تأخذ بعين الاعتبار متطلبات المجتمع، وتراعي الآثار الناتجة عن اتخاذ قراراتها.

3. النمط الاقتصادي- الاجتماعي

يدعو إلى ضرورة توازن الشركة بين مصالحها ومصالح المجتمع، باعتبار أنها تمثل مصالح عديدة.

ازدادت الفعالية بضرورة الدور الذي يلعبه القطاع الخاص في العملية الاقتصادية والاجتماعية، ما يترتب عليه مسؤوليات اجتماعية تجاه المجتمعات على المستوى الإقليمي، وتجاه العاملين والمستهلكين على المستوى المحلي. لذا على إدارة القطاع الخاص العمل بتوقعات الرأي العام من خلال تقديم الإدارة الرشيدة والشفافية، ومراعاة عدم إلحاق الضرر بالبيئة والعاملين والمستهلكين.

2.1.1.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات

تعد تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية ذات مردود يحقق للمنظمة قيمة عالية، ويحقق لها فوائد متعددة؛ في مقدمتها تحسين صورة المنظمة وترسيخ سمعتها في المجتمع، بالإضافة إلى الأثر الإيجابي الذي تكتسبه المؤسسة، وهذا يؤدي إلى زيادة الميزة التنافسية وزيادة قدرتها على المنافسة أمام المؤسسات المماثلة، وزيادة حصتها السوقية. كما أن تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية يترك آثاراً تلمسها أطرافاً متعددة ولا يقتصر التأثير

على المؤسسة فقط، فهي تتعدى ذلك الى مؤسسات الدولة والمجتمع التي تستفيد من آثار تطبيقات المسؤولية الاجتماعية وما يتحقق لها من منافع نتيجة اهتمام المؤسسات بزيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع بما فيهم (ذوي الاحتياجات الخاصة، قليلي التأهيل، ...الخ). وفيما يخص مؤسسات الدولة، فإنها ستتوقع عوائد أكبر بسبب ازدياد وعي الشركات بأهمية تحمل بعض الأعباء، والمساهمة العادلة في تحمل التكاليف الاجتماعية والبيئية (دادن ورشيد، 2012).

3.1.1.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية

على الرغم من تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية عبر الزمن، إلا أن هذا المفهوم تغير منذ فترة الخمسينات إلى يومنا هذا، وأصبح مفهوم العمل الاجتماعي الذي ينص عليه قانون لا يدخل ضمن الإطار التعريفي للمسؤولية الاجتماعية كعمل تطوعي. حيث ظهرت منذ بداية منتصف القرن الماضي عدة أهداف للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، تمثلت في Shabana, (Carroll & 2010):

- التزام الشركات تجاه المجتمع من حيث أهدافه وقيمه (Bowen, 1953).
- الموقف العام تجاه اقتصاد المجتمع وموارده البشرية (Fredrick, 1960).
- تعظيم الربح (Friedman, 1962).
- مدى تأثير قرارات وإجراءات الشركة على النظام الاجتماعي (Davis & Blomatrom, 1966).
- توافق سلوك وأداء الشركات مع أعراف وقيم المجتمع وتوقعاته (Sethi, 1975).
- إدارة أعمال الشركة بطريقة تعكس أثر إيجابي على المجتمع (wood, 1991).

4.1.1.2 العوامل المؤثرة بالمسؤولية الاجتماعية

يتأثر أداء المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات بعدة عوامل، منها (عواد، 2010):

- سمعة المؤسسة في المجتمع.
- قدرة المؤسسة على استقطاب الموظفين والموظفات والأشخاص الداعمين وحتى الزبائن والاحتفاظ بهم.
- علاقة المؤسسة مع الجهات الأخرى (كالحكومة، جهات الإعلام، .. الخ).
- معدل الانتاج وطبيعة بيئة العمل (الروح المعنوية السائدة في بيئة العمل).

5.1.1.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تشير الدراسات والأبحاث إلى قيام العديد من المنظمات الدولية غير الحكومية بوضع اطار عام لمبادئ المسؤولية الاجتماعية، ومن هذه المنظمات (منظمة الأمم المتحدة، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والبنك الدولي، ومنظمة المعايير الدولية). حيث أصبحت هذه المبادئ بمثابة قواعد تحكم سلوك المنظمات الاجتماعي والاقتصادي، حيث يلخص (Kolk & Tulder, 2002) عدة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية والتي جاءت نتيجة لجهود المنظمات سابقة الذكر (العصيمي، 2015):

المبدأ الأول: تنمية وتطوير جميع المجالات التي تعود بالنفع على المجتمع بشكل عام، والاستمرارية بالتطور.

المبدأ الثاني: المساءلة والمحاسبة، حيث يتم من خلاله تطبيق مبدأ الشفافية في الكشف عن المعلومات والبيانات بصدق فيما يتعلق بالأنشطة المدرجة حسب خطة زمنية معينة.

المبدأ الثالث: الأداء المالي والنتائج، وتحقيق امتيازات وترقيات وفرص تبنى على المنافسة الشريفة التي تقوم على حسن الأداء، والحفاظ في الوقت نفسه على تطور المؤسسة ونموها.

المبدأ الرابع: المرونة والإبداع من أجل تحقيق الأهداف.

المبدأ الخامس: تفعيل دور أدوات المراقبة والتقارير.

6.1.1.2 منطلقات تحقيق المسؤولية الاجتماعية

تتبلور اهتمامات المنظمات سواءً الحكومية أو الخاصة، صغيرة كانت أم كبيرة تجاه المجتمع من ناحيتين، هما (عواد، 2010):

- تحقيق تنمية مجتمعية مستدامة.
- تمكين المجتمع وتطويره واستثمار إمكاناته لمواجهة المخاطر والحفاظ على بقاءه.

7.1.1.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية

تلعب مؤسسات القطاع الخاص دوراً مهماً في المجالين الاقتصادي والاجتماعي، ومن هنا فإنه يترتب على تلك المؤسسات مسؤولية اجتماعية نحو المجتمعات إقليمياً ومحلياً، ونحو الموظفين والعملاء والبيئة على المستوى المحلي، وحماية حقوق المساهمين ومكافحة الفساد والالتزام بالقوانين والتشريعات. ما يعني أن ممارسات المسؤولية الاجتماعية ليست مجرد دعم الأعمال الخيرية وبناء المستشفيات وتقديم الدعم للفقراء، وإنما تشمل عدة مجالات رئيسية ألا وهي: الزبائن، العاملون، البيئة، المجتمع، المالكون، حيث أن أثر ذلك على هذه المجالات المتعددة يعود بالنفع لمصلحة المؤسسة، ولمصلحة أصحاب رأس المال وذلك من خلال تطبيق نظام الشفافية والتدقيق والمحاسبة الدورية (عيسى، 2010).

إن عملية ايجاد مؤشرات تفصيلية تقيس أداء المنظمات الاجتماعي عملية تواجه العديد من الإشكالات وتحتاج إلى مصادر متعددة لجمع المعلومات والبيانات، ولعل من أهم هذه الإشكالات أن تلك المؤشرات التفصيلية التي سيتم شرحها لاحقاً هي مؤشرات ذات طابع عام لكافة

المنظمات بحيث من المتوقع من كل منظمة أن تطور ما يخصها من المؤشرات بحسب طبيعة نشاطها ومدى مساهمتها في النشاط الاجتماعي (الغالي والعامري، 2005).

أولاً: الزبائن

تعتبر فئة الزبائن ذات أهمية عالية لكافة منظمات الأعمال، حيث أن وجود المنظمة يعني

توفير خدمات أو سلع ترتبط بقدرتها بإقناع الزبائن باستهلاك تلك المنتجات. ونظراً لأهمية

الزبائن في حياة منظمات الأعمال فيجب على الأخير متابعة متطلبات زبائنها واحتياجاتها من

خلال مبادرتها بعمل دراسات حول هذه الفئة. وبشكل عام يمكن اتخاذ المؤشرات التالية كمقياس

لأداء المنظمة الاجتماعي (حداد وسويدان، 2006) كما ورد عند (الحوري وآخرون، 2011):

- أسعار مناسبة: ترتبط أسعار المنتج أو الخدمة بتكلفة الانتاج فسيطرة المنظمة على الكلفة يعني استطاعتها تقديم خدمات أو سلع تتماشى مع القدرة الشرائية لدى الزبون.
- جودة عالية للمنتجات: من الضروري أن يتولد لدى الزبون الشعور الحقيقي بأن المنتج أو السلعة المقدمة جيدة قياساً بالسعر الذي يتم دفعه ومطابقة لما يحتاجه الزبائن.
- سهولة الوصول الى المنتجات والحصول عليها: ضرورة وجود قنوات توزيع منتشرة تسهل على الزبائن الوصول إلى ما تقدمه المنظمة.
- المصداقية والامانة والوضوح فيما يخص التعريف بالمنتج أو السلعة وعدم المبالغة بخصائصها.
- التطوير المستمر لما تقدمه المنظمة من خدمات أو سلع بطريقة تظهر اهتمام المنظمة بما يحتاجه الزبون وليس فقط الاهتمام بالعائد المادي.
- وضوح الارشادات بشأن استخدام المنتج.
- التزام المنظمة بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع أو الاستخدام.

- إعادة تدوير جانب من الأرباح لصالح فئات معينة من الزبائن: من المهم أن تسعى المنظمة لتلبية احتياجات كافة فئات المجتمع بما فيهم الفئة ذات الاحتياجات الخاصة.
- الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل في السوق.

8.1.1.2 ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه تحقيق رضا المستهلك

أصبح تحقيق رضا الزبائن أحد أهم أولويات المؤسسات، حيث أدركت العديد منها ما يمكن أن يضيفه رضا المستهلك من ميزة تنافسية وأساس لدعم فكرة نمو المؤسسة واستمراريتها، ما يعني أن المؤسسة إذا أصبحت عاجزة عن تحقيق ذلك الرضا سيؤثر سلباً على بقائها ونموها في السوق لفترة طويلة خاصةً في ظل التحديات التنافسية الحالية، وما تشمله من تطور تكنولوجي وانتشار المؤسسات المحلية منها ومتعددة الجنسيات، الأمر الذي يفتح المجال أمام المستهلكين لتعدد حاجاتهم واختلاف أذواقهم (الحمدى، 2003).

ويمكن تعريف الرضا بحسب (Trawick & Swan, 1981) على أنه العامل الأساسي الذي يحدد درجة توجه المستهلكين نحو المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة آخذ بعين الاعتبار الإيجابيات والسلبيات تجاه تلك المنتجات أو الخدمات. ويعرفه كلاً من Reed & Arlington, 1997) على أنه قدرة المؤسسة في تقديم منتجاتها أو خدماتها بفاعلية، بما يلبي حاجات ورغبات المستهلك. أما (Ahonen, 2000) أشار إلى أن رضا الزبائن يجب أن يكون ذات مكانة ضمن ثقافة المؤسسة وعلى أساسه يجب أن تقوم المؤسسة بتحسين خدماتها أو منتجاتها بشكل مستمر. كما ورد عند (الحمدى، 2003)

وتخلص الباحثة من خلال التعريفات السابقة أن درجة الرضا تعد بمثابة مقياس لنوعية خدمات أو منتجات المؤسسة المقدمة للمستهلك ومدى فعاليتها في تلبية رغباته، وبالتالي يجب

على إدارة المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار ضرورة التحسين المستمر والشامل لكافة أنشطتها لضمان جذب المستهلكين والحفاظ عليهم على المدى الطويل.

9.1.1.2 أهمية قياس رضا المستهلك

لا بد من التطرق إلى مدى أهمية قياس رضا المستهلك الذي من خلاله يمكن للمؤسسة معرفة درجة الرضا عن خدمات المؤسسة أو منتجاتها، حيث أن رضا المستهلك يؤثر على مدى إمكانية استمرارية المؤسسة ونموها على المدى الطويل، فعلى المؤسسة أن تفتح المجال لمستهلكيها ليعبروا عن وجهة نظرهم تجاه ما تقدمه الأمر الذي يعود عليها بالنفع من أجل إجراء التحسينات اللازمة في حال لزم الأمر، إضافة إلى أنه يمكن المؤسسة من تحديد حصتها السوقية وأخذ القرارات المناسبة لتعديل الانحرافات أو توسيع الأنشطة الخاصة بها (الحمدي ف، 2003).

ثانياً: البيئة

إن مصطلح البيئة مشتق من الفعل "بوأ" والذي يعني المنزل أو مكان الإقامة، ما يعني أن البيئة هي المكان الذي يسكن به الناس. وقد أجمع الباحثين والعديد من المختصين على عدة تعريفات للبيئة، حيث يعرفها (الهمداني، 8، 2008) في دراسة (الحمدي، 2003) على أنها المحيط الحيوي الذي يشمل الكائنات الحية من إنسان ونبات وحيوان، وكل ما يحيط بها من ماء وهواء وتربة، وما تحويه من مواد صلبة وسائلة وغازية، بالإضافة إلى المنشآت الثابتة والمتحركة التي يُنشئها الإنسان.

بالرغم من أنه لم يتم الإجماع على وجود معايير محددة لقياس الأداء البيئي، إلا أن هناك عدة معايير يتم من خلال الحكم على أداء المنظمات تجاه البيئة، وهي كالاتي: (Douglas

(Lobber, 1996) كما ورد عند (الغالب، والعامري، 2005)

(1) السياسة البيئية Environmental Policy:

- أ. الحد من المخاطر البيئية.
- ب. توافقتها مع المعايير الدولية للمنظمة.
- ج. ربط أداء المنظمة تجاه البيئة برسالتها.
- د. الوضوح والشفافية.
- هـ. الاستمرارية واستدامة النشاط البيئي.

(2) وجود مدونة الأخلاقيات البيئية ومعايير التطبيق Code of Environmental Ethics:

- أ. التزام المنظمة بالأخلاقيات بشكل عام.
- ب. توقيع المنظمة على معاهدات خارجية.
- ج. التوقيع على مدونات تخص المجال الذي تعمل ضمنه المنظمة.

(3) الهيكل العام للمنظمة Corporate Structure:

- أ. ضرورة وجود قسم خاص بالبيئة.
- ب. موقع المدير البيئي في هيكل المنظمة التنظيمي.
- ج. وجود ممثل بيئي في الإدارة العليا أو مجلس الإدارة.
- د. أهمية وجود اتصال بين الأقسام المختلفة في المنظمة فيما يخص البيئة.

(4) اندماج العاملين في الأنشطة البيئية Employee Involvement:

- أ. تدريب العاملين في جميع المجالات التي تخص البيئة.
- ب. مكافئة وتحفيز العاملين المميزين في الأنشطة البيئية.

(5) وجود نظام الإدارة البيئي Environmental Management System:

- أ. تحديد أهداف تخص الأنشطة البيئية يمكن قياسها كميًا.

ب. خطط وآليات التنفيذ.

ج. نظام قياس الأداء البيئي للمنظمة.

د. تخصيص موارد مالية تكفي للأنشطة البيئية.

هـ. وجود عنصر بشري كفؤ لتنفيذ الأنشطة البيئية.

6) العلاقات مع المجتمع المحلي Relationships with the Local Community:

أ. العدالة في توزيع الأنشطة البيئية، وعدالتها للأجيال الحاضرة والمستقبلية.

ب. مسوحات حول البيئة.

ج. عمل جلسات حوار دورية مع أفراد المجتمع المحلي فيما يخص القضايا البيئية.

7) اتصالات تغطي الأنشطة البيئية Communication of Environmental Activities:

أ. إعداد تقرير بيئي سنوي.

ب. التأكد وفحص القضايا الواردة في التقرير البيئي السنوي.

ج. منصب الشخص المسؤول عن الشؤون البيئية.

وفي النهاية، لا بد من الإشارة إلى أن وجود دائرة تعنى بالشؤون البيئية بالمنظمة أصبح ضرورياً، وذلك لما يمكن أن يعود على المجتمع والمنظمة من فوائد، وبشكل خاص في وقت تتغير فيه ظروف البيئة وظروف المنافسة بشكل سريع، ومن أجل إنجاح تلك الإدارة، وجب على إدارة المنظمة والعاملين فيها التمتع بقدر عالٍ من المسؤولية تجاه البيئة والحفاظ عليها وحمايتها، ومراعاة تطبيق ذلك من خلال جعلها أحد أهداف استراتيجية المنظمة.

ثالثاً: العاملون

لا يقصد بالعاملين هم الفنيون فقط إنما تشمل فئة العاملون جميع من يعمل داخل المنظمة من فنيين وإداريين وغيرهم من الفئات، حيث أن مصلحتهم في المنظمة لا تقف على الأجور

فحسب وإنما تتعداها إلى عدة مؤشرات (الغالبى، والعامري، 2005) حيث يعد الاستثمار بالعنصر البشري والإنفاق عليه من أهم الاستثمارات التي يمكن أن تجني المؤسسة ثمارها ولو بعد حين؛ حيث تلتزم المؤسسة من خلاله بتقديم الدعم والخدمات، التي تلزم لتطوير وتنمية مهارة العاملين بها سواء مهاراتهم الفنية أو الإدارية؛ الأمر الذي بدوره يؤدي إلى الحفاظ على العاملين بالمؤسسة أطول فترة ممكنة، وحمايتها من الوقوع بأزمة تسرب الموظفين واستقالتهم. وتتمثل ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بعدة اتجاهات، منها (عيسى، 2010):

- توفير مخصص مالي لدعم الموظفين ذو الرغبة في إكمال الدراسات العليا داخل البلاد أو خارجها، إضافة إلى تقديم برامج تدريبية تهدف إلى تنمية قدرات الموظفين وتحسين مستوى ادائهم.

- توفير التأمين الاجتماعي بتخصيص نسبة من رواتب الموظفين، وذلك من أجل الحصول على راتب مناسب بعد التقاعد.

- وجود نظام تأمين اجتماعي وصحي خاص بالمؤسسة.
- ضرورة الاهتمام بالموظفين من ناحية صحية وتوفير العناية الطبية وإجراء فحوصات دورية لهم.

- المساهمة في مساعدة الموظفين مادياً في حال احتياجهم لذلك.
- منح الموظفين مكافآت مادية أو معنوية.
- منح الموظفين إجازات لتأدية الواجبات الدينية، أو حتى لإقامة رحلات ترفيهية.
- توفير بيئة صحية آمنة للموظفين مما يساعد على تفادي الحوادث وإصابات العمل.

إن الهدف الأساسي من الممارسات الاجتماعية السابقة الذكر هو تشجيع الموظفين على العطاء المستمر بجهد وولاء وانتماء للمؤسسة، الأمر الذي يؤثر على زيادة الإنتاجية بكفاءة

وفاعلية، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة أرباحها، وتوسيع أعمالها ما يتيح المجال لخلق فرص عمل جديدة.

رابعاً: المجتمع المحلي

يمكن تعريف المجتمع على أنه مجموعة من الأشخاص ذات هدف مشترك وذات مشاعر اجتماعية مشتركة متمثلة بالتعاون والالتزام، بحيث تمثل فئة منهم قادة المجتمع الذين يسعون جاهدين إلى التأثير على الآخرين لتحمل مسؤولياتهم تجاه المجتمع؛ لتحقيق احتياجاته والعمل على انجازه والارتقاء به وتنميته. وتشير (Maimunah Ismail) إلى أن دور المسؤولية الاجتماعية يكمن في المنفعة المباشرة أو غير المباشرة التي يجنيها المجتمع كنتائج الالتزام الاجتماعي لمؤسسات المجتمع المدني (Ismail, 2009).

ومن هنا توصل البحث إلى ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والتي تتمثل في الأنشطة التي تحقق المصلحة العامة لكافة أفراد المجتمع، وتقديم خدمات تلبي رغباتهم واحتياجاتهم، إضافة إلى التعاون بين المؤسسة والحكومة لاستقطاب الاستثمارات الداخلية والارتقاء بالمجتمع اقتصادياً واجتماعياً، ومن أهم هذه الأنشطة التي أشارت إليها (Ismail, 2009):

- تمويل المؤسسات الخيرية ودعم الأفراد المحتاجين وتلبية متطلباتهم.
- إقامة مراكز تعليمية وتدريبية لإعداد الخريجين لمواجهة سوق العمل، بالإضافة إلى توفير المساعدات المالية للطلبة المحتاجين.
- المساهمة في تنفيذ المبادرات الاجتماعية مثل ترميم المنازل القديمة وإقامة الحدائق والمتنزهات، ومساعدة الأفراد المتضررين في حال حصول كوارث طبيعية، وغيرها من المبادرات الاجتماعية التي تهدف إلى بناء المجتمع وتنميته.

خامساً: المالكين

يحمل المالكون عبء مخاطرة الاستثمار بأموالهم الخاصة مع توقعهم جناية عائداً مناسباً من خلال هذه الاستثمارات وبذلك تعتبر هذه الفئة من أهم أصحاب المصالح والمستفيدين من أنشطة المنظمة. ومن الممكن أن يكون المالك شخصاً واحداً أو مجموعة أو شركة مساهمة أو أي شكل قانوني مختلف. حيث يوجد عدة مؤشرات تعبر عن احتياجات هذه الفئة وتصلح لقياس أداء المنظمة تجاهها (الغالبى، والعامري، 2005):

- تحقيق أكبر ربح ممكن: مما يتطلب من إدارة المنظمة بذل أقصى جهودها لتحقيق الاستثمار الأمثل لموارد المنظمة وتحقيق أعلى ربح يعود بالنفع على هذه الفئة بالأساس.
- تعظيم قيمة السهم: حيث يتطلع المالكون عادةً إلى أن تكون قيمة أسهم المنظمة عالية وبارتفاع دائم.
- زيادة قيمة المشروع أو المنظمة: إن الرغبة لدى المالكين بزيادة قيمة مشاريعهم تتزايد باستمرار، حيث تمثل هذه قيمة حقيقية يظهرها واقع عمل المنظمة ضمن البيئة التنافسية التي تتواجد بها.
- رسم صورة محترمة للمنظمة: تعتبر سمعة المنظمة من المفردات المهمة لعملها بحيث تؤثر على أداء المنظمة ومنافستها في سوق العمل.
- زيادة حجم المبيعات.
- تحقيق نسبة نمو عالية: حيث تعتبر نسبة نمو المنظمة مؤشر ايجابي للاستثمار فيها ما يؤثر على زيادة قيمة الأسهم والقيمة الحقيقية الكلية للمنظمة.
- حماية أصول المنظمة وموجوداتها: يؤدي الإهمال أحياناً إلى انهيار المنظمة وخروجها من سوق العمل الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على المالكين فهم أول المتضررين في

حال حدوث أي ضرر في موجودات وأصول المنظمة، بالتالي فهم يتوقعون من إدارة المنظمة القيام بدورها على أكمل وجه للحفاظ على استمرارية المنظمة.

