

مدى التزام القطاع المصرفي بأداء مسؤوليته الاجتماعية

دراسة تطبيقية على المؤسسة المصرفية الفلسطينية – غزة

إعداد الباحثان

أ. خلود الفليت
محاضر إدارة الأعمال

د. سمر عطاالله
أستاذ مساعد إدارة الأعمال

2016-2015م

Abstract

This study aimed to identify the extent of the Palestinian banking sector 's commitment to social responsibility towards the Palestinian society, in addition to the knowledge of the aspects of social responsibility provided by the Palestinian Banking Institution . This study has answered the question of what extent the Palestinian Banking Corporation 's commitment to performance of social responsibility towards the Palestinian community? Questionnaire was designed to collect data and distribute it to the Palestinian Banking Institution staff in a manner comprehensive survey. Data was analyzed using SPSS program. This study found several of them the product of a significant Palestinian banking Institution in the role of unsustainable social responsibility is to provide support to the private sector . In addition to compatibility with social responsibility values and objectives of the Palestinian society . The study made several recommendations including the need that the Palestinian Banking Corporation has diversified its social responsibility programs .

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني، بالإضافة الى معرفة أوجه المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة المصرفية الفلسطينية. أجابت هذه الدراسة على سؤال ما مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بأدائها للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني؟ تم تصميم استبيان لجمع البيانات و توزيعه على موظفي المؤسسة المصرفية الفلسطينية بطريقة المسح الشامل. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج منها للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دور ملموس في تحملها للمسؤولية الاجتماعية يتمثل في تقديمها الدعم للقطاع الخاص. بالإضافة الى توافق المسؤولية الاجتماعية مع قيم وأهداف المجتمع الفلسطيني. قدمت هذه الدراسة عدة توصيات منها ضرورة أن تقوم المؤسسة المصرفية الفلسطينية بتنويع برامج مسؤوليتها الاجتماعية.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
3	المخلص
3	Abstract
	المبحث الاول: الإطار العام للدراسة
4	مقدمة
5	مشكلة الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	أهمية الدراسة
5	منهجية الدراسة
6	حدود الدراسة
6	دراسات السابقة
	المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية
8	مقدمة
8	ماهية المسؤولية الاجتماعية
8	أهمية و فوائد المسؤولية الاجتماعية
9	أبعاد المسؤولية الاجتماعية
9	مجالات المسؤولية الاجتماعية
9	مزايا التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية
10	تحديات المسؤولية الاجتماعية
	المبحث الثالث: القطاع المصرفي "المؤسسة المصرفية الفلسطينية"
11	مقدمة
11	ماهية المؤسسة المصرفية الفلسطينية
11	أهداف المؤسسة المصرفية الفلسطينية
11	خدمات المؤسسة المصرفية الفلسطينية
12	مصادر تمويل المؤسسة المصرفية الفلسطينية
12	سياسات اقراض المؤسسة المصرفية الفلسطينية
13	المبحث الرابع: الدراسة التطبيقية
21	النتائج و التوصيات
22	المراجع
23	الملاحق
23	الاستبيان

المبحث الاول: الاطار العام للدراسة

مقدمة:

لم يعد تقييم مؤسسات القطاع الخاص يعتمد على أرباحها فحسب، ولم تعد تلك المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم. وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات". وقد أصبح دور مؤسسات القطاع الخاص محورياً في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي حققتها الاقتصادات المتقدمة في هذا المجال، وأدركت أيضاً أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع. فلم تعد عملية تقييم القطاع المصرفي فقط قاصرة على قوة مركزه المالي أو كمية الأرباح التي يحققها كل عام، بل أصبحت أحد أهم مؤشرات نجاح القطاع المصرفي الفلسطيني وقدرته على الاستمرار مقدار الأرباح التي تخصص للمسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع الفلسطيني، وبقاء القطاع المصرفي وقوته واستمراره ونموه يستمد من المجتمع الفلسطيني فودائع القطاع المصرفي و عملائه و أرباحه مصدرها الرئيسي للمجتمع الفلسطيني. إن المصارف العاملة في فلسطين، قدمت خلال العام الماضي 2015، نحو 5.6 مليون دولار كمساهمات اجتماعية للمجتمع الفلسطيني المحلي.

وبحسب التقرير الذي جاء بعنوان (الدور الاجتماعي للبنوك 2015)، بلغ نسبة مساهمات البنوك العاملة في فلسطين 4% من إجمالي صافي أرباحها للمسؤولية المجتمعية، وبلغ إجمالي أرباح البنوك العاملة في فلسطين حتى نهاية العام الماضي 16 مصرفاً محلياً ووافداً، تراجعت العام الجاري إلى 14 مصرفاً بعد انسحاب بنك HSBC، واندفاع البنك التجاري الفلسطيني ببنك فلسطين، وبلغ عدد الشراكات بين البنوك والمؤسسات والجمعيات الخيرية والنوادي، 652 شراكة كع المؤسسات الأهلية كافة.

وتصدر بنك فلسطين، البنوك العاملة كافة، كأكثر بنك قدم مساهمات للمجتمع المحلي، بقيمة بلغت 3.2 مليون دولار أمريكي، وزعها على أكثر من 150 مؤسسة أهلية وجمعيات خيرية و نوادي رياضية. والقطاعات التي تم تقديم مساهمات اجتماعية فيها هي: التعليم، والتنمية، والثقافة، والإغاثة، والصحة، والرياضة، وذوو الاحتياجات الخاصة، والطفولة، والبيئة، وإبداع وشباب.

واستحوذ قطاع التعليم على أكثر المساهمات التي قدمتها البنوك العاملة في فلسطين، بقيمة بلغت 1.052 مليون دولار أمريكي، بعدد مساهمات 175 مساهمة. ويذكر أن عدد البنوك التي قدمت مساهمات خلال العام الماضي، 15 بنكاً، باستثناء بنك HSBC الذي لم يقدم أية مساهمات. (جمعية البنوك، 2016).

وللمصارف دور هام و جوهري في تحقيق التنمية المجتمعية والاقتصادية داخل أي مجتمع تعمل به، وفي ضوء ذلك تناولت هذه الدراسة المؤسسة المصرفية الفلسطينية كحالة تطبيقية لمعرفة مدى التزامها بأدائها لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني.

مشكلة الدراسة:

في أوائل الخمسينات من القرن الماضي ظهر اتجاه قوي وخاصة في المجتمعات الرأسمالية يدعو إلى ضرورة التزام المؤسسات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، فقد كانت الإدارة مسؤولة عن تحقيق الكفاءة الاقتصادية لأنشطة المؤسسة معبراً عنها بواسطة مؤشر الربحية، ولكن من الضرورة الآن أن تكون مسؤولة عن ما يجب أن تؤديه المؤسسة اتجاه المشاكل الاجتماعية المترتبة عن أداء تلك الأنشطة بمعنى أن الإدارة أصبحت مضطرة إلى التسليم بالمسؤولية الاجتماعية بجانب مسؤوليتها الاقتصادية، مما سبق نستطيع طرح السؤال الرئيس: ما مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بأدائها للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني؟

ومن السؤال الرئيس انبثقت الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما هي أوجه المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة المصرفية الفلسطينية تجاه المجتمع الفلسطيني؟
- 2- ما هو أثر المسؤولية الاجتماعية على الموقع التنافسي للمؤسسة المصرفية الفلسطينية بين المؤسسات الفلسطينية؟
- 3- ما هي الفرص و التحديات التي تقف أمام المؤسسة المصرفية الفلسطينية عند قيامها بالمسؤولية الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني؟

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بأداء المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني.
- 2- معرفة أوجه و أشكال المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة المصرفية الفلسطينية.
- 3- التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسة المصرفية الفلسطينية عند تخصيص أموال للمؤسسة الاجتماعية.
- 4- معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية في تعزيز مكانتها التنافسية بين مؤسسات القطاع المصرفي الفلسطيني.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة في أنها تلقي الضوء على جانب هام من جوانب عمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية وهو المسؤولية الاجتماعية و الدور المنوط بها تجاه المجتمع الفلسطيني، و التعرف على الدرجة التي تلتزم بها المؤسسة المصرفية تجاه المجتمع الفلسطيني من تحملها لمسئوليتها الاجتماعية. و توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج ستساعد الادارة العليا داخل المؤسسة المصرفية الفلسطينية في تنويع أشكال مسؤوليتها الاجتماعية، بالإضافة الى توصيات تساعد على الارتقاء بالمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة المصرفية الفلسطينية و القطاع المصرفي الفلسطيني.

منهجية الدراسة:

لأغراض تحقيق تساؤلات الدراسة وأهدافها تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على وصف المفاهيم الواردة بالدراسة وصفاً علمياً دقيقاً بهدف تحديد ملامحها وصفاتها الخاصة وتمهيداً لتحليلها وبيان النتائج بصورتها الواقعية سواء سلبية أم إيجابية ومن ثم التقييم من أجل الخروج بالتوصيات الملائمة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة جميع الموظفين بالمؤسسة المصرفية الفلسطينية بغزة و عددهم 15 موظف، وعينة الدراسة هي مسح شامل لمجتمع الدراسة و عددهم 15 موظف.

مصادر جمع البيانات:

- 1- المصادر الأولية: تم الاعتماد على تصميم استبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتم توزيع عدد (15) استبانة على الموظفين بالمؤسسة المصرفية واسترجاعهم بالكامل.
- 2- المصادر الثانوية: تم جمع البيانات من الاطلاع على الكتب و المراجع والرسائل العلمية التي تطرقت لهذا الموضوع، بالإضافة الى الشبكة العنكبوتية.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: أداء المسؤولية الاجتماعية

"مسؤوليات متنوعة"

المتغير التابع: التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية ويشمل:

- أوجه وأشكال المسؤولية الاجتماعية
- أثر المسؤولية الاجتماعية على الموقع التنافسي
- التحديات التي تواجهها المؤسسة المصرفية الفلسطينية

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على مدى التزام القطاع المصرفي بأدائه للمسؤولية الاجتماعية.

الحدود الزمنية: تم انجاز الدراسة خلال السنة 2015-2016 م.

الحدود المكانية: المؤسسة المصرفية الفلسطينية.

الحدود البشرية: موظفو المؤسسة المصرفية الفلسطينية.

دراسات سابقة:

1. دراسة: (ضيافي، نوال: 2010) بعنوان: " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والموارد البشرية".