- تطوير مستمر لقدرات المنظمة وإمكاناتها.
- تحقيق سبق في مجال النوعية: إن وجود عنصر بشري ذات كفاءة عالية إضافةً إلى الاستخدام الأمثل للموارد يعني جودة عالية لما تقدمه المنظمة من منتجات وبالتالي يتطلع المالكون لما تقدمه منظماتهم لما في ذلك من مردود إيجابي لصالح جميع المستفيدين.
- سلامة الموقف القانوني والأخلاقي: إن احترام المنظمة للقوانين والأسس والتشريعات القائمة بالمجتمع يعني عدم تحملها أي غرامات أو مساءلات قانونية الأمر الذي يعكس صورة جيدة عن المنظمة يضمن ديمومتها واستمراريتها ومشروعيتها من ناحية قانونية واجتماعية.

2.1.2 بنك فلسطين في سطور:

تأسس بنك فلسطين في عام 1960 بمدينة غزة، وبأشر أعماله في العاشر من شباط عام

1961 كمؤسسة مالية تهدف إلى النهوض بمستوى الخدمات المصرفية في فلسطين، وتسعى

لتمويل مشاريع مختلفة، وتوسعت خدمات البنك لتلبي الاحتياجات المالية لمختلف الشرائح

والقطاعات الاقتصادية.

ويعتبر بنك فلسطين أحد أكبر البنوك في فلسطين من حيث رأس المال حيث بلغ رأس المال

160 مليون دولار، ليحافظ بذلك على صدارة البنوك العاملة في فلسطين من حيث رأس المال

المدفوع وبلغت موجوداته ما قيمته 2.42 مليار دولار حتى نهاية عام 2014. كما يعتبر الأوسع

انتشاراً من حيث عدد فروعها التي وصلت إلى 54 فرعاً ومكتباً، إضافةً إلى أجهزة الصراف الآلي البالغ عددها 112 صراف آلي منتشر في مختلف محافظات الوطن.

يمتلك البنك ما يزيد عن 600,000 عميل من أفراد وشركات ومؤسسات. وبلغ عدد

موظفيه 1,280 موظفة وموظف، يعملون على خدمة أكثر من 698,297 عميل من أفراد،

وشركات، ومؤسسات بمختلف الأنواع والأحجام هذا بالإضافة إلى الفلسطينيين المغتربين.

وقد عمل البنك على زيادة حجم الدعم المقدم لمختلف المشاريع الاقتصادية حيث تم التركيز

على دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في فلسطين وتم العمل على تأسيس وحدة خاصة في

البنك لتقديم الخدمات المختلفة لأصحاب هذه المشاريع، وتقديم التمويل اللازم لجميع الشرائح

الاجتماعية والقطاعات الاقتصادية، من أجل تحفيز الاقتصاد الوطني.

عمل بنك فلسطين بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية IFC على تطبيق الممارسات

الفضلى في ادارة المخاطر ليكون بذلك أول مؤسسة فلسطينية تعمل على تأسيس نظام فعال

لإدارة كافة أنواع المخاطر على كافة المستويات. كما أن وجود نظام فعال وسياسة لإدارة

المخاطر له أثر على الاستثمار وعلى زيادة الثقة والاطمئنان من قبل المودعين. بنك فلسطين

يمتلك المركز الوحيد لإصدار وقبول بطاقات الائتمان والخصم في فلسطين، حيث يعتبر المصدر

الوحيد لهذه البطاقات بكافة أنواعها (Easy Life, Visa, Visa Electron, MasterCard,

CashCard) وذلك من خلال مركز مختص يعمل منذ العام 1999.

و في عام 2005، أدرج سهم بنك فلسطين للتداول في البورصة الفلسطينية، حيث أصبح

الآن ثاني أكبر الشركات المدرجة حيث تبلغ قيمته السوقية ما يزيد عن 14% من إجمالي القيمة

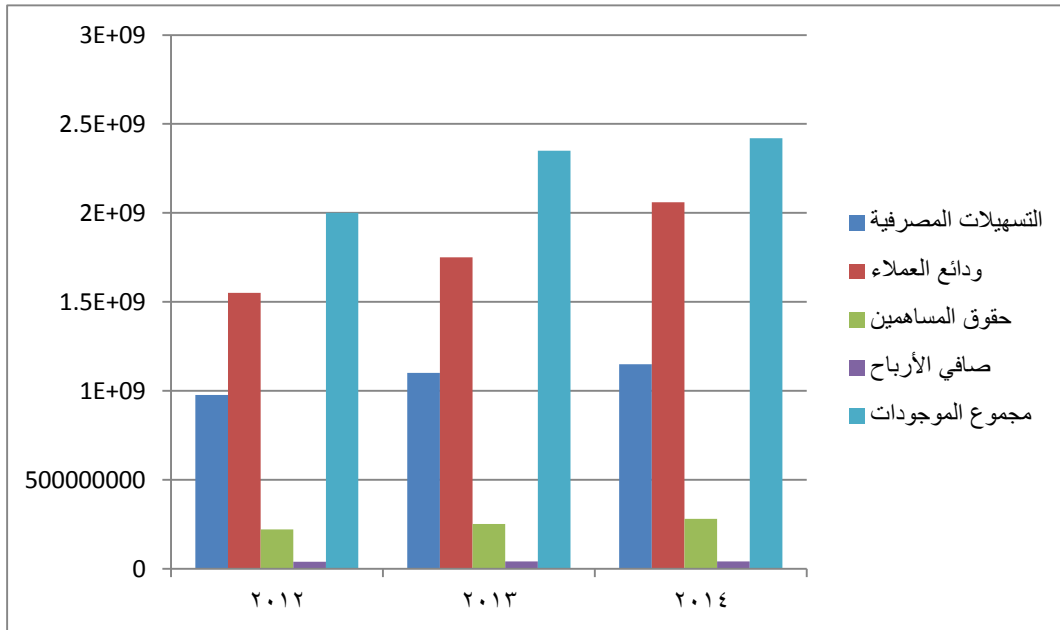
السوقية للبورصة. وفي العام 2007 أسس البنك شركة الوساطة للأوراق المالية لتكون الذراع

الاستثماري للبنك، كما تم افتتاح شركة PalPay في عام 2011 لتسهيل عمليات الدفع

الإلكتروني من خلال أكبر شبكة يمتلكها البنك لنقاط البيع الإلكترونية Point Of Sale الذي يزيد عددها عن 5000 نقطة بيع موزعة على المحال التجارية والفنادق والمطاعم ومراكز الاتصالات والخدمات العامة.

استمر بنك فلسطين بالحصول على جوائز محلية ودولية عديدة تقديراً لدوره وإنجازاته وتميزه بتقديم الخدمات البنكية والاجتماعية والاقتصادية وتطوره الدائم. كان من أبرز الجوائز حصوله على جائزة "أفضل بنك في فلسطين" من عدة مؤسسات عالمية مرموقة، منها: Euromoney، و Global Finance.

الشكل (2.2) المؤشرات المالية الواردة في التقارير المالية السنوية لبنك فلسطين للأعوام (2012، 2013، 2014)



المصدر: التقرير السنوي والبيانات المالية (2014)، بنك فلسطين.

*الشكل من إعداد الباحثة

من خلال الاطلاع على المؤشرات المالية الواردة في التقارير المالية السنوية لبنك فلسطين للأعوام (2012، 2013، 2014) والتي تم توضيحها في الرسم البياني السابق اتضح ما يلي:

- بلغ صافي التسهيلات المصرفية التي قدمها البنك في نهاية عام 2013 ما قيمته 1,10 مليار دولار بنسبة نمو 13.03% عن عام 2012. وفي عام 2014 بلغ صافي التسهيلات المصرفية 1,15 مليار دولار بنسبة نمو 4.37% عن عام 2013.
- في نهاية عام 2013 وصلت ودائع العملاء إلى نسبة نمو 12.29% مقارنة بعام 2012، وفي نهاية عام 2014 بلغت نسبة النمو 18.16% مقارنة بعام 2013. ويعود السبب في هذه الزيادة إلى سياسة البنك في التوسع والانتشار والتركيز على القرى والمناطق التي لا يوجد فيها بنوك من قبل، بالإضافة إلى أن البنك أطلق برامج ساهمت في استقطاب المزيد من الودائع.
- وبالنسبة لحقوق المساهمين، ففي عام 2013 بلغ رأس المال المدفوع 150 مليون دولار امريكي مقسمة إلى 150 مليون سهم بقيمة اسمية 1 دولار للسهم الواحد، وقد بلغ مجموع حقوق المساهمين مع نهاية عام 2013 ما قيمته 252 مليون دولار امريكي بحيث ازدادت النسبة إلى 14.05% بالمقارنة مع عام 2012. وفي عام 2014 فقد بلغ رأس المال المدفوع 160 مليون دولار امريكي مقسمة إلى 160 مليون سهم بحيث بلغت القيمة الاسمية للسهم دولار امريكي واحد، وقد بلغت قيمة مجموع حقوق المساهمين 280 مليون دولار امريكي بزيادة نسبتها 11.15% مقارنة بنهاية عام 2013.

- سجل بنك فلسطين أرباحاً صافية بلغت قيمتها 40,43 مليون دولار بعد طرح المصروفات والضرائب، وعيه بلغت نسبة النمو 5.45% مقارنة بعام 2012. وفي عام 2014 بلغت قيمة صافي الأرباح 40,22 مليون دولار مقارنة بعام 2013.
- وفيما يخص موجودات بنك فلسطين، فقد بلغت في نهاية عام 2013 2,34 مليار دولار بنسبة نمو وصلت إلى 17.14% مقارنة بعام 2012. وفي نهاية عام 2014 بلغ مجموع موجودات البنك 2.42 مليار دولار بنسبة نمو بلغت 3.27% مقارنة بعام 2013. وتعزى هذه النتائج إلى توسع شبكة فروع بنك فلسطين، ونمو محفظة منتجاته وقاعدة عملائه.

(<https://www.bankofpalestine.com/files/ir/annual-report2014v1.pdf>)

رؤية البنك:

"نطمح أن نكون مؤسسة مالية ومصرفية متميزة ومنتشرة إقليمياً."

رسالة البنك:

"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."

أهداف البنك:

- زيادة الحصة السوقية في السوق المصرفي الفلسطيني.
- تقديم الخدمات بجودة وكفاءة عالية.
- تطوير أداء البنك ومستواه من ناحية إدارية ومهنية.

- المساعدة في تنمية المجتمع والارتقاء به.
- الاستمرارية في تجديد الخدمات المقدمة للعملاء والمستفيدين لتلبية احتياجاتهم.
- التوسع والانتشار محلياً وإقليمياً ودولياً.
- مواكبة التطور التكنولوجي العالمي بما يخدم مصالح عملاء البنك.

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

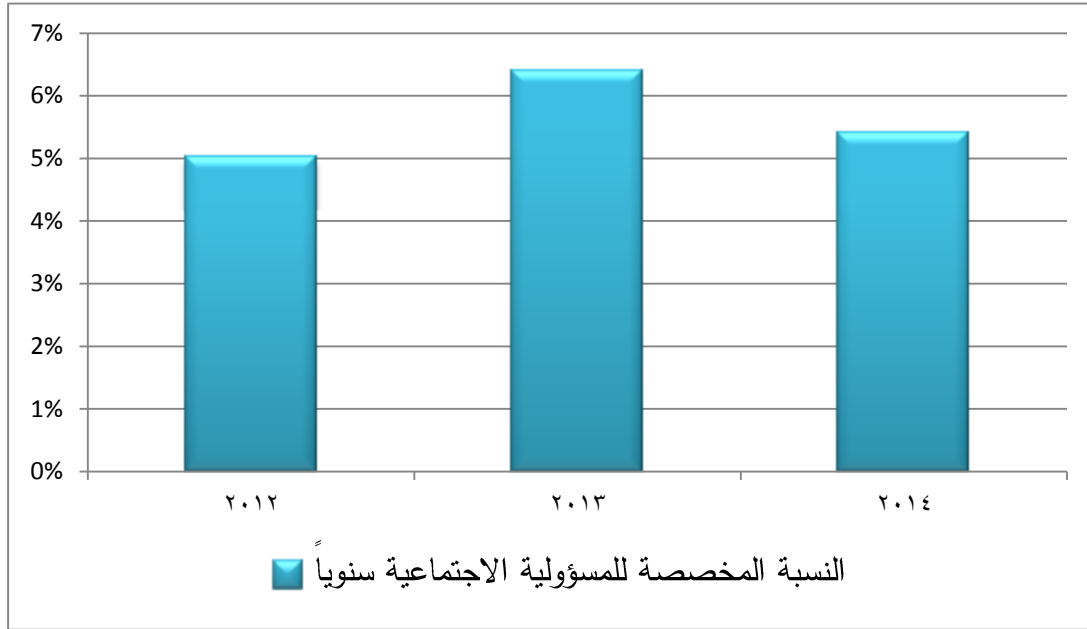
1.2.1.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك

لقد شكلت المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين جزءاً من رسالته، لمساعدة أبناء الشعب الفلسطيني، وخدمة المجتمع. يخصص بنك فلسطين سنوياً من أرباحه الصافية 5% لدعم برامج المسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال إسهامه في تطوير مجالات مختلفة تتركز في عدة قطاعات؛ كالتعليم والشباب والابداع، الرياضة، الصحة والبيئة، والثقافة والفنون، الشؤون الاقتصادية وعلاقات المغتربين، والمساوي الإنسانية.

إضافةً إلى ذلك، يسهم البنك بتشجيع موظفيه على العمل التطوعي، من خلال عدة مشاريع يقودها البنك مع المؤسسات الشريكة، ودعم المبادرات الإنسانية. حيث عززت هذه المبادرات من تطور ثقافة البنك وهويته الوطنية. يأتي ذلك ليرسخ مسيرة العطاء المتواصلة لدى بنك فلسطين وبرهاناً على تطوير البنك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في فلسطين، التي تتبع من رؤيته في التنمية الشاملة لجميع القطاعات.

(<http://www.bankofpalestine.com/ar/csr>).

الشكل (3.2) النسب المئوية المخصصة لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية للأعوام (2012، 2013، 2014)



*المصدر: التقارير السنوية للمسؤولية الاجتماعية الصادرة عن بنك فلسطين للأعوام (2012، 2013، 2014).

*الشكل من إعداد الباحثة.

يشير الشكل أعلاه إلى النسب المئوية المخصصة لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية للأعوام (2012، 2013، 2014). وبالرغم من أن تخصيص 5% من أرباح البنك الصافية سنوياً أصبح تقليداً يلتزم به البنك، إلا أن هناك حالات استثنائية طارئة تسهم في رفع النسبة المخصصة إلى أكثر من 5%. ففي عام 2013 تم رفع نسبة مخصصات المسؤولية الاجتماعية إلى 6.4% من أرباحه الصافية وذلك لإغاثة العائلات والبيوت المتضررة في غزة جراء العاصفة الثلجية التي تأثرت بها فلسطين نهاية عام 2012.

وفي عام 2014 تم زيادة النسبة المخصصة للمسؤولية الاجتماعية إلى 5.39% من الأرباح الصافية لبنك فلسطين وذلك كنتيجة للظروف الاقتصادية والسياسية والحرب التي شهدتها قطاع

غزة. فخلال الحرب قام البنك وموظفوه بالتبرع بمبلغ 300 ألف دولار، بالإضافة إلى جمع ما يقارب مليون دولار من خلال شبكة فروع وصرافاته الآلية وخدماته الإلكترونية وعملائه ومستثمريه محلياً وعالمياً وذلك لدعم حملة "فلسطين في القلب" التي وفر من خلالها البنك الدعم الطبي للمستشفيات في قطاع غزة وبعض مستشفيات القدس التي استقبلت جرحى الحرب من قطاع غزة، إضافةً إلى توفير التغذية للنازحين والدعم النفسي للأطفال، ودعم مراكز اللجوء والمدارس.

https://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2014_ar.pdf

https://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2013_ar.pdf

2.2. الدراسات السابقة:

1.2.2 دراسات عربية:

دراسة الزيود (2013): بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الاردن

(2008-2010)".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تطبيق البنوك العاملة في الأردن لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ببعديها الخارجي تجاه المجتمع والداخلي تجاه موظفيها. وشملت عينة الدراسة 15 بنكاً بالفترة ما بين 2008 إلى 2010. وقد تم الاعتماد على بيانات التقارير السنوية الصادرة عن البنوك محل الدراسة وكذلك التقارير الصادرة عن جمعية البنوك في الأردن.

أظهرت نتائج الدراسة إلى أن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي تدخل ضمن سياسات البنوك وخططها سيراً نحو تحقيق التنمية المستدامة، أما بالنسبة للعاملين في تلك البنوك فقد تبين أن هناك تقصير تجاههم من ناحية المبالغ التي سيتم انفاقها إضافة إلى عدم توجيه الاهتمام نحو تدريبهم وتطوير قدراتهم.

دراسة بن مسعود وكنوش (2012): بعنوان "واقع أهمية وقيمة المسؤولية

الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية؛ دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية"

الهدف الرئيس من الدراسة هو تحديد مدى أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية في مجالاتها المختلفة (تجاه الزبائن، تجاه الموظفين، تجاه الملاك، تجاه المجتمع المحلي، تجاه المنافسين).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم تحليلها باستخدام

برنامج SPSS. حيث أفادت نتائج الدراسة إلى أن إعطاء أهمية للمسؤولية الاجتماعية من قبل

منظمة الأعمال يسهم في تقليص تكاليف التشغيل وتحسين صورة المنظمة وما تقدمه من منتجات، وبالتالي زيادة المبيعات واكتساب رضا العملاء. كما أظهرت النتائج أن هناك اهتمام من المنظمات بممارسة المسؤولية الاجتماعية ولكن بتفاوت؛ ويعزى هذا التفاوت إلى غياب آليات واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة، إضافة إلى عدم إسهام وسائل الإعلام في نشر الوعي حول الدور الذي يجب أن تقوم به تلك المنظمات تجاه المحيط الداخلي والخارجي لها.

أبو حجلة وآخرون (2011): عنوان الدراسة "أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر الزبائن- حالة دراسية لشركة جوال".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى اثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء(حالة دراسية لشركة جوال) حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي لملاءمته لأغراض الدراسة وأجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (100) عميل من عملاء شركة الاتصالات الفلسطينية واختيرت بالطريقة القصدية، حيث عمل الباحثون استبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، من أهمها أن هناك الكثير من الجوانب الايجابية في تعامل الشركة مع زبائن أو مع أبناء المجتمع الفلسطيني، والدور الفاعل لأنشطة المسؤولية الاجتماعية في دعم الأنشطة الثقافية وغيرها. وأظهرت الدراسة بعض المواقف السلبية تجاه الشركة، مثل مسؤولية الشركة تجاه البيئة.

دراسة حبيب (2011) بعنوان "مدى إدراك المصارف التجارية لأهمية المحاسبة

والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إدراك البنوك التجارية الفلسطينية لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بعدة مجالات (تجاه الموظفين، تجاه العملاء، تجاه المجتمع المحلي، تجاه البيئة). تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة حيث تم توزيع 70 استبانة على عينة الدراسة بواقع 25 استبانة في قطاع غزة و 45 استبانة في الضفة الغربية، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة المحتوى والنسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي واختبار ألفا وكرونباخ واختبار T-test من أجل الوصول إلى النتائج. وأظهرت عدة نتائج أهمها أنه يوجد إدراك لدى إدارة البنوك التجارية الفلسطينية حول أهمية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها ولكن ليس بالمستوى المطلوب. كما توصلت إلى أن هناك اختلاف فيما يخص الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة البنوك.

دراسة الحوري وآخرون (2011): عنوان الدراسة "إدارة الصورة الذهنية للمنظمات

الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية؛ دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تطبيقات المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح (المجتمع المحلي، الموظفين، الزبائن، الموردين، البيئة، المساهمين)، وتحديد مستوى الفروق في إدراك المبحوثين لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية. كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية في إدارة الصورة الذهنية.

تم جمع بيانات الدراسة من خلال الاستبانة التي وزعت على المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية، بالإضافة إلى زبائن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: 1. أظهرت شركات الاتصالات الخلوية الأردنية مستوى عالٍ من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بمجالاتها الستة، حيث بلغ المتوسط العام (4.30). 2. لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في إدراك أفراد العينة للمسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغيراتهم الديموغرافية. 3. وجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بكافة مجالاتها في إدارة الصورة الذهنية ككل. 4. عدم وجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بمجالاتها مجتمعة في الصورة الذهنية الذاتية. 5. وجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بمجالاتها كافة في الصورة الذهنية المرغوبة، وقد تبين أن مجالي المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، والموردين قد أظهر تأثيراً معنوياً أكبر في الصورة الذهنية المرغوبة. 6. عدم وجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بكافة مجالاتها في الصورة الذهنية المدركة، في حين تبين وجود أثراً معنوياً لمجال المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين في الصورة الذهنية المدركة.

دراسة الروابدة وعبابنة (2010): عنوان الدراسة "مستوى ممارسة المسؤولية

الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية (نحو العاملين والمستفيدين والمجتمع المحلي) وأهم المعوقات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن وذلك من خلال تحليل اتجاهات العاملين فيها.

وقد تم اختيار عينة قصدية تتكون من مؤسسات عامة، حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على العاملين برتبة مدير، رئيس قسم/ شعبة وموظف. كشفت نتائج

الدراسة إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال المؤسسات العامة بالأردن كانت بدرجة متوسطة. كما تبين أن ترتيب مجالات المسؤولية الاجتماعية من حيث الممارسة تنازلياً كان لمجال المسؤولية الاجتماعية نحو المستفيدين، ومن ثم نحو المجتمع، وأخيراً المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين. كما أظهرت النتائج إلى أن أكثر من نصف المبحوثين أشاروا إلى عدم وجود وحدة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية. أما فيما يخص أهم المعوقات التي تحول دون ممارسة المسؤولية الاجتماعية تتمثل في قلة دعم الإدارة المادي، ونقص البرامج التدريبية.

اللولو (2009): بعنوان "مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات المساهمة العامة- دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية".

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى اهتمام تلك الشركات بمجالات المسؤولية الاجتماعية والإفصاح المحاسبي عنها، ودراسة مدى توفر مقومات تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لديها. وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مقبول من الإدراك لدى إدارة الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، إلا أنهم لا يعيرون مجالاتها المختلفة نفس الاهتمام، فالأولوية للمستهلكين ثم الموارد البشرية ويليها البيئة وأخيراً المجتمع. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أنه يتوفر لدى الشركات المساهمة العامة المدرجة في السوق مقومات تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية. وأكدت الدراسة على ضرورة إدراك الإدارة لمفهوم المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من أجل تطبيقها، وتوفير كادر محاسبي كفؤ، بالإضافة إلى تشريعات وقوانين تلزم

الشركات بتطبيقها. وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 37 استبانة على شركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية والتي يبلغ عددها 37 شركة، كما قام الباحث بمسح التقارير السنوية لنفس الشركات لمعرفة مدى الإفصاح عن الأداء الاجتماعي.

شعاعا (2004): بعنوان "قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم عملاء بنك فلسطين المحدود لجودة الخدمات المقدمة من قبل البنك. كما هدفت إلى التعرف على الأهمية النسبية لمعايير الجودة المستخدمة من قبل العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمة. وهدفت أيضاً إلى معرفة تأثير بعض المتغيرات مثل عدد مرات الزيارة إلى المصرف وعدد سنوات التعامل على تقييم جودة الخدمة. بلغت عينة الدراسة 1249 عمل من عملاء بنك فلسطين موزعين على جميع فروع البنك العاملة في الضفة وقطاع غزة فتم توزيع 1500 استبانة، وقد تم اعتماد العشوائية في اختيار العينة. قام الباحث باستخدام نموذج القياس SERVQUAL الخاص بنظرية الفجوة لتحقيق أهداف الدراسة. وخلصت الدراسة بعدة نتائج أهمها أن رضا العملاء عن جودة خدمات البنك المقدمة إيجابياً ولكن لا يصل إلى مستوى توقعاتهم. كما أشارت إلى تأثير متغير عدد مرات التعامل على تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المقدمة، بينما لم يوجد هذا التأثير بالنسبة لمتغير عدد سنوات التعامل.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

El-Gharaiby & others, (2014) "Measuring the Impact of Corporate Social Responsibility Practices on Competitive Advantage: A Mediation Role of Reputation and Customer Satisfaction".

دراسة أعدها الغريبي وآخرون، تهدف إلى دراسة دور الوساطة من رضا المستهلك وسمعة الشركة على تحقيق الميزة التنافسية للشركات، ومن ثم قياس أثر ذلك على تحقيق ميزة تنافسية للشركات التي تطبق المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. وشملت عينة الدراسة (300) شركة في المملكة العربية السعودية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات حيث تم توزيع 300 استبانة على المبحوثين. وقد أظهرت النتائج التجريبية للدراسة أن مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات تتأثر من خلال الأنشطة الاقتصادية، والقانونية، والأخلاقية، والتقديرية. وقد أكدت الاختبارات أيضاً وجود علاقة مباشرة وذات أثر إيجابي بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والميزة التنافسية. وتشير النتائج أيضاً إلى أن سمعة الشركة وقدرتها على تحقيق رضا العملاء يلعب دور الوسيط بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية للشركات، حيث أن رضا العملاء يؤثر بشكل مباشر في تحقيق الميزة التنافسية.

KATAVIC, (2014) "Corporate Social Responsibility and Sustainable Competitive Advantage: A Case Study of the Cement Industry."

دراسة أعدتها الباحثة (Ivica) تهدف إلى تحقيق فهم أعمق حول كيفية التخطيط لمبادرات المسؤولية الاجتماعية وتنفيذها في الشركات متعددة الجنسيات لصناعة الإسمنت، وكيف تسهم هذه المبادرات في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع. وقد اعتمدت الباحثة المقابلة مع (26) مشاركاً: ستة مديرين تنفيذيين من شركات متعددة الجنسيات و18 شخص من سكان المجتمع

المحلي، كما اعتمدت الباحثة على تحليل المضمون كأداة لجمع المعلومات، وقامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي. وخلصت الدراسة بعدة نتائج، أهمها: أن المنهج الاستراتيجي للشركات (أي توافق الأهداف الاستراتيجية للشركة مع أهداف المجتمع المحلي) يحقق نوع من التوازن بين القيمة الاقتصادية وتوقعات المجتمع المحلي. كما كشفت النتائج إلى أن تحقيق المنفعة المتبادلة مع أصحاب المصالح يمكن أن يحسن من سمعة الشركة ويسهم في الحصول على التمويل اللازم، وتوفير رأس المال، وجذب الموظفين من ناحية. ومن ناحية أخرى، يُمكن المجتمع من الحصول على منتجات وخدمات آمنة وبأسعار معقولة، وتوفير فرص العمل، وتحسين نوعية الحياة، إضافةً إلى الحفاظ على بيئة نظيفة.

Ofori & others (2014): "Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Fact or Fiction? A Look at Ghanaian Banks.

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على الأداء المالي لقطاع البنوك العاملة في دولة غانا. حيث شملت عينة الدراسة على 22 بنكاً، وتم الحصول على البيانات الأولية من خلال استخدام الاستبانة بالإضافة إلى استخدام السجلات الأرشيفية لجمع البيانات الثانوية. وأظهرت نتائج الدراسة بأن ممارسات المسؤولية الاجتماعية تستخدم كأداة استراتيجية لدى البنوك العاملة في دولة غانا. كما توصلت النتائج إلى أن الربحية والاستدامة من أهم الدوافع لممارسة البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية، بالإضافة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والأداء المالي لتلك المنظمات.

Branco & Rodrigus (2008): "Social Responsibility Disclosure: A Study of Proxies for the Public Visibility of Portuguese Banks"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى إفصاح البنوك البرتغالية عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية في مواقعها على الإنترنت للأعوام 2004 و 2005، ومقارنة ذلك بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من واقع التقارير السنوية التي تم نشرها في عامي 2003 و 2004. تم اختيار عينة مكونة من 12 بنكاً من البنوك البرتغالية. حيث كشفت نتائج الدراسة إلى أن هناك دوراً لطبيعة المعلومات الاجتماعية في تحديد وسيلة الإفصاح؛ بحيث يتم الإفصاح عن البرامج البيئية أو الموارد البشرية في التقارير السنوية وذلك لاهتمام المساهمين بها غالباً، في حين أن الإفصاح عن ما يتعلق بالعملاء والخدمات والمجتمع المحلي يكون بالمواقع الإلكترونية للبنوك. كما توصلت الدراسة إلى أن البنوك كبيرة الحجم تولى جانب الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية اهتماماً أكبر.

3.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح أن الدراسات السابقة بحثت بشكل إجمالي في المجالات التالية:

- واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية بمجالاتها المختلفة (تجاه الزبائن، وتجاه الموظفين، وتجاه الملاك، وتجاه المجتمع المحلي، وتجاه المنافسين).
- أهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك.
- أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية.
- مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها.

• قياس جودة الخدمة التي يقدمها بنك فلسطين.

• أثر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على الأداء المالي لقطاع البنوك.

وبناءً على وجود دراسات تشير إلى أن بنك فلسطين أحد أهم البنوك والأكبر حصة في البنوك الوطنية حسب قيمة المساهمة في الدور الاجتماعي (مرصد، 2014)، اختص البحث بدراسة حالة بنك فلسطين والتعرف على واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في البنك وتقديم سُبُل لتطويرها.

حيث تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة (الزيود، 2013) في الهدف للكشف عن مدى تطبيق البنوك العاملة في الأردن لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي ونحو العاملين، واختلف نتائج الدراسة مع الدراسة الحالية في أن البنوك العاملة في الأردن تتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن سياساتها وخططها سيراً نحو التنمية المستدامة، وأن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين منخفضة من ناحية المبالغ التي ينفقها البنك إضافة إلى عدم توجيه الاهتمام والتدريب لهم.

وتشابهت الدراسة الحالية مع دراسة (بن مسعود، وكنوش، 2012) في دراسة مجالات المسؤولية الاجتماعية (تجاه الزبائن، وتجاه الموظفين، وتجاه الملاك، وتجاه المجتمع المحلي، وتجاه المنافسين)، حيث تشابهت نتائج الدراسة مع الدراسة الحالية في أن إعطاء أهمية للمسؤولية الاجتماعية تجاه مجالاتها المختلفة يسهم في تحسين صورة المنظمة واكتساب رضا العملاء. وتشابهت أيضاً النتائج في غياب آليات واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة.

تشابهت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (أبو حجلة وآخرون، 2011) في الدور الفاعل لأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ودعم الثقافة وغيرها. واختلفت نتائج دراسة أبو

حجلة وآخرون مع نتائج الدراسة الحالية في كون بنك فلسطين يهتم بشكل كبير في الجانب البيئي كما أظهرت نتائج الدراسة.

وتشابهت دراسة (حبيب، 2011) مع الدراسة الحالية من حيث تبني مجالات المسؤولية الاجتماعية (تجاه الموظفين، وتجاه العملاء، وتجاه المجتمع المحلي، وتجاه البيئة). كما تشابهت النتائج في أن هناك اختلاف فيما يخص الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة البنك.

وفيما يخص دراسة (الروابدة وعبابنة، 2010)، تشابهت الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الهدف في معرفة مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية (نحو العاملين والمستفيدين والمجتمع المحلي)، بالإضافة إلى التعرف إلى أهم المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العاملة في الأردن. وتشابهت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (الروابدة وعبابنة، 2010) في عدم وجود وحدة متخصصة بالمسؤولية الاجتماعية.

وتشابهت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (اللولو، 2009) في أن الشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية وبنك فلسطين لديهم إدراك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلا أنهم لا يعيرون مجالاتها المختلفة نفس الاهتمام، ففي دراسة اللولو الأولوية للمستهلكين ثم الموارد البشرية ويلبها البيئة وأخيراً المجتمع. وفي الدراسة الحالية أظهرت النتائج بأن الأولوية للمالكين ويلبها المجتمع المحلي ومن ثم الزبائن ويلبها العاملين وأخيراً البيئة. اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (شعشاعة، 2004) من حيث الهدف في التعرف على تقييم عملاء بنك فلسطين المحدود لجودة الخدمات المقدمة من قبل البنك. وتشابهت الدراسات من حيث دراسة بنك فلسطين.

اختلفت أيضاً الدراسة الحالية مع دراسة (El-Gharaiby & Others, 2014) التي هدفت

إلى دراسة دور الوساطة من رضا المستهلك وسمعة الشركة على تحقيق الميزة التنافسية للشركات التي تطبق المسؤولية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. حيث أظهرت نتائج الدراسة مدى أهمية تحقيق رضا المستهلك ودوره كوسيط بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية.

كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (Ivica, 2014) التي هدفت إلى تحقيق فهم أعمق

حول كيفية التخطيط لمبادرات المسؤولية الاجتماعية، وكيف تسهم هذه المبادرات في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع. حيث أظهرت نتائج الدراسة بأن تبني المنظمة لاستراتيجية واضحة تتوافق أهدافها وأهداف المجتمع المحلي يُمكن المجتمع المحلي من الحصول على منتجات وخدمات بأسعار معقولة، وتوفير فرص العمل، إضافةً إلى الحفاظ على بيئة نظيفة.

وفيما يخص دراسة (Ofori & Others, 2014) اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج الدراسة

الحالية في أن البنوك العاملة في دولة غانا تستخدم ممارسات المسؤولية الاجتماعية كأداة استراتيجية، بالإضافة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والأداء المالي لتلك المنظمات.

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (Branco & Rodrigus, 2008) من حيث الهدف،

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى إفصاح البنوك البرتغالية عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية على الإنترنت. حيث أظهرت النتائج بأن هناك دوراً لطبيعة المعلومات في تحديد وسيلة الإفصاح.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أدوات الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وكذلك يتناول صدق وثبات أدوات الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها الباحثة في تحليل استبانة الدراسة، وأخيراً يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة لجمع وتحليل البيانات.

1.3 منهجية الدراسة:

في هذه الدراسة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وهو منهج يقوم على وصف الظاهرة وتفسيرها والتنبؤ بها كما هي في الواقع (Sekaran, 2006)، كما سيتم استخدام أسلوب الدراسة الميدانية لجمع البيانات اللازمة لإتمام الدراسة. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على مصدرين لجمع البيانات وهما:

1. المصادر الأولية: حيث تم جمع البيانات من خلال إجراء المقابلات المهيكلة ومن ثم توزيع الاستبانات.

2. المصادر الثانوية: اعتمدت الباحثة على الكتب والدوريات والرسائل الجامعية ومواقع الإنترنت التي تناولت موضوع الدراسة من أجل جمع البيانات الثانوية اللازمة للدراسة، بالإضافة إلى مراجعة تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن بنك فلسطين للأعوام 2012، 2013، 2014 لاستخدامها في تحليل المضمون (Content Analysis).

2.3 مجتمع الدراسة:

شملت الدراسة على مجتمع العاملين الإداريين في الإدارة العليا في بنك فلسطين والبالغ عددهم 2، وتم اختيارهم كونهم أكثر إطلاعاً على الأمور المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، ومجتمع العاملين الإداريين في بنك فلسطين وعددهم 9 إداريين، وتم اختيارهم كونهم أكثر إطلاعاً على الأمور الإدارية، بالإضافة إلى توفر المعلومات لديهم بشكل أوسع من العاملين غير الإداريين فيما يتعلق بالقوانين والتعليمات الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية. كما شملت الدراسة على مجتمع العاملين غير الإداريين والبالغ عددهم 72 موظف في أفرع بنك فلسطين (بيت لحم، الخليل، دورا)، وذلك لدراسة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين نحو العاملين ونحو زبائن البنك. بالإضافة إلى مجتمع المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية وعددهم 16 جهة مستفيدة لنفس المنطقة. والجدول التالي يوضح توزيع المقابلات الشخصية التي تمت مع الإداريين:

الجدول (1.3): توزيع المقابلات الشخصية التي تمت مع الإداريين

ملحق أسئلة المقابلة	عدد المقابلات	المسمى الوظيفي
ملحق رقم (2)	1	مسؤولة المسؤولية الاجتماعية
ملحق رقم (3)	1	مدير منطقة الجنوب
مقابلات الموظفين الإداريين:		
ملحق رقم (1)	3	مدير فرع
	3	موظف مسؤول بدرجة مراقب
	2	رئيس قسم الشركات
	1	مدير التسهيلات
ملحق اسئلة المقابلة	عدد المقابلات	مقابلات المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية
ملحق رقم (4)	3	1. المستفيدين في منطقة الخليل.
	2	2. المستفيدين في منطقة جنوب الخليل/ دورا.
	3	3. المستفيدين في منطقة بيت لحم.

3.3 عينة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة لجأت الباحثة إلى اختيار:

- عينة مسحية شاملة للعاملين في المستويات الإدارية العليا وعددهم 2، بحيث تم اختيارهم كونهم أكثر إطلاعاً على السياسات وكافة الأمور المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

- عينة مسحية شاملة لجميع العاملين الإداريين في بنك فلسطين بأفرعه الثلاث (الخليل، بيت لحم، دورا)، حيث تم عمل مقابلات شخصية مهيكلة معهم للوصول إلى نتائج الدراسة. وشملت عينة العاملين الإداريين في البنك مدير فرع، وموظف مسؤول بدرجة مراقب، ورئيس قسم الشركات، ومدير التسهيلات، ومدير منطقة الجنوب، بالإضافة إلى مقابلة مسؤولة المسؤولية الاجتماعية في الإدارة العامة لبنك فلسطين في رام الله.

- عينة مسحية لجميع العاملين غير الإداريين في بنك فلسطين بأفرعه الثلاث (الخليل، بيت لحم، دورا)، حيث تم توزيع وتعبئة 72 استبانة.

- عينة ملائمة (Convenience Sample) لزبائن البنك المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين في السنوات الثلاث الاخيرة (2012-2014)، والهدف من اختيار تلك العينة هو استكشاف ومعرفة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وتحديد سبل لتطويرها. فبالنظر إلى العينة الملائمة هي العينة التي تم استخدامها. وشملت العينة 8 جهات مستفيدة تتمثل في بعض الأندية الرياضية الفلسطينية، واحدى الجامعات الفلسطينية، وبعض المؤسسات الخاصة والحكومية. وتم عمل مقابلات شخصية معهم

In qualitative studies, it's possible to use any of the للوصول إلى نتائج الدراسة. sampling designs, but it's the purpose of this study is to understand the phenomena a convenience sample is almost always used (Sekaran, 2006).

4.3 أدوات الدراسة:

بعد مراجعة بعض الدراسات السابقة التي تتناول موضوع المسؤولية الاجتماعية، وقيام الباحثة بعمل مقابلات أولية غير مهيكلة، توصلت الباحثة إلى أنه من الضروري استخدام

مقابلات مهيكلة مع قسم المسؤولية الاجتماعية في البنك بالإضافة إلى مقابلة الإداريين ومقابلة المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين، من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، والجزء المتبقي من تلك الأسئلة يمكن الحصول على اجابتها من خلال تصميم الاستبانة وتوزيعها على موظفي البنك غير الإداريين.

وعليه فقد استخدمت الباحثة أكثر من أداة لجمع البيانات، على النحو التالي:

الأداة الأولى: المقابلات المهيكلة

تم تحديد أسئلة المقابلات بعد مراجعة الأدب النظري، وقيام الباحثة بإجراء مقابلات أولية غير مهيكلة في أفرع البنك من أجل استكشاف المتغيرات المرتبطة بالدراسة والتي تسهم في صياغة أسئلة المقابلات المهيكلة، ومن ثم عرضها على المشرف لمناقشتها مع الباحثة إلى أن تم التوصل إلى النسخة النهائية.

الأداة الثانية: الاستبانة

تم تحديد فقرات الاستبانة بعد المراجعة المتعمقة للأدب النظري، وقد تكونت الاستبانة من الأقسام التالية:

1. القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات الشخصية حيث اشتملت على (العمر، المؤهل

العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، الجنس). والجدول التالي يبين

المتغيرات والخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول (2.3): الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغيرات	البدائل	العدد	النسب المئوية %
الفرع	دورا	15	20.8
	بيت لحم	25	34.7

44.4	32	الخليل	
79.2	57	أقل من 30 سنة	العمر
19.4	14	من 31-40 سنة	
1.4	1	من 41 فما فوق	
9.7	7	دبلوم متوسط فأقل	
84.7	61	بكالوريوس	المؤهل العلمي
5.6	4	دراسات عليا	
66.7	48	من 5 سنوات فأقل	سنوات الخبرة
30.6	22	من 6-12 سنة	
2.8	2	من 13 سنة فأكثر	
9.7	7	قيم مفقودة	المسمى الوظيفي
68.1	49	موظف	
1.4	1	مدقق	
12.5	9	رئيس قسم	
2.8	2	مدير	
5.6	4	أخرى	
6.9	5	قيم مفقودة	الجنس
50.0	36	ذكر	
43.1	31	أنثى	

يلاحظ من الجدول السابق بأن عدد العاملين غير الإداريين في فرع الخليل شكل النسبة الأكبر بين الفروع الأخرى بنسبة (44.4%)، وأن عدد الموظفين ذات الفئة العمرية أقل من 30 سنة شكلت النسبة الأكبر في الفروع الثلاثة بنسبة (79.2%) من ضمن كافة الموظفين ويشير ذلك إلى مدى اهتمام البنك بتوظيف نسبة من الشباب في المجتمع الفلسطيني وبالتالي تقليل نسبة البطالة، بالرغم من قلة عدد سنوات الخبرة لديهم ويظهر ذلك بالجدول حيث شكلت نسبة من خبرتهم خمس سنوات فأقل (66.7%) . إضافةً إلى توظيف النسبة الأكبر من حملة شهادة

البكالوريوس بنسبة (84.7%) الأمر الذي يعود على البنك برفع كفاءة العاملين مما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة والتعامل مع الزبائن.

وتبين أيضاً من خلال الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة بأن هناك تقارب في عدد موظفي البنك الإناث والذكور.

2. القسم الثاني: واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين، واشتمل على محورين وهما:

- أ- تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في بنك فلسطين، ويحتوي على 11 فقرة.
- ب- تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك، حيث يحتوي على 9 فقرات.
3. القسم الثالث: سؤال مفتوح يتعلق باقتراحات الموظفين لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين.

5.3 صدق أدوات الدراسة

جاء إعداد استبانة الدراسة وفق عدة خطوات كما يلي:

- إعداد استبانة أولية ثم عرضها على المشرف.
- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- تنقيح الاستبانة وعرضها على لجنة تحكيم مكونة من مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال الإدارة ملحق رقم (6)، والذين أبدوا ملاحظاتهم عليها، ومن ثم تم تعديلها وبذلك خرجت الاستبانة بشكلها النهائي ملحق رقم (5).
- توزيع الاستبانة على الموظفين غير الإداريين في بنك فلسطين في جنوب الضفة الغربية.