هدفت هذه الدراسة إلى أن المؤسسة أمام الالتزام بمسئوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه مواردها البشرية باعتبارها من أهم مقومات النجاح والارتقاء، حيث قدمت إسهاماً متواضعاً يربط بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة والعمال ومنه تنبع أهمية هذه الدراسة كونها إطاراً شمولياً لمعرفة مدى التزام المؤسسات بهذه المسؤولية وخاصة المؤسسات الوطنية ذات الطابع الخاص، كما تقوم بتأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظراً لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله، وكذلك عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها نظراً لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك، وبالأخص التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها.

2. دراسة: (تمكين للدراسات والبحوث: 2010) بعنوان: "تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية- الواقع المتغير".

أظهرت الدراسة عن تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية، أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركة في المملكة مازال مرتبطاً بالأعمال الخيرية، إلا أن هناك حاجة إلى تفعيل دور القطاع الخاص لتحقيق التنمية المستدامة بما يخدم احتياجات المجتمع، وقد كشفت الدراسة أن حوالي 10% فقط من الشركات تربط ممارستها المسؤولية بالأولويات التنموية، 28% من الشركات تدرك أهمية ذلك ولكن لا تعمل عليها، في حين 62% من الشركات لا تأخذ في عين الاعتبار الأهداف التنموية كأولوية عند التخطيط لبرامجها.

3. دراسة: (راشي، طارق: 2013) بعنوان: "دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال".

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان الفوائد التي تجنيها منظمة الأعمال جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتي من شأنها أن تساعد على دعم ريادتها وتنافسيتها بشكل جيد وفعال. وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تؤسس نظرياً وتطبيقياً للربط التصوري للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال، وتعالج موضوعاً يلقي اهتماماً كبيراً في الدراسات الإدارية الحديثة النابعة من التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال في هذا العصر، والكشف عن مقاربة المسؤولية الاجتماعية وإضفاء الرؤية الإسلامية على هذا المفهوم، ومحاولة استنباط أهم الفوائد وتبنيها تطبيقياً من خلال التطرق إلى أهم الدراسات التي قام بها الباحثين والمنظمات المتخصصة في هذا المجال، وتوصل الباحث إلى نتيجة أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال حقيقة نظرية وميدانية، أثبتتها تنظير طويل استسقى أصوله من واقع المعاملات وتواصل الحديث عنه على وتيرة متسارعة عبر أدبيات لا تزال تتعاضد وتمتد إلى مجالات كثيرة السياسية منها والاقتصادية والقانونية والبيئية والاجتماعية، وإلى العديد من المستويات الكلية وبالأخص الجزئية المعبر عنها بمنظمات الأعمال.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الاضطلاع على الدراسات السابقة في مجال ميدان هذه الدراسة تبين للباحثين التالي:
أوجه الشبه أنها اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وتناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية ولكن تم ربط الموضوع بمتغيرات مختلفة وهذا وجه الاختلاف.

وكان لهذه الدراسات أثرها الإيجابي على موضوع الدراسة من الجانب النظري حيث تناولت التأثير الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية في عدة جوانب كل حسب موضوعه. بالنسبة للدراسة الأولى فكان اهتمامها بمدى تأثير المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وكيفية مساهمتها في تطوير المجتمع ومدى تأثيرها على أدائها في المدى البعيد، في حين تحدثت الدراسة الثانية عن تطور المسؤولية الاجتماعية حيث كان مفهوم المسؤولية الاجتماعية مرتبطاً بالأعمال الخيرية فقط، أما الدراسة الثالثة تكلمت عن الفوائد المستفادة من جراء تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الريادة والتنافسية.

في حين دراستنا وضحت مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية لأدائها للمسؤولية الاجتماعية وما هي أوجهها ومدى دعمها لموقعها التنافسي بين المؤسسات وما هي التحديات التي تواجهها.

المبحث الثاني المسؤولية الاجتماعية

مقدمة:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية تجسيداً للتطورات المتلاحقة في الاهتمام بزبائن المؤسسات سواء العامة أو الخاصة ولقد شهد موضوع المسؤولية الاجتماعية في الفترة الأخيرة انتشاراً واسعاً، واهتماماً كبيراً من طرف كتاب الإدارة والاقتصاد و من طرف رجال الأعمال على حد سواء، وازداد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بعد تخلي العديد من الحكومات عن كثير من أدوارها الاقتصادية والخدمية، مما حدا بشركات القطاع الخاص إلى تبني برامج فعالة للمسؤولية الاجتماعية تأخذ بعين الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه، حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية ركن أساسى ومطلب لتنمية الدول وتوفير بيئة ملائمة توفرها شركات القطاع الخاص بكافة أنواعه للمجتمع الذي تعمل به.