وفيما يتعلق بالمقابلات فقد تم تحديد أسئلتها بعد الدراسة المتعمقة للأدب النظري، ومناقشتها مع المشرف، وعرضها على محكمين للخروج بالصورة النهائية للأسئلة التي تحقق أهداف الدراسة.

6.3 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

في هذه الدراسة تم حساب ثبات الاداة باستخدام معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معادلة كودار ريتشاردسون (Kudar-Ritchardson) لكل محور من محاور أداة الدراسة وذلك لأن فقراتها ثنائية الإجابة، وكانت قيم معامل الثبات في جميع المجالات مناسبة ومرتفعة ومقبولة، ويبين الجدول (3.3) معاملات الثبات:

الجدول (3.3): معاملات الثبات لكل محور من محاور أداة الدراسة

المحاور	معاملات الثبات
الدرجة الكلية لأداة العاملين غير الإداريين	0.78
تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك	0.70
تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك	0.70

بصفة عامة يلاحظ أن معامل ثبات المقياس الكلي لأداة العاملين غير الإداريين بلغ (0.78)، مما يشير إلى أن المقياس يوفر درجة عالية من الثبات تناسب و أغراض البحث العلمي وتحقق ثقة في ثبات نتائجها عند تطبيقها للمقياس مرة أخرى.

التحليل العاملي (Factor Analysis)

تم إجراء التحليل العاملي (Factor Analysis) على مستوى الفقرات البالغ عددها (20) فقرة في أداة الدراسة (الاستبانة) باستخدام طريقة تحليل المكونات الرئيسية (Principle Component) وذلك للتأكد من صدق بناء المقياس. والجدول (4.3) يبين متوسطات

معاملات الاستخراج حسب طريقة تحليل المكونات الرئيسية (Principle Component) لكل

محور:

الجدول (4.3): نتائج التحليل العاملي لمحاور أداة الدراسة:

المحاور	متوسط معاملات الاستخراج
الدرجة الكلية لأداة العاملين غير الإداريين	0.76
تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك	0.62
تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك	0.82

أشارت نتائج التحليل العاملي للعبارات كما يظهر في الجدول أعلاه إلى ضرورة إبقاء جميع الفقرات لانتمائها الواضح للمحاور التي تضمنها المقياسان. وقد تراوحت قيم متوسطات معاملات الاستخراج لمحوري أداة الدراسة ما بين 0.62 و 0.82 وبلغ متوسط معاملات الاستخراج للدرجة الكلية لأداة الدراسة 0.76، ويلاحظ بأن قيم متوسطات معاملات الاستخراج للمحاور جميعها في أداة الدراسة أكبر من 0.5 والتي تعتبر الحد الفاصل للقيم المقبولة لمعاملات الاستخراج، وعلى هذا تعتبر هذه القيم مقبولة لتحقيق الصدق الافتراض الذي تم على أساسه بناء عبارات المقياس.

3.7 متغيرات الدراسة

تشمل الدراسة على المتغيرات التابعة وتتمثل في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة).

8.3 إجراءات الدراسة:



9.3 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة لا درجة واحدة والإجابة نعم درجتين.

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية واختبار (كاي تربيع) وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، وتم استخدام معادلة الثبات (كودار ريتشاردسون) لفحص ثبات أداة الدراسة والتحليل العاملي لفحص صدق أداة الدراسة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

1.4 نتائج المقابلات

يتناول هذا القسم نتائج المقابلات التي تم إجراؤها مع عدة جهات فيما يخص تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين، وتم تقسيمه إلى أربعة أجزاء.

1.1.4 الجزء الأول:

يتضمن هذا الجزء نتائج المقابلات المهيكلية التي تمت مع العاملين الإداريين في بنك فلسطين.

جاءت نتائج المقابلات للإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال خمسة محاور:

"ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو الزبائن في بنك فلسطين؟"

حيث سيتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال حساب النسب المئوية لإجابات الإداريين حول

البنود التي يتناولها المحور الأول:

المحور الأول: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك

أ. يوفر البنك خدمات إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون.

أشار جميع أفراد العينة من الإداريين الذين تمت مقابلتهم بشكل شخصي إلى أن البنك يقوم بتوفير خدمات إلكترونية تساهم في توصيل الخدمة للزبون.

ب. يهتم البنك بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن.

أظهرت النتائج إلى أن نسبة 100% من الإداريين صرحوا بمدى اهتمام البنك بتحسين جودة الخدمات لتحقيق رضا الزبائن.

ج. يتم الرد على تساؤلات الزبائن بسرعة دون تأخير.

اختلفت إجابات الإداريين حول سرعة الرد على تساؤلات الزبائن، حيث أشار الغالبية منهم 88.9% إلى أن هناك سرعة في الرد، فيما أشار 11.1% خلال المقابلات الشخصية أن سرعة الرد تعتمد على ضغط العمل؛ فأحياناً لا يكون هناك وقت للرد على تساؤلات الزبائن نتيجة الضغط أثناء العمل وكثرة وجود الزبائن في البنك.

د. يهتم البنك بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته.

اتفق جميع أفراد العينة أي بنسبة 100% على أن البنك يهتم بتسلم مقترحات الزبائن، حيث أشاروا إلى أن هناك صندوق خاص يتم من خلاله استقبال مقترحات الزبائن أو الشكاوى إن وجد ويقوم موظف مسؤول من البنك بمتابعة شكاوى الزبائن ودراسة اقتراحاتهم للعمل بها واستخدامها في تطوير جودة الخدمات.

هـ. يجري البنك دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته.

أظهرت نتائج المقابلات أن 55.6% من أفراد العينة الإداريين أجابوا بأن البنك يجري دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته وهي نسبة منخفضة بشكل ملحوظ، حيث توصلت الباحثة من خلال المقابلات بأن البنك لا يلتزم بعمل دراسات دورية لاحتياج الزبائن وإنما يقوم بذلك بشكل غير منتظم خلال فترات متباعدة.

و. يوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها.

اتفق جميع أفراد العينة من الإداريين اي نسبة 100% إلى أنه يتم توضيح شروط الخدمة إلى الزبون قبل تقديمها.

ز. يراعي البنك المعايير الأخلاقية فيما يقدمه للزبائن من خدمات.

أفاد 100% من أفراد العينة أن البنك يلتزم بالمعايير الأخلاقية فيما يقدمه من خدمات.

ح. يراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته.

اختلفت إجابات أفراد العينة حول مدى مراعاة البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته حيث أجاب 55.6% منهم أي أكثر من النصف أن البنك لا يراعي مستويات الدخل عند تحديد أسعار الخدمات التي يقدمها.

ط. يوفر البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة.

أشار جميع أفراد العينة أن البنك يقوم بتوفير نشرات توضيحية حول مختلف الخدمات التي يقدمها للزبائن، وتكون هذه النشرات التوضيحية إما على شكل كتيبيات أو تنشر على الموقع الإلكتروني الخاص ببنك فلسطين.

وبشكل عام يتضح من خلال نتائج المقابلات مع الموظفين الإداريين في بنك فلسطين بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (87.7%).

"ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في بنك فلسطين؟"

سوف يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال حساب النسب المئوية لإجابات الإداريين حول

البنود التي يتناولها المحور الثاني:

المحور الثاني: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك

أ. يتبنى البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف.

جاءت النتائج منخفضة وقد بلغت نسبتها (55.6%) حول تبني البنك سياسة فرص العمل

المتساوية في التوظيف، حيث أشار (44.4%) من أفراد العينة بأن العلاقات الشخصية والاجتماعية تلعب دوراً بارزاً في سياسة التوظيف.

ب. يلتزم البنك بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني.

يستنتج من وجهة نظر الإداريين بأن البنك يلتزم بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل

الفلسطيني (100%).

ج. يميّز البنك بين العاملين على أساس العائلة التي ينحدر منها كل منهم.

أظهرت النتائج أن 88.9% أشاروا إلى أن البنك لا يميز بين العاملين فيه على أساس

العائلة التي ينحدر منها كل منهم، فيما أشار البعض بنسبة 11.1% إلى هناك تمييز بين العاملين

من ناحية العائلة نتيجة لوجود أحد الإداريين ذو المكانة العالية في البنك من نفس العائلة.

د. يميّز البنك في المعاملة بين العاملين على أساس الجنس (رجال/ نساء).

جاءت الإجابة مرتفعة بنسبة 88.9% حول عدم تمييز البنك بين العاملين فيه على أساس

الجنس.

ه. يوفر البنك للعاملين برامج تدريبية تنمي قدراتهم في العمل.

أشارت النتائج إلى أن 100% من أفراد العينة أجابوا خلال المقابلة بأن البنك يوفر

للعاملين برامج تدريبية تنمي قدراتهم في العمل.

و. يوفر البنك للعاملين فيه خدمات صحية مناسبة (عن طريق التأمين الصحي أو سواه..).

أشار 100% من أفراد العينة التي تمت مقابلتهم إلى أن البنك يوفر لهم التأمين الصحي.

ز. يحصل العاملون على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل.

أظهرت النتائج وجود اختلاف في وجهات النظر بين الإداريين في البنك حول حصول

العاملين على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل، فقد أشار 22.2%

منهم أن التعويضات التي يحصلون عليها هي عن طريق التأمين وليست من البنك نفسه.

ح. يوفر البنك إجراءات الأمن والسلامة العامة للعاملين.

اتفق جميع أفراد العينة من الإداريين بأن البنك يوفر إجراءات الأمن والسلامة العامة

للعاملين فيه.

ط. مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء

خدمتهم.

أظهرت نتيجة المقابلات بأن أكثر من نصف أفراد العينة جاءت إجاباتهم منخفضة بنسبة

55.6% حول مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد

انتهاء خدمتهم وجاءت هذه النسبة كنتيجة لما توصل إليه أفراد العينة التي تم مقابلتهم بحكم ما حصل عليه من سبقهم من موظفين.

ي. يقدم البنك إجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني.

أشارت النتائج إلى مدى التزام البنك من ناحية قانونية فيما يخص تقديم إجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني، حيث أكدت إجابة الإداريين ذلك بنسبة 100%.
ك. يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين.

جاءت النتيجة منخفضة جداً بنسبة 33.3% حول تبني البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين، حيث أظهر 66.7% من الموظفين الإداريين تدميرهم من العمل أثناء العطل الرسمية حتى وإن كان مدفوعاً؛ لما لذلك أثر سلبي على حياتهم وعلاقاتهم الاجتماعية، بالإضافة إلى زيادة التعب والإرهاق الذي يلحق بالموظف.

ويتضح من النتائج السابقة بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (80.8%).

"ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي في بنك فلسطين؟"

سوف يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال حساب النسب المئوية لإجابات الإداريين حول البنود التي يتناولها المحور الثالث:

المحور الثالث: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي

أ. ما مدى مساهمة البنك في تقليل عدد العاطلين عن العمل من خلال سياساته التوظيفية؟

أشارت نتائج المقابلات إلى أن جميع أفراد العينة من الإداريين أشاروا بأن البنك يسهم في تقليل عدد العاطلين عن العمل من خلال سياساته التوظيفية.

ب. يقدم البنك مساعدات مالية لتنفيذ مشاريع البنية التحتية في فلسطين.

أظهرت النتائج اختلاف في وجهات نظر الإداريين حول تقديم البنك مساعدات مالية لتنفيذ مشاريع البنية التحتية في فلسطين، حيث أجاب 66.7% من أفراد العينة من الإداريين أن البنك يهتم بتقديم مساعدات مالية تسهم في تنفيذ مشاريع البنية التحتية، فيما أجاب 33.3% منهم بأنه لا يتم تقديم أي مساعدة مالية لتنفيذ مشاريع البنية التحتية في فلسطين.

ج. يسهم البنك في دعم الأنشطة الرياضية.

تبين من خلال المقابلات مع الإداريين اتفاقهم بنسبة 100% حول بروز دور البنك في دعم الأنشطة الرياضية، وهذا ما تم التوصل إليه من خلال تقارير المسؤولية الاجتماعية.

د. يوفر البنك الدعم المالي للمبادرات المجتمعية.

أظهرت نتائج المقابلات أيضاً دور البنك في تقديم الدعم المالي لتنفيذ المبادرات المجتمعية، وجاء ذلك مطابقاً لما ورد في تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن البنك.

هـ. يراعي البنك عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني.

أجاب 100% من أفراد العينة أن البنك دائماً يراعي عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني.

و. ينوع البنك من طبيعة الخدمات التي يقدمها للمجتمع المحلي.

تبين من خلال المقابلات أن هناك تنوع في الخدمات التي يقدمها البنك للمجتمع حيث أشار جميع أفراد العينة إلى ذلك، وهذا ما تظهره تقارير المسؤولية الاجتماعية والكتيبات الصادرة عن البنك.

ز. ما نسبة توظيف ذوى الاحتياجات الخاصة في البنك؟

يتضح أيضاً مدى إسهام البنك في توظيف نسبة من ذوي الاحتياجات الخاصة واتفق جميع أفراد العينة على ذلك.

ح. يقوم البنك بتقديم خدمات مجانية إلى قطاعات مختلفة من المجتمع المحلي.

أفاد 77.8% من الإداريين إلى أن البنك يقوم بتقديم خدمات مجانية إلى مختلف القطاعات مثل الخدمات الإلكترونية.

ويستنتج خلال نتائج المقابلات مع الموظفين الإداريين في البنك بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (90.3%).

"ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين في بنك فلسطين؟"

سوف يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال حساب النسب المئوية لإجابات الإداريين حول الأسئلة التي يتناولها المحور الرابع:

المحور الرابع: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين

أ. ما مدى إفصاح البنك عن وضعه المالي للمساهمين؟

أوضحت نتائج المقابلات بأن 100% من أفراد العينة من الإداريين أفادوا أن البنك يقوم بالإفصاح بوضوح عن وضعه المالي في تقاريره الدورية التي يوفرها للمساهمين.

ب. يحرص البنك على تحقيق تطلعات المساهمين.

أظهرت النتائج اتفاق جميع أفراد العينة بأن البنك يحرص على تحقيق تطلعات المساهمين.

ج. يعمل البنك في ضوء السياسات العامة التي تقرها الهيئة العامة للمساهمين.

من خلال المقابلات مع الإداريين أشار 88.9% منهم إلى أن البنك يعمل في ضوء السياسات العامة التي تقرها الهيئة العامة للمساهمين، حيث يتم تحديد تلك السياسات في الاجتماع السنوي للمساهمين وإدارة البنك.

د. تحرص إدارة البنك على حماية أصوله وموجوداته.

اتفق جميع أفراد العينة على مدى حرص إدارة البنك على حماية أصوله وموجوداته.

هـ. يبذل البنك كل جهد ممكن لتعظيم ثروة الملاك.

أظهرت النتائج اتفاق جميع أفراد العينة على أن البنك يبذل كل جهد ممكن لتعظيم ثروة الملاك.

و. متى يتم توزيع الأرباح على المساهمين؟

أشارت النتائج إلى أن 100% من أفراد العينة أشاروا خلال المقابلات الشخصية إلى أن البنك يقوم بتوزيع الأرباح على المساهمين سنوياً.

ز. يعمل البنك على تخفيض التكاليف وزيادة الخدمات.

أظهرت النتيجة اختلاف في وجهات النظر بين الإداريين حيث صرح 88.9% منهم بأن البنك يعمل على خفض التكاليف وزيادة الخدمات، وذلك من أجل الحفاظ على الاستمرارية.

يتضح من خلال النتائج السابقة بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (95.2%).

"ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة في بنك فلسطين؟"

سوف يتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال حساب النسب المئوية لإجابات الإداريين حول

البنود التي يتناولها المحور الخامس:

المحور الخامس: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة

أ. يتضمن الهيكل التنظيمي للبنك وجود مدير وحدة البيئة.

جاءت النسبة منخفضة بشكل ملحوظ حول تضمن الهيكل التنظيمي للبنك وجود مدير وحدة البيئة حيث أفاد 11.1% من الإداريين باحتواء الهيكل التنظيمي للبنك لمدير وحدة البيئة، إلا أن الهيكل التنظيمي المرفق -ملحق رقم (8)- أظهر بأنه لا يوجد وحدة بيئة في البنك.

ب. يشارك البنك في حملات التوعية الخاصة بالحد من التلوث.

أظهرت نتائج المقابلات اتفاق جميع أفراد العينة من الإداريين بمدى مشاركة البنك في حملات التوعية الخاصة بالحد من التلوث، وقد أظهرت ذلك أيضاً تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن البنك.

ج. ما هي آلية البنك لمواجهة حالات الكوارث البيئية؟

أشار جميع أفراد العينة بأن البنك يعتمد خطة طوارئ مرنة لمواجهة حالات الكوارث البيئية، وجاءت هذه النتيجة مطابقة لما ورد في تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن البنك والتي أظهرت اعتماد البنك خطة طوارئ مرنة لمواجهة حالات الكوارث البيئية؛ ففي عام 2013 تم زيادة النسبة المخصصة من أرباح البنك إلى 6.4% لإغاثة البيوت المتضررة في قطاع غزة من العاصفة الثلجية التي تأثرت بها فلسطين في نهاية عام 2012.

د. يدعم البنك برامج الاستخدامات المستدامة للموارد الطبيعية في فلسطين.

أظهرت النتائج بأن 88.9% من الإداريين أجابوا بأن البنك يدعم برامج الاستخدامات المستدامة للموارد الطبيعية في فلسطين.

هـ. يقوم البنك بالتخلص من نفاياته بطريقة لا تشكل خطر على البيئة.

أشار 44.4% من الإداريين بأن البنك يقوم بالتخلص من نفاياته بطريقة لا تشكل خطر على البيئة.

و. ما مدى دعم البنك للاستثمارات التي تزود السوق بمنتجات صديقة للبيئة؟

أظهرت النتائج اتفاق جميع أفراد العينة بأن البنك يدعم بشكل كبير الاستثمارات التي تزود السوق بمنتجات صديقة للبيئة، حيث توصلت الباحثة بأن البنك يقوم بتقديم قروض ذات فوائد قليلة للمشاريع التي تسهم في تزويد السوق بمنتجات صديقة للبيئة.

ز. يدعم البنك المشاريع التي تحافظ على البيئة.

أفاد جميع أفراد العينة بأن البنك يدعم المشاريع التي تحافظ على البيئة من خلال تقديمه قروض مشروطة بعدم فتح مشروع ذات منتجات مضرّة بالبيئة بالإضافة إلى مشروع البيارة الذي يعد من المشاريع المستدامة في بنك فلسطين.

يتضح من خلال النتائج السابقة بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (77.8%).

المحور السادس: يتضمن هذا المحور سؤال مفتوح توجّهت به الباحثة إلى الإداريين خلال المقابلات الشخصية

سؤال مفتوح: ما هي اقتراحاتك لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟ (من

3- 5 اقتراحات)

تعددت الاقتراحات التي تقدم بها العاملين الإداريين في بنك فلسطين لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في البنك؛ حيث تكررت بعض الاقتراحات التي تقدموا بها، وجاءت كالتالي:

أ. تركزت الاقتراحات حول ضرورة توزيع أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يقدمها بنك فلسطين، حيث اقترح 60% من أفراد العينة الإداريين أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية يجب أن تشمل مناطق أكثر في فلسطين وبشكل خاص بعض القرى والمناطق المهمشة.

ب. 50% من أفراد العينة أوصوا بالأخذ بعين الاعتبار أن يكون هناك توازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظف.

ج. أفاد 40% بضرورة تبني البنك لمشاريع البنية التحتية في فلسطين.

2.1.4 الجزء الثاني:

يشمل هذا الجزء على نتائج المقابلة مع مسؤولة المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين، وجاءت النتائج لتجيب عن أسئلة الدراسة التالية:

1. ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة)؟
2. هل يوجد نظام مكتوب يضبط تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟
3. ما هي المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

حيث تم التوصل من خلال المقابلة إلى عدة نتائج كما يلي:

س1: ما هي المجالات التي تغطيها تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في البنك؟

تبين من خلال المقابلة أن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين تشمل كافة القطاعات في المجتمع الفلسطيني كالصحة و البيئة، والشباب، والتعليم، وتمكين المرأة، والمساوي الإنسانية، والثقافة، وغيرها.

س2: هل يوجد نظام مكتوب في البنك يضبط تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لخدمة او تنمية قطاع معين؟

لم يتم الإجابة بشكل مباشر على هذا السؤال، حيث توصلت الباحثة من خلال المقابلة إلى أنه لا يوجد نظام مكتوب يخص المسؤولية الاجتماعية، ويتضح ذلك أيضاً من خلال الرجوع إلى وثائق البنك والموقع الإلكتروني الذي لا تتوفر فيه أي معلومات عن وجود نظام مكتوب يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية.

س3: هل تم دراسة احتياج القطاعات التي يقدم بنك فلسطين لها الخدمة؟

أظهرت نتائج المقابلات أن البنك يقوم في بداية كل عام بالعمل على الموازنة ودراسة احتياجات المجتمع والاجتماع مع الشركاء والتشاور مع لجنة المسؤولية الاجتماعية في البنك.
س4: ما مدى مرونة في زيادة حصة المسؤولية الاجتماعية البالغة 5% في حال الحاجة إلى ذلك؟

أظهرت النتائج أن البنك، وتوصيات الإدارة قد تزيد النسبة في حالات الطوارئ والاحتياجات المفاجئة في المجتمع بعد التشاور وموافقة مجلس الإدارة وترى الباحثة أن هناك مرونة في حصة المسؤولية الاجتماعية.

س5: هل يتوفر لديكم خطة للمسؤولية الاجتماعية؟

توصلت الباحثة من خلال المقابلة إلى عدم وجود خطة للمسؤولية الاجتماعية.

س6: ما هي المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

أظهرت نتائج المقابلة أنه من أهم المعوقات أمام تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين تتلخص في أن احتياجات مجتمعنا كبيرة، والبنك يعد من أهم المؤسسات الداعمة مما يضع على عاتقه مسؤولية كبيرة في اختيار المشاريع التي يدعمها، حيث يتبع البنك السياسة المتبعة عالمياً كعدم دعم مشاريع تضر بالإنسان والمجتمع وغيرها من المعايير الدولية.

3.1.4 الجزء الثالث:

يتناول هذا الجزء نتائج المقابلات مع مدير منطقة الجنوب، وجاءت نتائج المقابلة لتجيب

عن أسئلة الدراسة التالية:

1. ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن،

ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة)؟

2. هل يوجد نظام مكتوب يضبط تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

3. ما هي المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

حيث جاءت نتائج المقابلة على النحو الآتي:

السؤال الأول: ما هي المجالات التي تشملها تطبيقات المسؤولية الاجتماعية؟

تشمل تطبيقات المسؤولية الاجتماعية كافة القطاعات في المجتمع الفلسطيني كالصحة و

البيئة، والشباب، والتعليم، وتمكين المرأة، والمساوي الإنسانية، الثقافة، وغيرها. حيث جاءت

الإجابة مطابقة لما ورد في تقارير المسؤولية الاجتماعية للأعوام 2012، 2013، 2014.

السؤال الثاني: ما هي المجالات الأكثر تركيزاً ضمن أنشطة المسؤولية الاجتماعية؟

جاءت الإجابة على هذا السؤال بأن المجالات الأكثر تركيزاً هم الصحة والأيتام في

السنوات الأخيرة. فمن خلال المقابلة الشخصية تم الإشارة إلى أنه تم صرف مبالغ أكبر لقطاعي

الصحة والأيتام مقارنة بغيرهم من القطاعات في السنوات الثلاث الأخيرة، إلا أنه لا يتم نشر

المبالغ ضمن التقارير منعاً للحساسية.

السؤال الثالث: هل هناك سياسات مكتوبة أو نظام للمسؤولية الاجتماعية وهل يتم الإفصاح عنه؟

من خلال المقابلة أشارت النتائج إلى وجود قسم خاص بالمسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين إلا أنه لا يوجد نظام للمسؤولية الاجتماعية، ويتم الإفصاح بكل ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية -عدا المبالغ لكل مشروع- ضمن التقارير السنوية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والتي يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للبنك.

السؤال الرابع: ما هي آلية اختيار الجهات المستفيدة؟

يتم الاختيار بطريقتين، إما أن يتوجه البنك إلى الجهة التي يريد تقديم الخدمة لها أو أن تقوم الجهة المستفيدة بتقديم الطلب ودراسته من قبل البنك للموافقة عليه أو رفضه من خلال لجنة مكونة من مدير المنطقة ومساعدته وموظفان من دائرة العلاقات العامة.

السؤال الخامس: كيف يتم تحديد احتياجات الجهة المستفيدة؟

في حال تم تقديم الخدمة كمبادرة من البنك فيتم التوجه إلى الجهة المستفيدة ودراسة وتحديد احتياجاتها ودراسة احتياجات المنطقة ومن ثم تقديم الخدمة. أما في حال تم تقديم الطلب من الجهة المستفيدة فيتم دراسة الطلب كما أظهرت نتائج السؤال الرابع.

السؤال السادس: ما هي المعايير أمام تطبيقات المسؤولية الاجتماعية؟

أظهرت النتائج إلى أن هناك عدة معايير أمام تطبيقات المسؤولية الاجتماعية، ويتلخص أهمها في:

كثرة الطلبات التي يستلمها البنك، والجانب السياسي الفلسطيني؛ في حال أن الجهة المستفيدة تحسب على طرف سياسي معين يشكل ذلك عائق أمام تلبية طلبها وذلك لتجنب تصنيف البنك لفصيل سياسي معين من قبل المجتمع المحلي. كما أن المؤسسات الفلسطينية تفتقر إلى المنظمة

(إدارياً ونظامياً غير صحيح). كما أن بعض فئات المجتمع لا تقبل رعاية البنك تحت مفهوم "حرام"، هذا بالإضافة إلى "ثقافة المجتمع" واعتقاد البعض بأن ما يقدمه البنك هو واجب، وأحياناً ينظر إليه على أنه قليل.

السؤال السابع: هل هناك خطة لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية؟

تم الإشارة إلى وجود خطة سنوية من قبل مدير منطقة الجنوب بعكس ما ورد في إجابة مسؤولة المسؤولية الاجتماعية، كما أشار إلى وجود موازنة خاصة بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية حيث تطابق ذلك مع ما تم التوصل إليه من خلال مقابلة مسؤولة المسؤولية الاجتماعية في البنك.

4.1.4 الجزء الرابع:

يتناول هذا الجزء نتائج المقابلات المهيكلة التي أجريت مع المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين، للإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

1. ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين نحو المستفيدين؟

2. ما هي سبل تطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

وكانت النتائج على النحو التالي:

السؤال الأول: منذ متى تتعامل المؤسسة مع بنك فلسطين؟

من خلال المقابلات أظهرت النتائج أن جميع الجهات المستفيدة تتعامل مع بنك فلسطين منذ فترة طويلة تتراوح بين خمس إلى عشر سنوات، حيث هدفت الباحثة من هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كانت الجهة المستفيدة من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين تتعامل مع البنك بشكل عام قبل تلقي الخدمة من البنك.

السؤال الثاني: لماذا تم اختيار بنك فلسطين؟

تعددت أسباب اختيار بنك فلسطين من قبل الجهات المستفيدة بحسب القطاع الذي تنتمي إليه كل جهة، حيث أشارت النتائج أن هناك عدة أمور مؤثرة دفعت غالبية المستفيدين اختيار بنك فلسطين، وتتمثل في سهولة وسلاسة التعامل وسرعة الرد من قبل الموظفين، وإمكانية المساعدة وحل المشكلات عبر الهاتف، بالإضافة إلى دعم البنك لقطاع الرياضة، واهتمامه بالجانب العلمي، إضافةً إلى إسهام البنك في توظيف عدد من خريجي الجامعات الفلسطينية، كما أظهرت بعض الجهات المستفيدة بأنها تتعامل مع بنك فلسطين كون الحسابات الحكومية تتم من خلاله، وإلى جانب ذلك قرب أفرع البنك من بعض الجهات المستفيدة وبالتالي سهولة الوصول إليها.

السؤال الثالث: هل ساهم بنك فلسطين في المسؤولية الاجتماعية اتجاه مؤسستكم وما هو نوع

الخدمة؟

تعددت الخدمات التي يقدمها بنك فلسطين ضمن أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتتنوع بحسب ما تحتاجه كل جهة مستفيدة، بحيث أظهرت نتائج المقابلات بأنه تم تقديم دعم مالي وملابس وأدوات رياضية لبعض الأندية الفلسطينية، إضافةً إلى رعاية البنك ليوم التوظيف في جامعة بيت لحم وبعض المؤتمرات والمهرجانات والمعارض، كما قدم البنك آلة نظام دور آلي لمديرية صحة جنوب الخليل، بالإضافة إلى تقديم تغطية مالية لابتعاث الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية للجامعات الخارجية ضمن برنامج "زمالة".

السؤال الرابع: ما هي الإجراءات المتبعة في بنك فلسطين للحصول على خدمات المسؤولية

الاجتماعية؟

أظهرت النتائج وجود نموذج طلب الخدمة من البنك، حيث تقوم الجهة المستفيدة بتعبئة الطلب وتقديمه للبنك ومن ثم يقوم البنك بدراسة الطلب والموافقة عليه أو رفضه. في حين

كانت هناك مبادرة من البنك نفسه في التوجه إلى الجامعات ضمن برنامج "زمالة" من خلال مؤسسة وسيطة. وقد أظهرت نتائج المقابلات أن 88% من المستفيدين هم من قاموا بالتوجه للبنك وطلب الخدمة منه.

السؤال الخامس: هل مساهمات المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنك للجهات المستفيدة مشروطة أم غير مشروطة (مثلاً من خلال عمل دعاية للبنك)؟

تبين من خلال نتائج المقابلات أن هناك اختلاف في الإجابة على هذا السؤال حسب الخدمة المقدمة، حيث أظهرت النتائج بأن 75% من الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة كانت مشروطة بوجود مساحة للبنك لعرض خدماته، أو إظهار شعار البنك.

السؤال السادس: كيف تم تحديد مواصفات الاحتياج ومن قام بتحديدوها؟

أظهرت النتائج أن من يقوم بتحديد مواصفات الاحتياج هي الجهات المستفيدة بما يتوافق مع المخصص المالي الذي يحدده البنك لكل قطاع؛ حيث يتم تقديم كتاب للبنك وتعبئة نموذج خاص بالمسؤولية الاجتماعية يحتوي على كافة تفاصيل الاحتياج.

السؤال السابع: من وجهة نظرك كمستفيد من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية هل تم تلبية كافة الاحتياجات التي تقدمتم بها؟

وجدت الباحثة تعدد بالإجابات من الجهات المستفيدة، ففي الجانب الرياضي أظهرت نتائج المقابلات أن الاحتياج تطابق مع ما تم تقديمه من البنك حسب الاتفاق بين الطرفين ضمن التقديرات الخاصة بالبنك، وليس الاحتياج بالكامل المقدم من الجهة المستفيدة. أما فيما يتعلق بتقديم الرعايات وتقديم آلة الدور الآلي هناك تطابق بين الاحتياج وبين ما تم تقديمه بشكل كامل.

السؤال الثامن: ما هي اقتراحاتكم لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

اختلفت التوصيات من الجهات المستفيدة وتشابهت أحياناً وذلك حسب احتياجاتهم، وشملت

التوصيات على:

1. توظيف نسبة أكبر من ذوي الاحتياجات الخاصة على أرض الواقع.
2. التركيز على دعم المشاريع ذات أثر على المدى الطويل.
3. تخصيص موازنة لدعم القطاع الرياضي.
4. توسيع أنشطة المسؤولية الاجتماعية على القرى والمناطق المهمشة.
5. فيما يخص برنامج "زمالة"، توصي الجهات المستفيدة بضرورة وجود ممثل عن البنك ضمن لجنة القبول في البرنامج لمتابعة سير الإجراءات الإدارية بشكل عام والمالية بشكل خاص.

4 . 2 نتائج الاستبيان:

لقد تم توزيع الاستبيان على الموظفين غير الإداريين في بنك فلسطين، وكانت النتائج على النحو الآتي:

معالجة الدراسة:

الجدول (1.4): مجالات النسب المئوية ومستواها

النسبة المئوية	المستوى
0-69%	منخفضة
70-100%	مرتفعة

تم تحديد مجالات النسب المئوية ومستواها في الجدول أعلاه بناءً على معدل الثبات وهو

70%، وما دون ذلك تعتبر منخفضة ويعبر عنها بالرفض.

نتائج أسئلة الاستبيان:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة الآتية:

القسم الأول: ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، نحو العاملين)؟ ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية هي:

ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو الزبائن في بنك فلسطين؟

سوف يتم الإجابة على هذا السؤال من خلال وجهات نظر الموظفين غير الإداريين عن طريق حساب النسب المئوية للإجابات على النحو التالي:

الجدول (2.4) النسب المئوية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر غير الإداريين

ت	الفقرات	نعم	لا
1.	يوفر البنك خدمات إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون.	100.0%	0.0%
2.	يهتم البنك بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن.	98.6%	1.4%
3.	يتم الرد على تساؤلات الزبائن بسرعة دون تأخير.	88.9%	11.1%
4.	يهتم البنك بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته.	90.3%	9.7%
5.	يجري البنك دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته.	72.2%	27.8%
6.	يوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها.	90.3%	9.7%
7.	يراعي البنك المعايير الأخلاقية فيما يقدمه للزبائن من خدمات.	98.6%	1.4%
8.	يراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته.	76.4%	23.6%
9.	يوفر البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة.	97.2%	2.8%
	الدرجة الكلية	90.3%	9.7%

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو

زبائن البنك من وجهة نظر غير الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (90.3%).

ويستنتج من وجهة نظر غير الإداريين بأن البنك يوفر خدمات إلكترونية تساعد على

توصيل الخدمة للزبون (100%)، ويهتم البنك بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن

(98.6%)، ويراعي البنك المعايير الأخلاقية فيما يقدمه للزبائن من خدمات (98.6%)، ويوفر

البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة (97.2%)، ويهتم البنك بتسليم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته (90.3%)، ويوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها (90.3%)، ويتم الرد على تساؤلات الزبائن بسرعة دون تأخير (88.9%)، ويراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته (76.4%)، ويجري البنك دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته (72.2%).

ما واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في بنك فلسطين؟

سوف يتم الإجابة على هذا السؤال من خلال وجهات نظر غير الإداريين عن طريق حساب النسب المئوية للإجابات على النحو التالي:

الجدول (3.4) النسب المئوية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر غير الإداريين

ت	الفقرات	نعم	لا
1.	يتبنى البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف.	83.3%	16.7%
2.	يلتزم البنك بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني.	93.1%	6.9%
3.	لا يميّز البنك بين العاملين على أساس العائلة التي ينحدر منها كل منهم.	84.7%	15.3%
4.	لا يميّز البنك في المعاملة بين العاملين على أساس الجنس (رجال/ نساء).	79.2%	20.8%
5.	يوفر البنك للعاملين برامج تدريبية تتّمي قدراتهم في العمل.	97.2%	2.8%
6.	يوفر البنك للعاملين فيه خدمات صحية مناسبة (عن طريق التأمين الصحي أو سواه..).	95.8%	4.2%
7.	يحصل العاملون على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل.	88.9%	11.1%
8.	يوفر البنك إجراءات الأمن والسلامة العامة للعاملين.	94.4%	5.6%
9.	مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم.	52.8%	47.2%
10.	يقدم البنك إجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني.	97.2%	2.8%
11.	يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين.	65.3%	34.7%
	الدرجة الكلية	84.7%	15.3%

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية

نحو العاملين في البنك من وجهة نظر غير الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (84.7%).

ويستنتج من وجهة نظر غير الإداريين بأن البنك يوفر للعاملين برامج تدريبية تنمي قدراتهم

في العمل (97.2%)، ويقدم البنك إجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل

اللسطيني (97.2%)، يوفر البنك للعاملين فيه خدمات صحية مناسبة (عن طريق التأمين

الصحي أو سواه..) (95.8%)، ويوفر البنك إجراءات الأمن والسلامة العامة للعاملين

(94.4%)، يلتزم البنك بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني (93.1%)، ويحصل

العاملون على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل (88.9%)، ولا

يتميز البنك بين العاملين على أساس العائلة التي ينحدر منها كل منهم (84.7%)، ويتبنى البنك

سياسة فرص العمل المتساوية (المتكافئة) في التوظيف (83.3%)، ولا يميز البنك في المعاملة

بين العاملين على أساس الجنس (رجال/ نساء) (79.2%).

القسم الثاني: سؤال مفتوح

ما هي اقتراحاتك لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

لاحظت الباحثة خلال استرجاع الاستبانات إلى أن الاقتراحات المقدمة من قبل الموظفين

غير الإداريين لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في البنك تشابهت مع بعض اقتراحات

الإداريين، واختلفت مع البعض الآخر، حيث جاءت الاقتراحات على النحو الآتي:

• ضرورة أن يقدم البنك دورات تدريبية لأفراد المجتمع بشكل دوري لتعريفهم بالمعاملات

البنكية، حتى يسهل عليهم فهمها عند تعاملهم مع البنك.

- توسيع المجالات التي تشملها تطبيقات المسؤولية الاجتماعية وتوزيعها على مساحات أكبر.

- ايجاد طريقة مناسبة وغير مضرّة للتخلص من نفايات البنك ليسهم ذلك في الحد من التلوث.

هل توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك؟

الجدول (4.4) النسب المئوية ومستوى الدلالة وقيمة كاي تربيع لتطبيقات المسؤولية

الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر الإداريين وغير الإداريين

مستوى الدلالة	قيمة كاي تربيع	غير إداريين		إداريين		تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر الإداريين وغير الإداريين:	
		لا	نعم	لا	نعم	الفقرات	ت
0.048	3.894	16.7%	83.3%	44.4%	55.6%	1.	يتبنى البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف.
0.414	0.666	6.9%	93.1%	0.0%	100.0%	2.	يلتزم البنك بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني.
0.740	0.110	15.3%	84.7%	11.1%	88.9%	3.	لا يميّز البنك بين العاملين على أساس العائلة التي ينحدر منها كل منهم.
0.490	0.477	20.8%	79.2%	11.1%	88.9%	4.	لا يميّز البنك في المعاملة بين العاملين على أساس الجنس (رجال/ نساء).
0.613	0.256	2.8%	97.2%	0.0%	100.0%	5.	يوفر البنك للعاملين برامج تدريبية تتّمي قدراتهم في العمل.
0.533	0.389	4.2%	95.8%	0.0%	100.0%	6.	يوفر البنك للعاملين فيه خدمات صحية مناسبة (عن طريق التأمين الصحي أو سواه..).
0.339	0.913	11.1%	88.9%	22.2%	77.8%	7.	يحصل العاملون على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل.

0.468	0.526	5.6%	94.4%	0.0%	100.0%	8. يوفر البنك إجراءات الأمن والسلامة العامة للعاملين.
0.637	0.223	47.2%	52.8%	55.6%	44.4%	9. مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم.
0.613	0.256	2.8%	97.2%	0.0%	100.0%	10. يقدم البنك اجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني.
0.063	3.456	34.7%	65.3%	66.7%	33.3%	11. يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين.
0.797	1.018	15.3%	84.7%	19.2%	80.8%	الدرجة الكلية

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأنه لا توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك، حيث تبين أن مستويات الدلالة لاختبار (كاي تربيع) في جميع الفقرات المكونة لهذا المجال وكذلك فيما يتعلق بالدرجة الكلية أكبر من مستوى 0.05، ولكن يتضح فقط بأنه توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بتبني البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف حيث كانت نسبة الرفض (الإجابة لا) لهذه الفقرة من قبل الإداريين (44.4%) أكثر من المتوقع وهي أكثر من نسبة الرفض لغير الإداريين (16.7%)، ومستوى الدلالة لهذه الفقرة (0.048) أقل من 0.05. حيث لاحظت الباحثة خلال تعبئة الاستبانات وعمل المقابلات في البنك وجود عدد كبير من موظفي البنك من نفس عائلة أحد الإداريين ذو المكانة الادارية المرموقة في البنك، وجاءت الملاحظة مطابقة لما أشار إليه الموظفين الإداريين خلال المقابلات الشخصية معهم؛ ما يدل على عدم تطبيق معايير الشفافية بشكل كامل فيما يخص التوظيف.

هل توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما

يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو الزبائن في البنك؟

الجدول (5.4) النسب المئوية ومستوى الدلالة وقيمة كاي تربيع لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية

نحو زبائن البنك من وجهة نظر الإداريين وغير الإداريين

مستوى الدلالة	قيمة كاي تربيع	غير إداريين		إداريين		تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر الإداريين وغير الإداريين:	
		لا	نعم	لا	نعم	الفقرات	ت
-----	-----	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	يوفر البنك خدمات إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون.	1.
0.722	0.127	1.4%	98.6%	0.0%	100.0%	يهتم البنك بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن.	2.
1.000	0.000	11.1%	88.9%	11.1%	88.9%	يتم الرد على تساؤلات الزبائن بسرعة دون تأخير.	3.
0.328	0.958	9.7%	90.3%	0.0%	100.0%	يهتم البنك بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته.	4.
0.302	1.066	27.8%	72.2%	44.4%	55.6%	يجري البنك دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته.	5.
0.328	0.958	9.7%	90.3%	0.0%	100.0%	يوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها.	6.
0.722	0.127	1.4%	98.6%	0.0%	100.0%	يراعي البنك المعايير الأخلاقية فيما يقدمه للزبائن من خدمات.	7.
0.042	4.126	23.6%	76.4%	55.6%	44.4%	يراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته.	8.
0.613	0.256	2.8%	97.2%	0.0%	100.0%	يوفر البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة.	9.
0.908	0.55	9.7%	90.3%	12.3%	87.7%	الدرجة الكلية	

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأنه لا توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر

العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو

الزبائن في البنك، حيث تبين أن مستويات الدلالة لاختبار (كاي تربيع) في جميع الفقرات المكونة لهذا المجال وكذلك فيما يتعلق بالدرجة الكلية أكبر من مستوى 0.05.

ولكن يتضح فقط بأنه توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بمراعاة البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته، حيث كانت نسبة الرفض (الإجابة لا) لهذه الفقرة من قبل الإداريين (55.6%) أكثر من المتوقع وهي أكثر من نسبة الرفض لغير الإداريين (23.6%)، كما أن نسبة القبول (الإجابة نعم) لهذه الفقرة من قبل الإداريين (44.4%) أقل من المتوقع وهي أقل من نسبة القبول لغير الإداريين (76.4%)، ومستوى الدلالة لهذه الفقرة (0.042) أقل من 0.05؛ ويعزى ذلك الاختلاف إلى اطلاع الإداريين بشكل أوسع على معايير تحديد سعر خدمات البنك، حيث أظهرت نتائج المقابلات مع الإداريين بأن أسعار الخدمات تحدد من خلال سلطة النقد حيث لا يجوز للبنك تجاوزها، وأشار الموظفين الإداريين إلى أن البنك يلتزم بالحد الأدنى للأسعار المحددة من قبل سلطة النقد، في المقابل أشار أحد الإداريين بأن تلك الأسعار هي تنافسية ولا تعتمد على مستوى الدخل. وترى الباحثة أنه بالرغم من تحديد سلطة النقد لسعر الخدمات إلا أنها ما تزال عالية جداً على مستوى دخل المجتمع الفلسطيني.