ماهية المسؤولية الاجتماعية:

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تغيرات جوهرية على مر الزمان ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطوره وهناك العديد من المفاهيم ولكن لا يوجد تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية، فيما يلي نورد بعضاً منها: يعرفها البنك الدولي بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية و قوة دفع ذاتية من داخل صناعات القرار في المؤسسة. (البنك الدولي: 2005، ص1)

ويعرفها فريد على أنها التزام المؤسسة بمسؤوليات متعددة كالاقتصادية والقانونية ثم الاخلاقية وهي أنماط السلوك التي لا يتضمنها القانون ولكنها مطلوبة من المؤسسات في علاقاتها الاجتماعية مع الجماهير كالأمانة مع الزبائن والعاملين والحرص على المصلحة العامة للمجتمع في أعمالها ثم المسؤوليات المتنوعة وهي المجالات التي يرغب المجتمع من المنظمات أن تتحمل بعض مسؤولياتها كأنشطة البرامج التدريبية ودعم البرامج التعليمية والبحوث، والمساهمة في تطوير وتحديث بعض المناطق في المجتمعات المحلية. (فريد: 2006، ص 98)

وهي التزام الشركة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الاخلاقي الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي والبطالة ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشاكل المواصلات وغيرها. (الحسن: 2014، ص 7)

أهمية وفوائد المسؤولية الاجتماعية:

تمثل المسؤولية الاجتماعية عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع المجتمع حيث أنها: (عبدالقادر: 2009، ص117)

1. تعمل على تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى الزبائن والعاملين، حيث أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات تطوعية للمؤسسة تجاه المجتمع.
2. تعظيم عوائد الدولة في حال وعي المؤسسات بأهمية المسؤولية الاجتماعية.
3. تحقيق أرباح للمؤسسة على المنظر طويل الأجل.
4. خلق ظروف بيئية ملائمة لبقاء ونمو وتطور المؤسسات.

أبعاد المسؤولية الاجتماعية: (مخلوفي، عبد العزيز: 2012، ص7)

1. المسؤولية الإنسانية أي أن تساهم المؤسسة في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة.
2. المسؤولية الأخلاقية أن تكون المؤسسة مبنية على أسس أخلاقية وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين.
3. المسؤولية القانونية التزام المؤسسة بالقوانين وتنفيذ الأعمال حسب التشريعات.
4. المسؤولية الاقتصادية بأن تكون المنظمة نافعة ومجدية اقتصادياً وأن توفر الأمان للآخرين.

مجالات المسؤولية الاجتماعية:

تغطي المسؤولية الاجتماعية أطرافاً مختلفة في المؤسسة نوضحهم في الجدول التالي: (الصيرفي: 2007، ص70)

الجدول (1)

مجالات المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدرجه الإدارة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	حماية أصول المنشأة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمنشأة تعظيم قيمة السهم و المنشأة ككل، زيادة حجم المبيعات.
العاملون	عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب و أجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم و ترقية، تدريب مستمر، إسكان للعاملين و نقلهم، ظروف عمل مناسبة.
الزبائن	أسعار مناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة و بنوعية جيدة، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها.
المنافسون	معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، مناقسة عادلة و نزيهة.
المجهزون	أسعار عادلة، الاستمرارية في التجهيز، تسديد الالتزامات المالية و الصدق في التعامل.
المجتمع	خلق فرص عمل، احترام العادات و التقاليد، توظيف المعوقين، دعم الأنشطة الاجتماعية، دعم البنية التحتية، الصدق في التعامل، المساهمة في حالة الكوارث.
البيئة	التشجير و قيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء و الهواء و التربة، الاستخدام الأمثل للموارد و خصوصاً غير المتجددة منها.
الحكومة	الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل و التدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية،

تسديد الالتزامات الضريبية.	
التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية و التعامل الجيد معها.	جماعات الضغط

مزايا التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية:

يثار التساؤل حول الأسباب التي تشجع المؤسسات على الالتزام بهذه المسؤولية خاصة في ضوء ما تنطوي عليه من أعباء مالية ومادية، وتشير التجارب الدولية إلى أن المزايا التي تعود على الشركات كثيرة، ففي استطلاع تم في عام 2011 على أكثر من 28 ألف من المجيبين على الانترنت يشملون 56 بلدا في جميع أنحاء العالم، وجد أن 66% من المستهلكين يفضلون شراء منتجات من المؤسسات التي لديها برامج مسؤولية اجتماعية تخدم المجتمع، أن 62% يفضلون العمل في هذه المؤسسات، 59% يرغبون في الاستثمار في هذه المؤسسات، 46% يقولون أن أنهم على استعداد لدفع أموال إضافية لشراء المنتجات والخدمات من هذه المؤسسات. (المغربي، فؤاد: 2008) ويمكن إيجاز أهم مزايا التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية فيما يلي: (السراج: 2014، ص15)

1. تحسين سمعة المؤسسات والتي تبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المؤسسات، ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري، ويسهم التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.
2. استقطاب أكفاء العناصر البشرية حيث يمثل التزام المؤسسات بمسؤوليتها تجاه المجتمع الذي تعمل به عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميزة خاصة بالنسبة للقطاع الخاص.
3. بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها المؤسسات أثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي.
4. حسن إدارة المخاطر الاجتماعية التي تترتب على قيام الشركات بنشاطها الاقتصادي، خاصة في إطار العولمة وتتمثل هذه المخاطر في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل وتطبيق المواصفات القياسية والت يتمثل تحديا للقطاع الخاص.
5. رفع قدرة المؤسسات على التعلم والابتكار.

تحديات المسؤولية الاجتماعية:

- هناك الكثير من التحديات التي تواجه انتشار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وهي كالتالي: (السراج: 2011، ص16)
1. عدم وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى معظم المؤسسات.
 2. معظم جهود المؤسسات غير منظمة، فالمسؤولية للقطاع الخاص كي تكون مؤثرة في حاجة إلى أن تأخذ شكل تنظيمي ومؤسسي له خطة وأهداف محددة، بدلاً من أن تكون جهوداً عشوائية مبعثرة.
 3. غياب ثقافة العطاء للتنمية حيث أن معظم جهود المؤسسات تنحصر في أعمال خيرية غير تنموية مرتبطة بإطعام الفقراء أو توفير ملابس أو خدمات لهم دون التطرق إلى مشاريع تنموية تغير المستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام.
 4. قلة الخبرات والمعرفة والقدرة العلمية على وضع المقاييس والمعايير لقياس المجهودات فهناك حتى الآن خلط بين الأعمال الخيرية والمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثالث: القطاع المصرفي **"المؤسسة المصرفية الفلسطينية"**

مقدمة:

تعود جذور المؤسسة المصرفية الفلسطينية إلى صندوق التنمية الفلسطيني والذي تم إنشاؤه في 1996/8/1م. وذلك بعد اندماج ثلاث مؤسسات اقراض ممولة من الاتحاد الأوروبي كانت تعمل منذ عام 1986م، في الأراضي

السلطانية كبديل للبنوك الفلسطينية والعربية في تلك الفترة حيث كانت الاحتلال الاسرائيلي لا يسمح بعمل البنوك آنذاك وكانت الخدمات المصرفية متوفرة فقط من قبل البنوك الاسرائيلية. وتلك المؤسسات الثلاث هي الشركة العربية للإقراض والتنمية ADCC المؤسسة العربية الفنية للتنمية TDC ومجموعة التنمية الاقتصادية EDG، وكانت تلك المؤسسات تقدم خدمات مالية بسبب الغياب الكامل للقروض الصغيرة والمتوسطة الأجل نظراً للإغلاق التام للبنوك بعد حرب 1967م. وعملت هذه المؤسسات الثلاث في ظروف سياسية واقتصادية صعبة على صعيد عملها، ومن أجل السيطرة على النقائص وتلبية الاحتياجات الجديدة بعد توقيع إعلان المبادئ في أوسلو في سبتمبر 1993م، قررت تلك المؤسسات الاندماج وحظيت بدعم الاتحاد الأوروبي وذلك شهد عام 1996م، انطلاقة صندوق التنمية الفلسطيني الذي تم تحويله إلى المؤسسة المصرفية الفلسطينية، وذلك في 2001/3/1م، وأصبحت خاضعة لإشراف ورقابة سلطة النقد الفلسطينية برأسمال مصرح به 30 مليون دولار أمريكي والمكتتب به 20 مليون دولار أمريكي. (المؤسسة المصرفية الفلسطينية: 2016).

ماهية المؤسسة المصرفية الفلسطينية:

هي مؤسسة مالية فلسطينية تصنف ضمن المصارف وضمن مؤسسات الإقراض. حيث أنها تعتبر مصرف لأنها تعمل تحت رقابة وإشراف سلطة النقد الفلسطينية، وتمول مبالغ ضخمة تخرج عن نطاق الصغير ويعتبر رأسمالها كبير نسبياً مقارنة بمؤسسات الإقراض الأخرى وتعمل على التنمية الاقتصادية لأنها تمول كافة القطاعات الاقتصادية وتقدم خدمات مساندة بالإضافة لخدمة الإقراض الأساسية لخدمات استشارية وتنمية وتدريب العاملين في المؤسسات المصرفية. وتصنف كمؤسسة إقراض لأنها مؤسسة غير حكومية وتعتمد في مصادر تمويلها على جهات الدعم الخارجي ولديها مشاريع برامج إقراض صغير.

أهداف المؤسسة المصرفية الفلسطينية:

تهدف المؤسسة إلى:

1. تنمية القطاع الخاص الفلسطيني ومساعدة الشركات الفلسطينية على النمو السليم والدائم.
2. بناء قاعدة إنتاجية وخلق فرص عمل في الاقتصاد الفلسطيني من خلال تقديم برامج إقراض متنوعة و المساعدة الفنية الملائمة عند الضرورة. (المؤسسة المصرفية الفلسطينية: 2016)

الخدمات التي تقدمها المؤسسة المصرفية الفلسطينية:

1. الإقراض الصغير.
2. التعاطي مع المشاريع الكبيرة.
3. المساعدة المنشآت في حال الاندماج والاتحاد.
4. عمل دراسات جدوى للمشاريع.
5. الإسهام في المشاريع الدولية المشتركة والقروض المجمع.
6. التعامل مع الودائع بين المصارف.
7. مساعدة المنشآت الفلسطينية في جانب التصدير والتغلب على المنافسة الدولية.

مصادر التمويل:

1. تعتمد بشكل أساسي على مصادر تمويل خارجية حيث أن هناك 80% من مواردها من الاتحاد الأوروبي.
2. بنك التنمية الأوروبية.
3. المؤسسة المصرفية القبرصية.
4. بنك التنمية القبرصي.
5. حكومات دول استراليا وكندا واليابان.

صور مصادر التمويل:

1. منح ومساعدات غير مستردة.
2. قروض ميسرة السداد ويمكن أن تتحول إلى منح غير مستردة.
3. برنامج خارجي تقوم المؤسسة بتنفيذه.

سياسات الإقراض واستخدام الاموال:

1. المنتجات:

ويتم فيها تمويل مشاريع استثمارية وإنتاجية في المجالات الاقتصادية المختلفة (الزراعية والصناعية والسياحية وغيرها)، بالإضافة إلى قروض تشغيلية قصيرة الأجل.