كما يتضح أن هناك فروق جوهرية في وجهات نظر العاملين الإداريين والعاملين غير الإداريين فيما يتعلق بقيام البنك بعمل دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته، وقد أظهرت نتائج المقابلات أن 55,6% من أفراد العينة الإداريين أجابوا بأن البنك يجري دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته وهي نسبة منخفضة بشكل ملحوظ، حيث توصلت الباحثة من خلال المقابلات بأن البنك لا يلتزم بعمل دراسات دورية لاحتياج الزبائن وإنما يقوم بذلك بشكل غير منتظم خلال فترات متباعدة، وجاءت الإجابة منافية لما أشارت إليه مسؤولة

المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بأنه يتم عمل دراسة احتياج كل بداية عام جديد ضمن وضع موازنة المسؤولية الاجتماعية، وترى الباحثة أن الاختلاف في وجهات النظر يشكك في وجود نظام مكتوب خاص بالمسؤولية الاجتماعية.

3.4 نتائج تحليل المحتوى:

في هذا الجزء تم تحليل المحتوى من خلال ما ورد في تقارير المسؤولية الاجتماعية، والتقارير السنوية الصادرة عن بنك فلسطين، بالإضافة إلى التقارير المقدمة للجنة المراجعة والتدقيق، ومعايير الحوكمة في بنك فلسطين، والجدول التالي يبين نتائج تحليل المحتوى:

الجدول (6.4) تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر الإداريين

ت	الفقرات	يتطابق	لا يتطابق
1.	يوفر البنك خدمات إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون.	✓	
2.	يهتم البنك بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن.	✓	
3.	يتم الرد على تساؤلات الزبائن بسرعة دون تأخير.	✓	
4.	يهتم البنك بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته.		✓
5.	يجري البنك دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته.		✓
6.	يوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها.		✓
7.	يراعي البنك المعايير الأخلاقية فيما يقدمه للزبائن من خدمات.	✓	
8.	يراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته.		✓
9.	يوفر البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة.		✓

أظهرت نتائج تحليل المحتوى فيما يخص تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك

بأن التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية الصادرة عن بنك فلسطين لا تحتوي على البنود التالية: يهتم البنك بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته، يجري البنك

دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته، و يوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها، ويوفر البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة، حيث توصلت الباحثة من خلال المقابلات وتعبئة الاستبانات إلى أن هذه الأمور مطبقة على أرض الواقع إلا أنها غير مذكورة ضمن تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن البنك. أما فيما يخص البند "يراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته" توصلت الباحثة إلى أنه غير مطبق على أرض الواقع وغير مشار إليه ضمن التقارير.

الجدول (7.4) تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية

الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر الإداريين

ت	الفقرات	يتطابق	لا يتطابق
1.	يتبنى البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف.		✓
2.	يلتزم البنك بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني.	✓	
3.	لا يميّز البنك بين العاملين على أساس العائلة التي ينحدر منها كل منهم.	✓	
4.	لا يميّز البنك في المعاملة بين العاملين على أساس الجنس (رجال/ نساء).	✓	
5.	يوفر البنك للعاملين برامج تدريبية تنمّي قدراتهم في العمل.	✓	
6.	يوفر البنك للعاملين فيه خدمات صحية مناسبة (عن طريق التأمين الصحي أو سواه).	✓	
7.	يحصل العاملون على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل.		✓
8.	يوفر البنك إجراءات الأمن والسلامة العامة للعاملين.	✓	
9.	مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم.		✓
10.	يقدم البنك اجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني.		✓
11.	يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين.		✓

فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في بنك فلسطين، فقد أظهرت نتائج

تحليل المحتوى كما هو في الجدول السابق إلى عدم احتواء التقارير على البنود التالية: يتبنى

البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف، و يحصل العاملون على تعويضات مالية

مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل، ومكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله

تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم، ويتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين؛ حيث توصلت الباحثة إلى عدم تطبيق هذه البنود على أرض الواقع وعدم ذكرها ضمن التقارير. وفيما يخص البند "يقدم البنك اجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني" فتوصلت الباحثة إلى أنه مطبق على أرض الواقع وإنما لم يصرح به ضمن تقارير المسؤولية الاجتماعية.

الجدول (8.4) تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية

الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي

ت	الفقرات	يتطابق	لا يتطابق
1.	يسهم البنك في تقليل عدد العاطلين عن العمل من خلال سياساته التوظيفية.	✓	
2.	يقدم البنك مساعدات مالية لتنفيذ مشاريع البنية التحتية في فلسطين.		✓
3.	يسهم البنك في دعم الأنشطة الرياضية.	✓	
4.	يوفر البنك الدعم المالي للمبادرات المجتمعية.	✓	
5.	يراعي البنك عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني.	✓	
6.	ينوع البنك من طبيعة الخدمات التي يقدمها للمجتمع المحلي.	✓	
7.	يوظف البنك نسبة 5% من ذوي الاحتياجات الخاصة وفق القانون.	✓	
8.	يقوم البنك بتقديم خدمات مجانية إلى قطاعات مختلفة من المجتمع المحلي.	✓	

وجدت الباحثة أن البنود الواردة ضمن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع

المحلي تم الإشارة إليها جميعها ضمن تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن بنك فلسطين

باستثناء البند "يقدم البنك مساعدات مالية لتنفيذ مشاريع البنية التحتية في فلسطين".

الجدول (9.4) تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين

ت	الفقرات	يتطابق	لا يتطابق
1.	يفصح البنك بوضوح عن وضعه المالي في تقاريره الدورية التي يوفرها للمساهمين.	✓	
2.	يحرص البنك على تحقيق تطلعات المساهمين.	✓	
3.	يعمل البنك في ضوء السياسات العامة التي تقرها الهيئة العامة للمساهمين.	✓	
4.	تحرص إدارة البنك على حماية أصوله وموجوداته.	✓	
5.	يبذل البنك كل جهد ممكن لتعظيم ثروة الملاك.	✓	
6.	يوزع البنك الأرباح سنوياً على المساهمين.	✓	
7.	يعمل البنك على تخفيض التكاليف وزيادة الخدمات.		✓

أظهرت نتائج تحليل المحتوى أيضاً أن تقارير المسؤولية الاجتماعية التي تم الرجوع إليها تشمل كافة بنود تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين باستثناء البند "يعمل البنك على تخفيض التكاليف وزيادة الخدمات" كما يظهر في الجدول السابق.

الجدول (10.4) تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة

ت	الفقرات	يتطابق	لا يتطابق
1.	يتضمن الهيكل التنظيمي للبنك وجود مدير وحدة البيئة.		✓
2.	يشارك البنك في حملات التوعية الخاصة بالحد من التلوث.	✓	
3.	يعتمد البنك خطة طوارئ مرنة لمواجهة حالات الكوارث البيئية	✓	
4.	يدعم البنك برامج الاستخدامات المستدامة للموارد الطبيعية في فلسطين.	✓	
5.	يقوم البنك بالتخلص من نفاياته بطريقة لا تشكل خطر على البيئة.		✓
6.	يدعم البنك الاستثمارات التي تزود السوق بمنتجات صديقة للبيئة.	✓	
7.	يدعم البنك المشاريع التي تحافظ على البيئة.	✓	

كشفت نتائج تحليل المحتوى أن التقارير الصادرة عن بنك فلسطين تحتوي على كافة بنود تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة باستثناء " يتضمن الهيكل التنظيمي للبنك وجود مدير وحدة البيئة"، و " يقوم البنك بالتخلص من نفاياته بطريقة لا تشكل خطر على البيئة".

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

تضمن هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي بحثت في تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسُبل تطويرها، كما تضمن مجموعة من التوصيات والمقترحات المنبثقة من نتائج الدراسة.

1.5 النتائج والاستنتاجات

لقد تم تلخيص إجابات أسئلة الدراسة، والتي تم التوصل إليها عن طريق استخدام أداتي الدراسة (المقابلة والاستبيان) كما ذكر سابقاً، على النحو التالي:

1. اتضح من خلال المقابلات أنه لا يوجد نظام مكتوب يضبط تطبيقات المسؤولية

الاجتماعية في بنك فلسطين يعكس استراتيجية البنك حول تطبيقات المسؤولية الاجتماعية

بمجالاتها المختلفة، حيث تأكدت الباحثة من عدم وجود نظام مكتوب وذلك بعد الاطلاع

على الموقع الإلكتروني لبنك فلسطين ومراجعة تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة

عن البنك في السنوات الثلاث الاخيرة (2012- 2014) بعد تصريح مسؤولة المسؤولية الاجتماعية بأنه يتم نشر كل ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية على الموقع الإلكتروني للبنك. بناءً عليه يستنتج بأن هناك عمل غير منظم في ممارسة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين.

2. كما أظهرت نتائج المقابلات بأن القطاعات التي تشملها تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لا تشمل العاملين في البنك بشكل مباشر، وهذا ما أكدت عليه تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن البنك، وأن التركيز في السنوات الأخيرة على قطاعي الصحة والأيتام. وعليه يستنتج من ذلك أنه ليس هناك أولوية مباشرة للعاملين في البنك.

3. اتضح أيضاً أن البنك يخصص 5% من الأرباح سنوياً لصالح تطبيقات المسؤولية الاجتماعية، وأظهرت النتائج أن هناك مرونة في النسبة المخصصة للمسؤولية الاجتماعية، حيث ترتفع النسبة في حال استدعى الأمر، وذلك من خلال قيام البنك بدراسة احتياجات المجتمع في بداية كل عام. ويستنتج من ذلك مدى إدراك بنك فلسطين لأهمية تطبيقات المسؤولية الاجتماعية.

4. أظهرت نتائج المقابلات إلى أن أهم المعوقات أمام تطبيقات المسؤولية الاجتماعية تتمثل في احتياجات المجتمع التي لا حدود لها نتيجة الظروف الاقتصادية والسياسية في المجتمع الفلسطيني. يستنتج من ذلك إلى أن بنك فلسطين اخذ على عاتقه تحمل أكبر جزء ممكن في ممارسة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في المجتمع المحلي.

5. يتضح من خلال نتائج المقابلات مع الموظفين الإداريين في بنك فلسطين بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (87.7%). حيث اتضح من وجهة نظر الإداريين بأن البنك يوفر خدمات

إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون، و يهتم بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن؛ وترى الباحثة في هذا المجال إلى أن تحسين جودة الخدمات يسهم في الحفاظ على زبائن البنك واستقطاب زبائن جدد، واتضح أيضاً أن هناك سرعة في الرد على تساؤلات الزبائن؛ حيث ترى الباحثة إلى أن هناك تطابق بين إجابة الموظفين الإداريين وإجابة المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية حيث أشار 60% من المستفيدين خلال المقابلات الشخصية معهم، أنه من أهم اسباب اختيارهم لبنك فلسطين سرعة وسلاسة الرد من قبل الموظفين. ويستنتج مما سبق بأن البنك يهتم بتحقيق رضا الزبائن للحفاظ عليهم وذلك من خلال الاهتمام بتحسين جودة الخدمات ودراسة شكاويهم واقتراحاتهم.

6. ويتضح أيضاً من نتائج المقابلات بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (80.8%). فاتضح من وجهة نظر الإداريين بأن البنك يلتزم بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني، ويوفر البنك للعاملين برامج تدريبية تنمي قدراتهم في العمل وجاءت هذه النتيجة مطابقة لما ورد في تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن بنك فلسطين، بحيث يتم توفير قاعة مؤهلة للتدريب في كل مبنى من المباني الجديدة لبنك فلسطين.

فيما يخص مكافأة نهاية الخدمة التي يقدمها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم؛ أظهرت نتيجة المقابلات بأن أكثر من نصف أفراد العينة جاءت إجاباتهم منخفضة بنسبة 55.6%، وترى الباحثة أن هذه النسبة جاءت كنتيجة لما توصل إليه أفراد العينة التي تم مقابلتهم بحكم ما حصل عليه ممن سبقهم من موظفين، ويستنتج من ذلك إلى أن سنوات الخبرة تلعب دوراً كبيراً في تحديد مقدار مكافأة نهاية الخدمة.

كما جاءت النتيجة منخفضة جداً بنسبة (33.3%) حول تبني البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين، وبالتالي تستجج الباحثة أن عدم وجود سياسة التوازن تؤثر مستقبلاً بشكل سلبي على كفاءة الموظفين واجتهادهم بالعمل.

7. أظهرت نتائج المقابلات مع الموظفين الإداريين في البنك بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي من وجهة نظرهم كانت مرتفعة بنسبة (90.3%). واتضح من وجهة نظر الإداريين بأن البنك يراعي عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني، حيث توصلت الباحثة أنه في حال تقديم دعم مالي للمبادرات المجتمعية فإنه يتم الأخذ بعين الاعتبار أن تكون متوافقة مع عادات وتقاليد المجتمع. كما أظهرت النتائج أن البنك يسهم في تقليل عدد العاطلين عن العمل من خلال سياساته التوظيفية؛ حيث تم التأكيد على ذلك من خلال المقابلات الشخصية التي قامت بها الباحثة مع أحد الجهات المستفيدة والتي أكدت على أن البنك يمنح فرص تدريبية مدفوعة الأجر لخريجي الجامعات. ويوظف البنك نسبة 5% من ذوي الاحتياجات الخاصة وفق القانون حيث لاحظت الباحثة أثناء إجراء المقابلات وتعبئة الاستبانات وجود بعض الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن طاقم عمل بنك فلسطين. ويستجج من ذلك بأن البنك يساعد في تقليل نسبة البطالة من خلال إتاحة فرص عمل للخريجين الجدد، ملتزماً بتوظيف نسبة من ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاً لقانون العمل الفلسطيني.

8. كما اتضح من خلال نتائج المقابلات بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين من وجهة نظر الإداريين كانت مرتفعة بنسبة (95.2%). حيث أظهرت النتائج بأن البنك يفصح بوضوح عن وضعه المالي في تقاريره الدورية التي يوفرها للمساهمين، ويحرص البنك على تحقيق تطلعات المساهمين حيث ترى الباحثة بأنه وكأي

مؤسسة ربحية تسعى لتعظيم الدخل والثروة وذلك لضمان الاستمرارية والاستدامة. كما أظهرت النتائج أن البنك يقوم بتوزيع أرباحه على المساهمين سنوياً في شهر نيسان، وتوصلت الباحثة إلى أن البنك حقق أعلى نسبة توزيع أرباح على المساهمين في عام 2014 بين الشركات الخاصة الفلسطينية، وتم التوصل إلى تلك النتيجة من خلال المقابلات مع الإداريين في بنك فلسطين. ويستنتج من الآنف بأن الأولوية للمالكين لدى البنك ضمن تطبيقات المسؤولية الاجتماعية موضوع البحث.

9. يتضح من خلال نتائج المقابلات مع الإداريين بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة من وجهة نظرهم كانت مرتفعة بنسبة (77.8%). فتبين من وجهة نظر الإداريين بأن البنك يشارك في حملات التوعية الخاصة بالحد من التلوث، ويعتمد البنك خطة طوارئ مرنة لمواجهة حالات الكوارث البيئية وتوصلت الباحثة من خلال المقابلات بأن البنك يقوم برفع النسبة المخصصة لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية في حال استدعى الأمر؛ حيث تم رفع النسبة المخصصة للمسؤولية الاجتماعية إلى 6.4% من أرباح البنك في عام 2013 لإغاثة البيوت المتضررة في قطاع غزة من العاصفة الثلجية التي تأثرت بها فلسطين في نهاية عام 2012.

كما وجدت الباحثة من خلال المقابلات مع الموظفين الإداريين في البنك إلى أن البنك يدعم برامج الاستخدامات المستدامة للموارد الطبيعية في فلسطين من خلال إقامة مشروع الطاقة المتجددة في مدينة أريحا. وتوصلت الباحثة أيضاً إلى أن البنك يدعم الاستثمارات التي تزود السوق بمنتجات صديقة للبيئة من خلال تقديم قروض ذات فوائد قليلة.

كما توصلت الباحثة أنه وبالرغم من دعم البنك للمشاريع البيئية وعمل حملات توعية حول ضرورة الحفاظ على البيئة إلا أنه يفتقر إلى الطريقة الصحية والصحيحة في التخلص

من نفاياته. وترى الباحثة أنه بالرغم من عناية البنك بالأمر البيئية إلا أن الهيكل التنظيمي للبنك لا يظهر وجود قسم أو دائرة تختص بشؤون البيئة. حيث يستنتج من عدم وجود قسم مختص بشؤون البيئة إلى أن هناك عشوائية في توزيع مخصصات المسؤولية الاجتماعية نحو الأنشطة البيئية، وفي حال وجود وحدة بيئة فستكون تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نابعة عن دراسة وتحديد ما يلزم البيئة من احتياج.

10. اتضح من خلال المقابلات بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين نحو المستفيدين مرتفعة، حيث أظهرت النتائج بأن تعاملهم مع البنك منذ فترة طويلة تتجاوز الخمس سنوات، كما اتضح بأن 75% من المستفيدين تلقوا الخدمة على شكل دعم مادي (رعايات)، بحيث توصلت الباحثة إلى أن البنك يشترط بأن يكون له مساحة ضمن المعرض أو المؤتمر لعرض خدماته أو يشترط وجود يافطة تحمل اسم البنك أو شعاره. وأفاد 88% من المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بأنهم هم من قاموا بالتوجه إلى البنك لطلب الخدمة بناءً على احتياجهم.

وتبين أنه تم تلبية كافة الاحتياجات التي تقدم بها المستفيدون بما يتوافق والميزانية المخصصة لكل قطاع، حيث توصلت الباحثة إلى أن إدارة البنك تقوم بتحديد مخصص لكل قطاع بحيث لا يمكن تجاوزها.

واتضح أيضاً أن من أهم أسباب اختيار المستفيدين لبنك فلسطين، سهولة التعامل وسرعة الرد من قبل الموظفين، إضافةً إلى الدور الذي يلعبه البنك في تقليل نسبة البطالة. استنتجت الباحثة من خلال اقتراحات الموظفين الإداريين والمستفيدين لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين أن هناك سوء توزيع لخدمات المسؤولية

الاجتماعية جغرافياً، حيث تركزت في مناطق وغفلت عن مناطق أخرى كـ بعض القرى والمناطق المهمشة.

11. اتضح من خلال نتائج تحليل الاستبانات بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر غير الإداريين كانت مرتفعة. حيث ترى الباحثة أن النتائج جاءت مرتفعة بشكل مطلق على فقرة "يوفر البنك خدمات إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون"، حيث لوحظ ذلك أثناء اطلاع الباحثة على موقع البنك الإلكتروني. كما تم التأكيد من خلال مقابلات المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين على أن البنك يهتم بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته، حيث أشار موظفي البنك خلال تعبئة الاستبيان إلى وجود صندوق لاستقبال مقترحات وشكاوي الزبائن. ويستنتج من ذلك مدى اهتمام البنك في مواكبة التطورات التكنولوجية وتخزينها لخدمة زبائنه للحفاظ عليهم واستقطاب زبائن جدد.

12. اتضح بأن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر غير الإداريين كانت مرتفعة. وترى الباحثة أن هناك تطابق بين إجابات أفراد عينة الدراسة وما أظهرته تقارير المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن بنك فلسطين للسنوات 2012، 2013، 2014. حيث أظهرت التقارير بأن البنك يقوم بتنمية قدرات الموظفين من خلال الدورات التدريبية التي يوفرها، كما أشارت التقارير إلى وجود التأمين الصحي للموظفين.

ومن الملاحظ أن نسبة الإجابة بـ "نعم" على الفقرة "مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم" منخفضة ونسبتها (52.8%) حيث أشار أفراد العينة خلال تعبئة الاستبيان بأن مكافأة نهاية الخدمة تعتمد على عدد السنوات

التي قضاها الموظف بالبنك حتى وإن كانت فترة خدمته طويلة فالمكافأة المقدمة لا تكفي لتلبية احتياجات الحياة.

وأشارت النتائج أيضاً إلى أن نسبة الإجابة بـ "نعم" على الفقرة "يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين" منخفضة بنسبة (65.3%)، حيث توصلت الباحثة إلى أن سياسة البنك تتطلب أحياناً التأخر بعد ساعات الدوام الأساسي أو الدوام في أيام العطل الرسمية. حيث يستنتج بأنه لا يوجد نظام واضح يلتزم به البنك تجاه موظفيه.

13. تبين بأنه لا توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك، ولكن اتضح بأنه توجد فروق بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بتبني البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف حيث كانت نسبة الرفض (الإجابة لا) لهذه الفقرة من قبل الإداريين أكثر من المتوقع وهي أكثر من نسبة الرفض لغير الإداريين. حيث استنتجت الباحثة من خلال مقابلة الإداريين أن هناك دور تلعبه العلاقات الشخصية والاجتماعية في سياسة التوظيف في بنك فلسطين.

14. اتضح بأنه لا توجد فروق جوهرية بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو الزبائن في البنك، ولكن اتضح فقط بأنه توجد فروق بين وجهات نظر العاملين غير الإداريين والعاملين الإداريين فيما يتعلق بمراعاة البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته، حيث كانت نسبة الرفض (الإجابة لا) لهذه الفقرة من قبل الإداريين أكثر من المتوقع وهي أكثر من نسبة الرفض لغير الإداريين و أن نسبة القبول (الإجابة نعم) لهذه الفقرة من قبل الإداريين أقل من المتوقع وهي أقل من نسبة القبول لغير الإداريين. واستنتجت الباحثة بأن

الاختلاف في وجهات النظر يعزى إلى عدم اطلاع الموظفين غير الإداريين على معايير تسعير خدمات البنك.