2. **حجم القروض للمشاريع الجديدة:**
تقوم المؤسسة بتمويل مشاريع قد يصل حجم التمويل فيها إلى نصف مليون دولار امريكي شريطة ألا يزيد عن نصف قيمة المشروع الجديد الممول.
3. **نسبة الفائدة:**
نسبة الفائدة تختلف باختلاف مدة القرض والغرض منها، وهي ما بين 7%-8% سنوياً، ومدة القرض قد تصل إلى 5 سنوات بالإضافة إلى رسوم خدمة سنوية مقدارها 1% تقطع من بداية القرض. (الشرفا: 2015).

المبحث الرابع: الدراسة التطبيقية

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين في المؤسسة المصرفية الفلسطينية في غزة، والبالغ عددهم 15 موظفاً، حيث تم توزيع الاستبيانات بطريقة المسح الشامل أي بنسبة 100%، وقد تم استردادها جميعاً، ويتضح فيما يلي توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب البيانات الشخصية للأفراد فيها:

جدول (1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=15)

النسبة المئوية %	العدد	البيانات الشخصية	
26.7	4	ذكر	النوع
73.3	11	أنثى	
13.3	2	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
13.3	2	من 5-10 سنوات	
73.3	11	أكثر من 10 سنوات	
26.7	4	دبلوم	المؤهل العلمي
46.7	7	بكالوريوس	
26.7	4	دراسات عليا	

يتضح من الجدول السابق (1) أن غالبية عينة الدراسة هن من الاناث و 73.3% منهم من ذوي سنوات الخدمة التي تتجاوز العشر سنوات فأكثر مما يفيد المؤسسة المصرفية الفلسطينية في التطور و زيادة انتمائهم لمؤسستهم، وقد تبين أن 46.7% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس. أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول " مدى التزام المؤسسات المالية الفلسطينية بأداء مسؤوليتها المجتمعية، دراسة تطبيقية على المؤسسة المصرفية الفلسطينية-غزة"، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (2):

جدول (2) : درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الرجاوي، 2010: 97)، ويقصد به أيضا إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة. ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.834) وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى

ثبات أداة البحث، حيث يرى كثير من المختصين أن المحك للحكم على كفاية معامل ألفا كرونباخ هو (0.5)، الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج الذي يمكن أن تسفر عنها أداة البحث عند تطبيقها (جودة، 2008).

اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

يستخدم الإحصائيون نوعين من الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات، النوع الأول الاختبارات المعلمية، والنوع الثاني الاختبارات غير المعلمية، حيث تستخدم الاختبارات غير المعلمية كبديل للاختبارات المعلمية في حال صغر حجم مجتمع الدراسة "أقل من 30 مفردة"، ونظراً لصغر حجم مجتمع البحث (15) مفردة، فقد تم استخدام الاختبارات غير المعلمية، وذلك حسب نظرية النهاية المركزية.

الأدوات الإحصائية المستخدمة:

قامت الباحثتان بتفريغ وتحليل البيانات من واقع الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- (1) النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف مجتمع البحث.
- (2) المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.
- (3) اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات الاستبانة.
- (4) معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، حيث تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي.
- (5) اختبار الإشارة (Sign test) للتعرف على اتجاه الموافقة على فقرات الاستبيان.

إجابة أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس: ما مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بأدائها للمسؤولية الاجتماعية؟
لإجابة السؤال الرئيس الأول تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (3)

المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة لفقرات مجال " مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بمسئوليتها المجتمعية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	تقوم المؤسسة المصرفية الفلسطينية بدورها كاملاً تجاه المجتمع الفلسطيني.	3.60	1.24	72.00	1.87	0.018	5
2	للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دور متعاون تجاه المقترضين منذ لحظة تقديمهم بطلب للحصول على قرض منها.	4.87	0.35	97.33	20.55	0.000	1
3	من معايير نجاح المؤسسة المصرفية الفلسطينية في خدمة المجتمع الفلسطيني استمرارها في تقديم خدمات مختلفة له.	4.27	0.46	85.33	10.72	0.000	2
4	تعمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية على تقديم مسئولية مجتمعية تنموية تجاه القطاع الخاص.	4.13	0.74	82.67	5.91	0.000	3
5	تتوافق المسئولية المجتمعية للتنمية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية مع اهداف وقيم المجتمع الفلسطيني.	4.13	0.99	82.67	4.43	0.000	4
	جميع فقرات المجال معاً	4.20	0.43	84.00	10.87	0.000	

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال " مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بمسئوليتها المجتمعية" يساوي 4.20، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 84.00%، قيمة الاختبار 10.87، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة. وقد حصلت الفقرة " للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دور متعاون تجاه المقترضين منذ لحظة تقدمهم بطلب للحصول على قرض منها " على أعلى درجة موافقة في المجال بنسبة 97.33%، بينما حصلت الفقرة " تقوم المؤسسة المصرفية الفلسطينية بدورها كاملاً تجاه المجتمع الفلسطيني" على أقل درجة موافقة بنسبة 72.00%.