15. أهم الاقتراحات التي قدمها المستفيدين والموظفين الإداريين والموظفين غير الإداريين

تمثلت في: 1. توظيف نسبة أكبر من ذوي الاحتياجات الخاصة.

2. أن تشمل تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بعض القرى والمناطق المهمشة.

3. ضرورة أن يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظف.

4. أن يتبنى البنك مشاريع تركز على الاستدامة.

5. فيما يخص برنامج "زمالة" توصي الجهات المستفيدة بأن يكون هناك ممثل عن

البنك ضمن لجنة البرنامج.

2.5 التوصيات وآليات تنفيذها:

بعد قيام الباحثة بدراسة واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسُبل

تطويرها، والتوصل إلى النتائج التي تم عرضها، ارتأت الباحثة إلى تقديم مجموعة من

التوصيات، على النحو التالي:

1. فيما يخص التوصيات المقدمة لبنك فلسطين، فهي على النحو التالي:

أ. ضرورة اعتماد نظام مكتوب متعلق بالمسؤولية الاجتماعية يعكس استراتيجية البنك حول

تطبيقات المسؤولية الاجتماعية التي يتبناها والإفصاح عنه.

ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال اعتماد الدليل المقترح لتبني نظام المسؤولية الاجتماعية

الذي أعدته الباحثة ضمن هذه الدراسة. ملحق رقم (9)

ب. بالرغم من مقابلة مسؤولية المسؤولية الاجتماعية إلا أنه لا يوجد دائرة رسمية ضمن الهيكل التنظيمي للبنك، وبالتالي هذا يؤكد على عدم وجود نظام مكتوب يضبط تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في البنك، وعليه تقترح الباحثة أن يتضمن الهيكل التنظيمي الرسمي للبنك دائرة رسمية تقوم على صياغة النظام المكتوب.

ج. بما أن البنك يسهم في الحفاظ على البيئة والحد من التلوث ودعم المشاريع والاستثمارات التي تعنى بالبيئة، توصي الباحثة بضرورة تخصيص قسم أو دائرة ضمن الهيكل التنظيمي للبنك للعناية بشؤون البيئة.

د. إجراء دراسات بشكل مستمر لقياس رضا الزبائن عن خدمات البنك، كون الرضا يعكس تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين نحو الزبائن.

ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال اعتماد البنك نموذج قياس رضا الزبائن الذي أعدته

الباحثة ضمن هذه الدراسة. ملحق رقم (10)

ه. الأخذ بعين الاعتبار ضرورة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين، كجزء من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك.

من الممكن تنفيذ هذه التوصية عن طريق اعتماد البنك نظام الدوام الصباحي والمسائي

لموظفيه، بحيث يكون لديهم الخيار بتحديد فترة الدوام.

و. التركيز على مشاريع البنية التحتية ودعمها بشكل مستمر، لما يعاني منه المجتمع الفلسطيني من ضعف البنية التحتية، وتحسينها يعكس أثر تنموي مستدام.

ز. أن يكون هناك متابعة وتقييم لأثر الخدمة التي يقدمها البنك للمستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية.

2. من ناحية البحث العلمي:

- أ- توصي الباحثة الباحثين المستقبليين بإجراء دراسة للبحث في علاقة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بالميزة التنافسية.
- ب- دراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من ناحية البعد الخير، والبعد القانوني، والبعد الاقتصادي، والبعد الأخلاقي.

قائمة المصادر

المصادر العربية

- أبو حجلة، م، و آخرون. (2011): أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العملاء (حالة دراسية لشركة جوال)، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- أنور، ن. (2010): المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية، دراسة تطبيقية، مسابقة الأبحاث السنوية، عمان، الأردن.
- الحمدي، ف. (2003): الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك "دراسة تحليلية لأفراد عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية"، الجامعة المستنصرية، بغداد.
- الحوري وآخرون. (2011): إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- الروابدة، م. و عبابنة، ر. (2010): مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن، العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد 48، العدد 4.
- العصيمي، ع. (2015): المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، الطبعة العربي، دار اليازوري العالمية للنشر والتوزيع، عمان.

- الغالبي، م. والعامري، ص. (2005): المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.
- الغالبي، م. والعامري، ط. (2002): المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات "دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية"، عمان.
- 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"، جامعة أسيوط، مصر.
- اللولو، م. (2009): مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات المساهمة العامة "دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- النصور، ر. (2010): أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- الزيود، ع. (2013): المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن (2008-2010)، دراسات، العلوم الإدارية، جامعة البلقاء، المجلد 40، العدد 1، ص ص 75-87.
- بن مسعود، ن. و كنوش، م. (2012): واقع أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية؛ دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، جامعة سطيف، الجزائر.

- حبيب، خ. (2011): مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- دادن، ع. ورشيد، ح. (2012): المؤسسة بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية، جامعة الوادي، وجامعة غرادية، الجزائر.
- زغب، أ. (2010): دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية، مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- شعشاعة، ح. (2004): قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عواد، ع. (2010): دليل المسؤولية الاجتماعية للجامعات، جامعة القدس المفتوحة، رام الله/فلسطين.
- عيسى، ف. (2010): المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات، مصر.
- قندح، ع. (2013): السياسات الاقتصادية الأردنية، تحليل نقدي، الدار العربية للعلوم ناشرون، بيروت.

المصادر الأجنبية

- Branco, M. & Rodrigues, L. (2008): Social Responsibility Disclosure: A Study of Proxies of the Public Visibility of Portuguese Banks, **the British Accounting Review**, Vol. 40, No. 2, Pp. 161- 181.
- Carroll & Shabana (2010): **The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts**, Research and Practice, British Academy of Management.
- El-Gharaiby W & others. (2014): Measuring the Impact of Corporate Social Responsibility Practices on Competitive Advantage: A Mediation Role of Reputation and Customer Satisfaction, **International Journal of Business and Management**; Vol. 9, No. 5.Pp109-1024
- Ismail, M. (2009): Corporate Social Responsibility and its Role in Community Development" an International perspective,**The Journal of International Social Research**, Volume 2\9.Pp 200-209.
- Katavic, I. (2014): **Corporate Social Responsibility and Sustainable Competitive Advantage: A Case Study of the Cement Industry**, Submitted to Northcentral University.
- Maruffi & Others. (2013): Corporate Social Responsibility and the Competitive Advantage of Multinational Corporations, **Journal of Global Business Issues**; pp. 69-81.
- Ofori & others (2014): Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Fact or Fiction? A Look at Ghanaian Banks. **Acta Commercii**, Vol. 14, No. 1, Pp. 1- 4.

- Quairel-Lanoizelee, F. (2011): Are competition and corporate social responsibility compatible: The myth of sustainable competitive advantage, **Society and Business Review**, Vol. 6, No. 1, pp. 77-98.
- Schwartz, M. & Carroll, A. (Oct, 2003): Corporate Social Responsibility: **A Three-Domain Approach**, **Business Quarterly**, Vol. 13, No.4, pp 503-530.
- Sekaran, U. (2006): **Research Methods for Business**, 4th edition, Wiley Publishing House, P. 296.

المواقع الإلكترونية

- بنك فلسطين (2014): التقرير السنوي والبيانات المالية. فلسطين.

2015/11/6 <https://www.bankofpalestine.com/files/ir/annual-report2014v1.pdf>

- بنك فلسطين (2015): مسؤوليتنا... خدمة مجتمعنا. فلسطين.

<http://www.bankofpalestine.com/ar/csr26/11/2015>

https://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2014_ar.pdf

https://www.bankofpalestine.com/files/csr/csr_2013_ar.pdf

- مرصد. (2014): البنوك والمسؤولية الاجتماعية، مرصد السياسات الاجتماعية والاقتصادية.

<http://almarsad.ps/ShowArticle?q=r&Id=ysJOqBuI0hJgwQ6FS8fmEw1%3D%3D27/12/2015>

الملاحق

ملحق رقم (1)

أسئلة مقابلة الموظفين الإداريين في بنك فلسطين

دليل المقابلة

المحور الأول: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك

1. يوفر البنك خدمات إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون.
2. يهتم البنك بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن.
3. يتم الرد على تساؤلات الزبائن بسرعة دون تأخير.
4. يهتم البنك بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته.
5. يجري البنك دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته.
6. يوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها.
7. يراعي البنك المعايير الأخلاقية فيما يقدمه للزبائن من خدمات.
8. يراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته.
9. يوفر البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة.

المحور الثاني: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك

1. يتبنى البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف.
2. يلتزم البنك بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني.
3. يميّز البنك بين العاملين على أساس العائلة التي ينحدر منها كل منهم.
4. يميّز البنك في المعاملة بين العاملين على أساس الجنس (رجال/ نساء).
5. يوفر البنك للعاملين برامج تدريبية تتّمي قدراتهم في العمل.
6. يوفر البنك للعاملين فيه خدمات صحية مناسبة (عن طريق التأمين الصحي أو سواه..).
7. يحصل العاملون على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل.
8. يوفر البنك إجراءات الأمن والسلامة العامة للعاملين.
9. مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم.
10. يقدم البنك اجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني.
11. يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين.

المحور الثالث: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي

1. ما مدى مساهمة البنك في تقليل عدد العاطلين عن العمل من خلال سياساته التوظيفية؟
2. يقدم البنك مساعدات مالية لتنفيذ مشاريع البنية التحتية في فلسطين.
3. يسهم البنك في دعم الأنشطة الرياضية.
4. يوفر البنك الدعم المالي للمبادرات المجتمعية.
5. يراعي البنك عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني.
6. ينوع البنك من طبيعة الخدمات التي يقدمها للمجتمع المحلي.
7. ما نسبة توظيف ذوى الاحتياجات الخاصة في البنك؟
8. يقوم البنك بتقديم خدمات مجانية إلى قطاعات مختلفة من المجتمع المحلي.

المحور الرابع: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين

1. ما مدى افصاح البنك عن وضعه المالي للمساهمين؟
2. يحرص البنك على تحقيق تطلعات المساهمين.
3. يعمل البنك في ضوء السياسات العامة التي تقرها الهيئة العامة للمساهمين.
4. تحرص إدارة البنك على حماية أصوله وموجوداته.
5. يبذل البنك كل جهد ممكن لتعظيم ثروة الملاك.
6. متى يتم توزيع الأرباح على المساهمين؟
7. يعمل البنك على تخفيض التكاليف وزيادة الخدمات.

المحور الخامس: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة

1. يتضمن الهيكل التنظيمي للبنك وجود مدير وحدة البيئة.
2. يشارك البنك في حملات التوعية الخاصة بالحدّ من التلوث.
3. ما هي آلية البنك لمواجهة حالات الكوارث البيئية؟
4. يدعم البنك برامج الاستخدامات المستدامة للموارد الطبيعية في فلسطين.
5. يقوم البنك بالتخلص من نفاياته بطريقة لا تشكل خطر على البيئة.
6. ما مدى دعم البنك للاستثمارات التي تزود السوق بمنتجات صديقة للبيئة؟
7. يدعم البنك المشاريع التي تحافظ على البيئة.

سؤال مفتوح: ما هي اقتراحاتك لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟ (من 3- 5 اقتراحات)

ملحق (2)

أسئلة مقابلة مسؤولة المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين

س1: ما هي المجالات التي تغطيها تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في البنك؟

س2: هل يوجد نظام مكتوب في البنك فيما يخص المسؤولية الاجتماعية لخدمة او تنمية قطاع

معين؟

س3: هل تم دراسة احتياج القطاعات التي يقدم بنك فلسطين لها الخدمة؟

س4: ما مدى مرونة في زيادة حصة المسؤولية الاجتماعية البالغة 5% في حال الحاجة إلى

ذلك؟

س5: هل يتوفر لديكم خطة للمسؤولية الاجتماعية؟

س6: ما هي المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟

ملحق (3)

أسئلة مقابلة مدير منطقة الجنوب

السؤال الأول: ما هي المجالات التي تشملها تطبيقات المسؤولية الاجتماعية؟

السؤال الثاني: ما هي المجالات الأكثر تركيزاً ضمن أنشطة المسؤولية الاجتماعية؟

السؤال الثالث: هل هناك سياسات مكتوبة أو نظام للمسؤولية الاجتماعية وهل يتم الإفصاح عنه؟

السؤال الرابع: ما هي آلية اختيار الجهات المستفيدة؟

السؤال الخامس: كيف يتم تحديد احتياجات الجهة المستفيدة؟

السؤال السادس: ما هي المعوقات أمام تطبيقات المسؤولية الاجتماعية؟

السؤال السابع: هل هناك خطة لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية؟

ملحق (4)

أسئلة مقابلة المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين

السؤال الأول: منذ متى تتعامل المؤسسة مع بنك فلسطين؟

السؤال الثاني: لماذا تم اختيار بنك فلسطين؟

السؤال الثالث: هل ساهم بنك فلسطين في المسؤولية الاجتماعية اتجاه مؤسستكم وما هو نوع

الخدمة؟

السؤال الرابع: ما هي الإجراءات المتبعة في بنك فلسطين للحصول على خدمات المسؤولية

الاجتماعية؟

السؤال الخامس: هل مساهمات المسؤولية الاجتماعية المقدمة من البنك للجهات المستفيدة

مشروطة أم غير مشروطة (مثلاً من خلال عمل دعاية للبنك)؟

السؤال السادس: كيف تم تحديد مواصفات الاحتياج ومن قام بتحديدوها؟

السؤال السابع: من وجهة نظرك كمستفيد من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية هل تم تلبية

كافية الاحتياجات التي تقدمتم بها؟

السؤال الثامن: ما هي اقتراحاتكم لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟



ملحق (5)

أداة الدراسة:

استبيان بعنوان

" تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسبل تطويرها "

أخي الكريم/ أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد ...

بين أيديكم استبانة تتعلق بدراسة حول (تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسبل تطويرها)، حيث سيتم تقديم هذه الدراسة كمتطلب لنيل درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية في جامعة القدس - أبو ديس. إن الهدف من هذه الدراسة لن يتحقق إلا بالمشاركة الفاعلة والجادة من جانب المبحوثين عن طريق الإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان. يرجى وضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة وفي الخانة المخصصة لذلك، علماً بأن البيانات والمعلومات التي يتم جمعها بهذه الاستبانة ستكون خاصة للأغراض العلمية فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

سجود سعود الشريف

alsharif_sujood@hotmail.com

بإشراف

الدكتور محمد الجعبري

القسم الأول: بيانات عامة:

1. العمر:

أقل من 30 سنة من 31-40 سنة 41 فما فوق

2. المؤهل العلمي:

دبلوم متوسط فأقل بكالوريوس دراسات عليا

3. سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6-12 سنوات 13 سنة فأعلى

4. المسمى الوظيفي:

5. الجنس:

ذكر أنثى

6. الفرع:

الخليل بيت لحم دورا

أولاً: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك:			
ت	الفقرات	نعم	لا
1.	يتبنى البنك سياسة فرص العمل المتساوية في التوظيف.		
2.	يلتزم البنك بالحد الأدنى للأجور وفق قانون العمل الفلسطيني.		
3.	لا يميّز البنك بين العاملين على أساس العائلة التي ينحدر منها كل منهم.		
4.	لا يميّز البنك في المعاملة بين العاملين على أساس الجنس (رجال/ نساء).		
5.	يوفر البنك للعاملين برامج تدريبية تنمّي قدراتهم في العمل.		
6.	يوفر البنك للعاملين فيه خدمات صحية مناسبة (عن طريق التأمين الصحي أو سواه..).		
7.	يحصل العاملون على تعويضات مالية مناسبة من البنك عند تعرضهم لإصابات عمل.		
8.	يوفر البنك إجراءات الأمن والسلامة العامة للعاملين.		
9.	مكافأة نهاية الخدمة التي يمنحها البنك لعامله تكفيهم لتلبية احتياجات الحياة بعد انتهاء خدمتهم.		
10.	يقدم البنك اجازات مدفوعة الأجر كما هو وارد في قانون العمل الفلسطيني.		
11.	يتبنى البنك سياسة التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين.		

ثانياً: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك:			
ت	الفقرات	نعم	لا
1.	يوفر البنك خدمات إلكترونية تساعد على توصيل الخدمة للزبون.		
2.	يهتم البنك بتحسين جودة خدماته بما يحقق رضا الزبائن.		
3.	يتم الرد على تساؤلات الزبائن بسرعة دون تأخير.		
4.	يهتم البنك بتسلم مقترحات الزبائن لاستخدامها في تطوير جودة خدماته.		
5.	يجري البنك دراسات دورية لقياس رضا الزبائن عن خدماته.		
6.	يوضح البنك لزيائنه شروط الخدمة قبل تقديمها.		
7.	يراعي البنك المعايير الأخلاقية فيما يقدمه للزبائن من خدمات.		
8.	يراعي البنك مستويات الدخل السائدة في المجتمع عند تسعير خدماته.		
9.	يوفر البنك نشرات توضيحية للزبائن حول خدمات البنك المختلفة.		

القسم الثالث: سؤال مفتوح

2.2 ما هي اقتراحاتك لتطوير تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين؟ (من 3- 5 اقتراحات)

.....

.....

.....

شكراً لحسن تعاونك في إجابة هذه الاستبانة

انتهت الأسئلة

ملحق (6)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية	مكان العمل
1.	د. سمير أبو زنيد	أستاذ مشارك	جامعة الخليل
2.	د. عودة مشاركة	أستاذ مساعد	جامعة القدس المفتوحة/ رام الله
3.	د. ياسر شاهين	دكتور مشارك	جامعة فلسطين الأهلية
4.	د. هاشم أبو سنينة	أستاذ مساعد	جامعة فلسطين الأهلية
5.	د. ناصر جرادات	أستاذ مساعد	جامعة فلسطين الأهلية
6.	أ. تغريد عودة	محاضرة	جامعة بوليتكنك فلسطين

ملحق (7) كتاب مخاطبة بنك فلسطين



بسم الله الرحمن الرحيم
معهد التنمية المستدامة
Institute of Sustainable Development



التاريخ: 9/11/2015

لمن يهمه الأمر

تحية طيبة وبعد،،

يفيد برنامج التنمية الريفية المستدامة - بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية - جامعة القدس بأن
الطالبة " سجاد سعود الشريف" . ورقمها الجامعي "21212088"
هي إحدى طلبة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس وتقوم حالياً بإعداد دراسة بحثية

بعنوان : " تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين المحدود وسبل تطويرها "

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

وتفضلوا بقبول الاحترام

د. عزمي الاطرش
مدير معهد التنمية المستدامة

معهد التنمية المستدامة
Institute of Sustainable Development
9/11/2015

Jerusalem - Abu Deis
Tel / Fax: 009722790345
P.O.Box: 51000, 20002

القدس- ابوديس
تلفاكس 009722790345
ص.ب: 51000 او 20002

الملحق (9): دليل مقترح لتبني نظام المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين من إعداد

الباحثة

المقدمة

يهدف هذا الدليل لتسليط الضوء على مجالات المسؤولية الاجتماعية والتي تم الإشارة إلى

بعضها في دراسة الباحثة وسُبل تطويرها.

وبعدما توصلت الباحثة الى نتائج دراستها والخاصة بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية في

بنك فلسطين وسُبل تطويرها وجدت انها من باب تدعيم نتائج دراستها ولايجاد بصمة ذات أثر

تعود على بنك فلسطين والمستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية على حد سواء، عليها

تقديم هذا الدليل المقترح لتبني نظام المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين.

وتأمل الباحثة أن يكون هذا الدليل مرجعا لكافة البنوك العاملة في فلسطين ويكون النواة

لنظام أساسي للمسؤولية الاجتماعية في سلطة النقد الفلسطيني، على أن يتم تعديله وتحديثه

بصورة دورية حسب المستجدات التي قد تطرأ بشكل عام.

وهذا الدليل لا يتجاهل وبشكل مطلق ما قامت به دائرة المسؤولية الاجتماعية في بنك

فلسطين من جهود حثيثة في الفترة الماضية إلا انه يعد ركيزة أساسية منظمه للعمل في

المستقبل.

تطرقت الباحثة في هذا الدليل إلى أهم البنود التي يجب أن يحتويها نظام المسؤولية

الاجتماعية في بنك فلسطين، بالإضافة إلى مجالات المسؤولية الاجتماعية وهي (الزبائن،

والعاملين في البنك، والمجتمع المحلي، والمالكين، والبيئة، وذوي الاحتياجات الخاصة) والمعايير

التي يجب ان تؤخذ بعين الاعتبار عن كل مجال من مجالاتها.

وأشارت الباحثة في هذا الدليل لسُبل التواصل مع دائرة المسؤولية الاجتماعية، وآليات

التعامل اثناء التنفيذ، وأهمية تقييم ما تم تنفيذه.

محتويات الدليل:

- نبذة عن بنك فلسطين.
- رؤية البنك.
- رسالة البنك.
- غايات وأهداف المسؤولية الاجتماعية.
- إدارة المخاطر.
- الأدوار والمسؤوليات.
- تكاملية منهج المسؤولية الاجتماعية.
- قياس أثر المسؤولية الاجتماعية.
- مجالات المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين.
- سبل للتواصل مع دائرة المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين.
- آليات للتعامل أثناء تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
- التقييم.
- الملاحق.

بنود نظام المسؤولية الاجتماعية:

يتكون نظام المسؤولية الاجتماعية من عدة بنود كما يلي:

❖ نبذة عن بنك فلسطين:

تأسس بنك فلسطين في عام 1960، كمؤسسة مالية تسعى للنهوض بالمجتمع الفلسطيني. ويعد البنك من أكبر البنوك الوطنية أكثرها انتشاراً من حيث عدد الأفرع والموظفين. ويسهم بنك فلسطين في مواكبة التطور التكنولوجي والتنمية، وتبني أفضل السياسات العالمية بما فيه الإفصاح والحوكمة الرشيدة والشفافية، ويخصص البنك 5% من صافي أرباحه سنوياً لمجالات المسؤولية الاجتماعية المختلفة.