و يلاحظ من التحليل السابق ان المؤسسة المصرفية الفلسطينية من معايير نجاحها و استمرارها في العمل انها منذ افتتاحها مستمرة في تقديم خدمات القروض لعملائها و ذلك بنسبة 85.33%، وعند توجه المقترض للمؤسسة المصرفية الفلسطينية للحصول على قرض حتى يتم التعاون معه بشكل جيد لان هذا من المهام الملقاة على عاتق العاملين في المؤسسة المصرفية الفلسطينية. ويعطي انطباع ايجابي عن المؤسسة و سمعة حسنة. وتسعى المؤسسة الى تقديم مسئولية اجتماعية تنموية تتوافق مع اهداف و قيم المجتمع الفلسطيني حتى تضمن بقائها واستمرارها في العمل.

الأسئلة الفرعية المنبثقة عن السؤال الرئيس:

السؤال الثاني: ما هي اوجه صرف ارباح المؤسسة المصرفية الفلسطينية المخصصة للمسئولية الاجتماعية؟
 لإجابة السؤال الثاني تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (4)

المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة لفقرات مجال
 " أوجه صرف أرباح المؤسسة المصرفية الفلسطينية المخصصة للمسئولية المجتمعية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	تعتمد المؤسسة المصرفية الفلسطينية على بند المسئولية المجتمعية كبنء في موازنتها التقديرية.	2.40	1.06	48.00	-2.20	0.059	4
2	تساعد المؤسسة المصرفية الفلسطينية الشركات على النمو السليم و الدائم وهذا يندرج تحت مسئوليتها المجتمعية.	4.31	0.48	86.15	9.81	0.000	1
3	تساعد المؤسسة المصرفية الفلسطينية في بناء قاعدة انتاجية للقطاع الخاص تساعد على خلق فرص عمل ضمن مسئوليتها الاجتماعية.	4.31	0.75	86.15	6.28	0.000	2
4	تقدم المؤسسة المصرفية الفلسطينية المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية.	1.53	0.52	30.67	-11.00	0.000	5
5	تساهم المؤسسة المصرفية الفلسطينية في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس، مستشفيات و	1.40	0.51	28.00	-12.22	0.000	6

						إعادة تأهيل منازل مدمرة جزئياً.
3	0.090	-1.47	49.33	1.41	2.47	تشارك المؤسسة المصرفية الفلسطينية في حماية البيئة والمجتمع.
7	0.000	-12.22	27.87	0.50	1.39	تقدم المؤسسة المصرفية الفلسطينية مساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.
	0.059	-4.12	49.14	0.51	2.46	جميع فقرات المجال معاً

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال " أوجه صرف أرباح المؤسسة المصرفية الفلسطينية المخصصة للمسئولية المجتمعية " يساوي 2.46، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 49.14%، قيمة الاختبار - 4.12، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة. وقد حصلت الفقرة " تساعد المؤسسة المصرفية الفلسطينية الشركات على النمو السليم و الدائم وهذا يندرج تحت مسؤوليتها المجتمعية " على أعلى درجة موافقة في المجال بنسبة 86.15%، بينما حصلت الفقرة " تقدم المؤسسة المصرفية الفلسطينية مساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة" على أقل درجة موافقة بنسبة 27.87% .

مما سبق يلاحظ عدم ظهور بند المسؤولية الاجتماعية كبند ضمن الموازنات التقديرية للأعوام القادمة لموازنات المؤسسة المصرفية الفلسطينية ، وايضاً يلاحظ عدم تنوع اشكال المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة المصرفية الفلسطينية، فهي لا تقدم مساعدات وتبرعات مادية او عينية للمشاريع الخيرية، بالإضافة الى عدم تقديمها لمساعدات لبناء صفوف داخل المدارس على سبيل المثال، او حتى المساعدة في تأهيل و إعادة بناء من تدمرت بيوتهم جزئياً بسبب الحروب. حتى أنها لا تقدم مساعدات لأفراد المجتمع لأداء الحج والعمرة وهذه الامثلة ليست ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية. بالإضافة الى عدم مشاركة المؤسسة المصرفية الفلسطينية في حماية البيئة او البرامج المختصة بذلك، مما سبق يلاحظ ان المؤسسة المصرفية الفلسطينية مسؤوليتها تجاه المجتمع الفلسطيني محدودة و ليست متنوعة فقط تظهر في مساعدتهم لشركات القطاع الخاص على النمو السليم و الدائم، مع بناء قاعدة انتاجية للقطاع الخاص تساعد على خلق فرص عمل ضمن مسؤوليتها الاجتماعية.

السؤال الثالث: ما أثر المسؤولية الاجتماعية التنموية للقطاع الخاص على موقع المؤسسة التنافسي؟
لإجابة السؤال الثالث تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (5)

المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة لفقرات مجال " أثر المسؤولية الاجتماعية التنموية للقطاع الخاص على موقع المؤسسة التنافسي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	حسنت المسؤولية الاجتماعية التنموية للقطاع الخاص التي تعتمد عليها المؤسسة المصرفية الفلسطينية من موقعها التنافسي.	3.64	1.34	72.86	1.80	0.212	5
2	للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دوراً رائدً بين مؤسسات الجهاز المصرفي الفلسطيني.	4.40	0.63	88.00	8.57	0.000	3
3	تتمتع المؤسسة المصرفية الفلسطينية بسمعة جيدة داخل المجتمع الفلسطيني.	4.60	0.63	92.00	9.80	0.000	1