❖ رؤية البنك:

"نطمح أن نكون مؤسسة مالية ومصرفية متميزة ومنتشرة إقليمياً".

❖ رسالة البنك:

"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".

❖ غايات وأهداف المسؤولية الاجتماعية

بعد دراسة وتحليل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للبنك، يجب أن تشمل سياسات المسؤولية الاجتماعية على عدة أهداف نحو مجالات المسؤولية الاجتماعية، وتتمثل في:

✓ تحقيق رضا زبائن البنك.

✓ تعزيز انتماء وولاء موظفي البنك.

✓ تنمية المجتمع المحلي.

✓ الحفاظ على حقوق المالكين.

✓ حماية البيئة.

ولتحقيق الأهداف المذكورة أعلاه يجب على إدارة البنك الالتزام بعدة معايير سيتم تفصيلها

لاحقاً في هذا الدليل ضمن "مجالات المسؤولية الاجتماعية".

❖ إدارة المخاطر

يجب أن تحتوي سياسات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين على خطة لإدارة

المخاطر، والتي يتم فيها تحديد التهديدات والمخاطر المتوقعة ووضع آليات للتعامل معها

والسيطرة عليها.

❖ الأدوار والمسؤوليات

إن تعدد أنشطة المسؤولية الاجتماعية التي يسهم البنك في تحقيقها تحتاج إلى وجود قسم

مختص بالمسؤولية الاجتماعية وتحديد دوره والتزاماته من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

❖ تكاملية منهج المسؤولية الاجتماعية

لا بد من وجود روابط بين سياسات البنك وسياسات المسؤولية الاجتماعية، وعليه يجب أن لا يكون هناك أي تضارب بالأهداف. على سبيل المثال، زيادة ساعات الدوام الناتج عن ضغط العمل يمكن أن يعيق قيام الموظف بدوره الاجتماعي كالعامل التطوعي مثلاً.

❖ قياس أثر المسؤولية الاجتماعية

لقياس فاعلية نظام المسؤولية الاجتماعية الذي يتبناه البنك، يجب العمل على تقييم أثر أنشطة المسؤولية الاجتماعية على البيئة الداخلية والبيئة الخارجية على حد سواء. ويتم ذلك من خلال:

✓ اتباع نموذج لقياس رضا الزبائن عن البنك والخدمات التي يقدمها، ويقترح البنك أن

يكون النموذج الكتروني. انظر ملحق الدراسة رقم (10)

✓ اتباع نموذج قياس رضا العاملين في بيئة العمل، بحيث يقترح البحث أن يكون النموذج

الالكتروني. انظر ملحق دليل رقم (3)

❖ مجالات المسؤولية الاجتماعية لبنك فلسطين

1- الزبائن:

في ظل وجود عدة بنوك فلسطينية، فعلى بنك فلسطين الالتزام بسياسات يتم تحديثها وفق احتياجات الزبائن للحفاظ عليهم وتحقيق رضاهم واكتساب ميزة تنافسية عن طريق عدة أمور، ويقترح البحث ما يلي:

- ✓ تقديم الخدمات بأسعار ونوعيات مناسبة للزبائن بما يتوافق مع معايير سلطة النقد.
- ✓ سهولة الوصول للخدمات المختلفة والمقدمة من البنك.
- ✓ توضيح الخدمة المقدمة للزبائن قبل استخدامهم لها.
- ✓ تقديم خدمات تتناسب مع بعض الحالات الخاصة كذوي الاحتياجات الخاصة، والحوامل، وكبار السن.
- ✓ تطوير دائم للخدمات المقدمة للزبائن.
- ✓ تقديم تسهيلات تشجع على استقطاب زبائن جدد.

2- العاملين في البنك:

- يعتبر تحقيق رضا العاملين في بنك فلسطين من أساسيات الكفاءة، ولكي يتم ذلك يقترح البحث أن يلتزم البنك بتحقيق بنود المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين فيه، ويتم ذلك من خلال:
- ✓ اجور تكفل للعاملين العيش الكريم.
 - ✓ ضمان التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظف.
 - ✓ عدالة وظيفية من حيث الترقية والدورات التدريبية والحوافز.
 - ✓ الارتقاء بمستويات تفوق تطبيق قانون العمل الفلسطيني ليظهر البنك أن لديه مسؤولية اجتماعية.
 - ✓ رعاية وظروف عمل صحية.
 - ✓ المشاركة في صناعة القرارات عن طريق تمكين العاملين.
 - ✓ خلق ظروف عمل مناسبة لكل موظف ليقوم بدوره على أكمل وجه.
 - ✓ تقييم العاملين والعمل على نظام الحوافز.

3- المجتمع المحلي:

يقترح البحث أن يلتزم البنك بتحديد ودراسة احتياجات المجتمع، والسعي للمساهمة بالوفاء

فيها، ويمكن تحقيق ذلك من خلال رعاية أنشطة المجتمع والمساهمة فيها، وتوفير الدعم

للجمعيات أو المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح، والحفاظ على قنوات اتصال مع الجهات/

المؤسسات أصحاب المصالح في المجتمع والتي من شأنها أن تسهم في دفع عجلة التنمية. وعليه

فإن التزام البنك نحو المجتمع المحلي يكون من خلال تطبيقه عدة بنود، كما يلي:

✓ المساهمة المؤثرة في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية ودعم البنى التحتية للمجتمع.

✓ المساهمة بالحد من مشكلة البطالة عن طريق زيادة الفرص التدريبية مدفوعة الأجر

للطلبة الخريجين.

✓ دعم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية لشرائح المجتمع المختلفة.

✓ الصدق بالتعامل واحترام ثقافة المجتمع.

✓ دعم مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات العلمية التي تسعى إلى تحقيق المنفعة العامة

للمجتمع.

4- المالكين:

يمثل المالكون حجر الأساس للبنك، وبالتالي يجب على إدارة البنك أن تحرص على تحقيق

تطلعاتهم والعمل ضمن سياسات الهيئة العمومية للمساهمين، من أجل الوصول إلى الأهداف

المرجوة وتعظيم الثروة واستقطاب مساهمين جدد. ويتم ذلك من خلال المسؤولية الاجتماعية

للبنك تجاه المالكين من خلال ما يلي:

✓ تحقيق أقصى ربح ممكن وتعظيم قيمة السهم.

✓ حماية أصول البنك وزيادة قيمته المالية.

- ✓ تطوير قدرات البنك وزيادة حجم مبيعاته ونسب نمو عالية.
- ✓ الشفافية في الحصول على معلومات كاملة عن أداء البنك ومركزه المالي.
- ✓ احترام قوانين الدولة وتشريعاتها ذات الصلة.
- ✓ حماية حقوق صغار المساهمين.

5- البيئة:

- تعد البيئة أحد أهم المجالات الاجتماعية التي يعنى بها البنك، بحيث على البنك أن يحرص على عدم هدر الموارد البيئية واستثمارها بشكل إيجابي والأخذ بعين الاعتبار تأثير القرارات التي يتخذها البنك على البيئة؛ ويتم ذلك من خلال التزام البنك بعدة أمور تجاه البيئة، كما يلي:
- ✓ وجود قسم أو دائرة تعنى بشؤون البيئة.
 - ✓ الحفاظ على الموارد الطبيعية.
 - ✓ سياسة واضحة وسلسة وشاملة متعلقة بالبيئة.
 - ✓ تدوير المخلفات الناتجة عن عمل البنك كالأوراق.
 - ✓ المساهمة في حملات حماية البيئة ودعم المشاريع المتعلقة بها.
 - ✓ الاستخدام الأمثل للموارد البيئية.

6. ذوي الاحتياجات الخاصة:

نتيجة تعرض العديد من أبناء الشعب الفلسطيني نتيجة الانتفاضة الأولى والثانية والانتفاضة الحالية لإصابات سببت لهم إعاقات دائمة، يقترح البحث بأن يقوم البنك بالتركيز على ذوي الاحتياجات الخاصة وإعطائهم فرص عمل.

* ملاحظة: يمكن تحديث مجالات المسؤولية الاجتماعية وفق ما تراه دائرة المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين.

❖ سبل التواصل مع دائرة المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين

يقترح البحث أن يقوم البنك بممارسة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في المجالات المذكورة

في هذا الدليل بطريقتين وهما:

• داخلي (مبادرة من البنك نفسه)

يقترح البحث أن يقوم البنك ومن خلال دائرة المسؤولية الاجتماعية بدراسة الاحتياج لمجالات المسؤولية الاجتماعية والتواصل مع أصحاب العلاقة وعرض خدمات البنك عليهم والتفاهم المشترك معهم لتقديم افضل ما يمكن تقديمه وبشكل متفق عليه ويلبي الاحتياجات المطلوبة.

• خارجي (بطلب من المستفيد)

يقترح البحث بأن تستقبل دائرة المسؤولية الاجتماعية في البنك المقترحات والطلبات الخاصة بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمجالات المختلفة حيث يتم دراستها من حيث مدى توافقها للمعايير الموجودة عن المجال المراد وتكون طريقة الاستقبال بإحدى الطرق التالية:

✓ البريد الإلكتروني الخاص بدائرة المسؤولية الاجتماعية في البنك.

✓ الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك.

✓ الفاكس.

✓ مواقع التواصل الاجتماعي.

✓ الحضور شخصيا للبنك.

❖ آليات التعامل أثناء تطبيق المسؤولية الاجتماعية

- في البداية يتم فرز ما يتم وروده لدائرة المسؤولية الاجتماعية في البنك وذلك بعد الاطلاع عليه من لجنة البحث والدراسة الخاصة بالدائرة حيث يتم العمل فيما بعد كالآتي:
- ✓ تجميع ما يتم وروده بشكل أسبوعي وحصر المقترحات والطلبات كل على حده.
 - ✓ عرض المقترحات جميعها على مدير الدائرة.
 - ✓ البحث في توافق الطلب مع معايير مجالات المسؤولية الاجتماعية الموجودة بالدليل.
 - ✓ عرض الطلبات الموافق عليها من لجنة البحث والدراسات على مدير الدائرة للمصادقة. ملحق دليل (2)
 - ✓ المتابعة مع من تم المصادقة على طلباتهم من مدير الدائرة وتحديد موعد للقائهم داخل البنك (او) في مكان الحدث.
 - ✓ الابتعاد عن أي غموض أو خلل ممكن أن يضر بالعمل.
 - ✓ إبراز دور البنك في الخدمة التي سيتم تقديمها.
 - ✓ تغطية ما يقدمه البنك إعلامياً وتضمينه في التقرير السنوي للبنك والخاص بالمسؤولية الاجتماعية.
 - ✓ ابلاغ من تم رفض طلباتهم بالنتيجة مع ذكر سبب الرفض.

❖ التقييم

- بعد الانتهاء من الحدث الخاص بإحدى مجالات المسؤولية الاجتماعية تقوم لجنة البحث والدراسات الخاصة بالدائرة بتقييم ما تم إنجازه وتحديد مواطن الضعف والقوة التي حصلت أثناء التنفيذ وذلك مع الجهة المقدمة لها الخدمة وفق النموذج المعد لذلك. ملحق دليل (1)

ملحق دليل (1)

استمارة تقييم

اسم المؤسسة

عنوانها

هاتف

اسم المنتدب عن المؤسسة

نوع الخدمة: 1. رعاية 2. دعم مالي 3. دعم مادي 4. غير ذلك حدد _____.

مدته

تاريخ الخدمة

الرقم	الفقرة	نعم	لا	ملاحظات
1.	قام البنك بتقديم كافة الامور المتفق عليها معكم			
2.	لم يكن هناك أي عوائق في الاتصال مع البنك (دائرة المسؤولية الاجتماعية)			
3.	هذه المرة الاولى التي يتم فيه التعامل مع بنك فلسطين			
4.	نريد التعامل مع البنك مرة اخرى			
5.	تتمتع الخدمة بأثر الاستدامة			

ما هي توصياتكم ومقترحاتكم:

لاستعمال البنك

ملاحظات لجنة البحث والدراسات:

ملحق دليل (2)

لجنة البحث والدراسات

تتكون لجنة البحث والدراسات من خمسة موظفين بخبرة لا تقل عن ثلاث سنوات وهم:

- رئيس/ة اللجنة حاصل/ة على شهادة في إحدى تخصصات العلوم الإنسانية بدرجة ماجستير على الأقل.
- موظف/ة حاصل/ة على شهادة جامعية في العلاقات العامة والإعلام.
- موظف/ة حاصل/ة على شهادة جامعية في الحاسوب.
- موظف/ة حاصل/ة على شهادة جامعية في الخدمة الاجتماعية.
- موظف/ة حاصل/ة ذو خبرة في مواقع التواصل الاجتماعي.

ملاحظة:

يمكن الاستعانة بمجموعة تابعة للبنك من شتى الأعمار ومن كلا الجنسين يطلق عليها

(أصدقاء بنك فلسطين) للمشاركة الفاعلة بالأحداث الكبيرة والتي تكون مدعومة بشكل مباشر أو

غير مباشر من البنك.

ملحق دليل (3)

نموذج مقترح لقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك فلسطين

يهدف هذا النموذج إلى قياس رضا العاملين في بنك فلسطين، ويحتوي على عدة أقسام كما

يلي:

القسم الاول: البيانات الشخصية

• الجنس:

1. ذكر 2. أنثى

• المؤهل العلمي: _____

• المسمى الوظيفي: _____

• سنوات الخبرة: _____

• الراتب: _____

القسم الثاني: قياس الرضا الوظيفي للعاملين في بنك فلسطين

❖ بيئة العمل

1. يوفر البنك ظروف الأمن والسلامة العامة

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

ملاحظات: _____

2. يُتاح للموظف أوقات للراحة أثناء العمل

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

ملاحظات: _____

3. ساعات ومواعيد العمل ملائمة للحياة اليومية للموظفين

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

ملاحظات: _____

4. ظروف العمل مناسبة من حيث نظافة المكان

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

5. يتواجد مرافق صحية في مكان العمل

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

❖ تقييم رؤساء العمل والزملاء:

1. يتلقى الموظف المساعدة من مديره المباشر عندما يواجه صعوبة في العمل

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

2. تحرص الإدارة على مشاركة الموظفين وسماع مقترحاتهم

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

3. يتلقى الموظف تقديراً لما يقوم به من عمل

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

4. يتعامل الموظفون بروح الفريق

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

❖ الراتب

1. يتناسب الراتب مع الدرجة الوظيفية للموظف

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

2. يتلقى الموظف حوافز مناسبة

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

❖ الرغبة في الاستمرار بالعمل

1. يشعر الموظف بالرضا في العمل

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

2. ليس لدي تفكير بترك العمل حالياً

- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ

ملاحظات: _____

3. لديك فرص للتطور والنمو في بيئة العمل

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

ملاحظات: _____

4. يوفر بنك فلسطين حوافز مميزة عن أي عمل آخر

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

ملاحظات: _____

القسم الثالث: سؤال مفتوح

ما هي اقتراحاتك لتحسين بيئة العمل في بنك فلسطين؟

الملحق (10): نموذج مقترح لتقييم رضا زبائن بنك فلسطين نموذج مقترح لقياس رضا الزبائن

الفئة: عملاء بنك فلسطين

شكراً على مشاركتكم في تعبئة نموذج تقييم رضا الزبائن الخاص ببنك فلسطين، آمليين أن نسعى دوماً لتحقيق تطلعاتكم وتقديم الخدمة الأفضل لكم.
نرجو أن يتم قراءة البنود المكتوبة واختيار الإجابة التي تعبر عن رأيك.

أولاً: الانطباع العام عن البنك:

مكان (مركز) تقديم الخدمة:

1. يتم الوصول إلى أفرع البنك بسهولة:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

2. يوفر البنك مرافق خدمية مثل (أماكن انتظار، مرافق صحية، ... الخ)

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

3. يسهل الاتصال بالبنك عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

4. يُبدي موظفي البنك الاهتمام تجاه الزبائن:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

ثانياً: الخدمات التي يقدمها البنك للزبائن:

1. جودة الخدمات التي يقدمها البنك:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

2. سرعة الرد على تساؤلات الزبائن:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

3. الدقة والسرعة في تقديم الخدمة للزبون:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

4. تلبية الخدمات المقدمة احتياجات الزبائن:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

5. يهتم البنك بتحسين جودة الخدمات المقدمة:

i. راضٍ.

ii. محايد.

iii. غير راضٍ.

iv. ملاحظات: _____.

ثالثاً: تقديم الخدمة

1. يوفر البنك شروط الخدمة قبل تقديمها:

- i. راضٍ.
- ii. محايد.
- iii. غير راضٍ.
- iv. ملاحظات: _____.

2. يُحسن موظفي البنك تصرفهم مع الزبائن:

- i. راضٍ.
- ii. محايد.
- iii. غير راضٍ.
- iv. ملاحظات: _____.

3. يعالج البنك الاقتراحات والشكاوى التي يقدمها البنك بسرعة:

- i. راضٍ.
- ii. محايد.
- iii. غير راضٍ.
- iv. ملاحظات: _____.

رابعاً: اقتراحاتكم لتطوير وتحسين جودة خدمات البنك

خامساً: البريد الإلكتروني

يرجى من حضرتكم كتابة بريدكم الإلكتروني حتى يمكننا التواصل معكم في حال الحاجة
لمتابعة الاقتراحات أو الشكاوى التي تقدمتم بها.

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
110	أسئلة مقابلة الموظفين الإداريين في بنك فلسطين	1
112	أسئلة مقابلة مسؤولة المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين	2
113	أسئلة مقابلة مدير منطقة الجنوب	3
114	أسئلة مقابلة المستفيدين من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين	4
115	الاستبيان	5
119	قائمة بأسماء المحكمين	6
120	كتاب مخاطبة بنك فلسطين	7
121	الهيكل التنظيمي لبنك فلسطين	8
122	دليل مقترح لتبني نظام المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين	9
138	نموذج مقترح لتقييم رضا زبائن بنك فلسطين	10

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	توزيع المقابلات الشخصية التي تمت مع الإداريين	1.3
56	الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	2.3
59	معاملات الثبات لكل محور من محاور أداة الدراسة	3.3
60	نتائج التحليل العاملي لمحاور أداة الدراسة	4.3
81	مجالات النسب المئوية ومستواها	1.4
82	النسب المئوية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر غير الإداريين	2.4
83	النسب المئوية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر غير الإداريين	3.4
85	النسب المئوية ومستوى الدلالة وقيمة كاي تربيع لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر الإداريين وغير الإداريين	4.4
87	النسب المئوية ومستوى الدلالة وقيمة كاي تربيع لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر الإداريين وغير الإداريين	5.4
89	تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو زبائن البنك من وجهة نظر الإداريين	6.4
90	تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك من وجهة نظر الإداريين	7.4
91	تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي	8.4

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
92	تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو المالكين	9.4
92	تحليل المحتوى لمدى التطابق مع ما تحتويه التقارير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة	10.4

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	يوضح هرم (Carroll) للمسؤولية الاجتماعية	1.2
34	المؤشرات المالية الواردة في التقارير المالية السنوية لبنك فلسطين للأعوام (2012، 2013، 2014)	2.2
38	النسب المئوية المخصصة لتطبيقات المسؤولية الاجتماعية للأعوام (2012، 2013، 2014)	3.2

جدول المحتويات

أ	إقرار	1
ب	شكر و عرفان	1
ج	الملخص:	1
هـ	Abstract	1
1	الفصل الأول	1
1	خلفية الدراسة أهميتها	1
1	1.1 المقدمة	1
2	2.1 مشكلة الدراسة	2
4	3.1 أسئلة الدراسة	4
4	4.1 أهداف الدراسة	4
5	5.1 أهمية ومبررات الدراسة	5
6	6.1 حدود الدراسة	6
6	7.1 محددات الدراسة	6
7	8.1 مصطلحات الدراسة	7
8	منهجية وإجراءات الدراسة	8
9	11.1 هيكلية الدراسة	9
11	الفصل الثاني	11
11	1.2 الإطار النظري:	11
11	1.1.2 المسؤولية الاجتماعية	11
15	1.1.1.2 أبعاد ومناهج المسؤولية الاجتماعية	15
20	2.1.1.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات	20
21	3.1.1.2 أهداف المسؤولية الاجتماعية	21
22	4.1.1.2 العوامل المؤثرة بالمسؤولية الاجتماعية	22
22	5.1.1.2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية	22
23	6.1.1.2 منطلقات تحقيق المسؤولية الاجتماعية	23
23	7.1.1.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية	23
25	8.1.1.2 ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه تحقيق رضا المستهلك	25
26	9.1.1.2 أهمية قياس رضا المستهلك	26

32	2.1.2 بنك فلسطين في سطور
37	1.2.1.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك
40	2.2. الدراسات السابقة
40	1.2.2 دراسات عربية
46	2.2.2 الدراسات الأجنبية
48	3.2.2 التعقيب على الدراسات السابقة
52	الفصل الثالث
52	الطريقة والإجراءات
52	1.3 منهجية الدراسة
53	2.3 مجتمع الدراسة
54	3.3 عينة الدراسة
55	4.3 أدوات الدراسة
58	5.3 صدق أدوات الدراسة
59	6.3 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)
60	3.7 متغيرات الدراسة
61	8.3 إجراءات الدراسة:
62	9.3 المعالجة الإحصائية
63	الفصل الرابع
63	نتائج الدراسة
63	4 . 1 نتائج المقابلات
81	4 . 2 نتائج الاستبيان
89	3.4 نتائج تحليل المحتوى
94	الفصل الخامس
94	النتائج والتوصيات
94	1.5 النتائج والاستنتاجات
102	2.5 التوصيات وآليات تنفيذها
110	الملاحق
141	فهرس الملاحق
142	فهرس الجداول
144	فهرس الأشكال