2	0.000	6.81	89.33	0.83	4.47	تعمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية على استخدام التقنيات الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتطورة .	(4)
4	0.018	3.29	78.67	1.10	3.93	تحرص الادارة العليا في المؤسسة المصرفية الفلسطينية على تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية التنموية لما فيه من تحقيق ميزة تنافسية لها.	(5)
7	0.291	0.82	64.00	0.90	3.20	هناك ثقافة لتبني المسؤولية المجتمعية التنموية داخل المؤسسة المصرفية الفلسطينية و يوجد برامج لتعزيزها.	(6)
6	0.291	0.82	64.02	0.94	3.21	تعد المؤسسة المصرفية الفلسطينية البرامج المتنوعة والدورات التدريبية لتوعية العاملين بأهمية المسؤولية الاجتماعية التنموية.	(7)
	0.000	5.98	78.51	0.60	3.93	جميع فقرات المجال معاً	

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال " أثر المسؤولية الاجتماعية التنموية للقطاع الخاص على موقع المؤسسة التنافسي " يساوي 3.93، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 78.51%، قيمة الاختبار 5.98، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة. وقد حصلت الفقرة " تتمتع المؤسسة المصرفية الفلسطينية بسمعة جيدة داخل المجتمع الفلسطيني " على أعلى درجة موافقة في المجال بنسبة 92.00%، بينما حصلت الفقرة " هناك ثقافة لتبني المسؤولية المجتمعية التنموية داخل المؤسسة المصرفية الفلسطينية و يوجد برامج لتعزيزها " على أقل درجة موافقة بنسبة 64.00%.

من التحليل آنفاً يلاحظ ان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية ساعدتها على الحصول على موقع تنافسي بين المؤسسات المالية الفلسطينية و هذا بنسبة 76% و هذه نسبة جيدة. وللمؤسسة المصرفية الفلسطينية سمعة جيدة داخل المجتمع الفلسطيني. و تحرص الادارة العليا في المؤسسة المصرفية الفلسطينية على تعزيز دور المؤسسة تجاه المسؤولية الاجتماعية لاقتناعهم ان لها دور في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة. و تم وضع ذلك ضمن ثقافة المؤسسة و هناك برامج لتعزيز هذه القناعات. و بنسبة 64.2% تقوم المؤسسة بإعداد برامج متنوعة لموظفيها لتوعية العاملين بأهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه سمعة المؤسسة و قدرتها على التنافس.

السؤال الرابع: ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسة المصرفية الفلسطينية عند قيامها بالمسؤولية الاجتماعية التنموية؟

لإجابة السؤال الرابع تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (6)

المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار الإشارة لفقرات مجال

"التحديات التي تواجهها المؤسسة المصرفية الفلسطينية عند قيامها بالمسؤولية الاجتماعية التنموية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	ظروف عدم الاستقرار في البيئة المحلية تزيد من توسع المؤسسة المصرفية الفلسطينية في تنوع مسؤوليتها الاجتماعية.	3.60	1.06	72.00	2.20	0.059	2
2	تدمير بعض مؤسسات القطاع الخاص يؤثر على استمرارية المؤسسة المصرفية الفلسطينية في تقديم مسؤوليتها المجتمعية.	3.33	0.82	66.67	1.58	0.114	3
3	التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بالمسؤولية الاجتماعية يتعارض مع الهدف الرئيسي لها.	2.27	0.96	45.33	-2.95	0.018	6
4	دمار بعض الشركات المقترضة بسبب الحروب يقلص إمكانية سدادهم للقروض و من ثم يؤثر سلباً على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.	4.00	0.93	80.00	4.18	0.000	1
5	تتحمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية أعباء إضافية تنعكس سلباً على موقفها عند التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.	2.79	0.70	55.71	-1.15	0.227	4
6	محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى المؤسسة المصرفية الفلسطينية في معالجة المشكلات الاجتماعية التي تعترض عملها.	2.43	1.22	48.57	-1.75	0.194	5
جميع فقرات المجال معاً		3.08	0.27	61.67	1.20	0.398	

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال " التحديات التي تواجهها المؤسسة المصرفية الفلسطينية عند قيامها بالمسؤولية الاجتماعية التنموية " يساوي 3.08، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 61.67%، قيمة الاختبار 1.20، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.398 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة. وقد حصلت الفقرة " دمار بعض الشركات المقترضة بسبب الحروب يقلص إمكانية سدادهم للقروض و من ثم يؤثر سلباً على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة " على أعلى درجة موافقة في المجال بنسبة 80.00%، بينما حصلت الفقرة " التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بالمسؤولية الاجتماعية يتعارض مع الهدف الرئيسي لها " على أقل درجة موافقة بنسبة 45.33% .

عدم الاستقرار في البيئة المحلية تؤدي الى توسع المؤسسة المصرفية الفلسطينية في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني. و من التحديات المواجهة للمؤسسة تدمير بعض مؤسسات القطاع الخاص مما يحمل المسؤولية الاجتماعية أي زيادتها بالإضافة الى تقليص المقترضين لإمكانية سدادهم للقروض التي يحصلون عليها و هذا يؤثر سلباً على مسؤوليتها الاجتماعية. و من نقاط القوة التي تمتلكها المؤسسة المصرفية الفلسطينية كادرها المهني الذي يمتلك خبرة في العمل المصرفي و مهارات عالية تساعده على مواجهة المشكلات وعلاجها عند عملهم وتحملهم للمسؤولية الاجتماعية .

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

- بعد الانتهاء من الاطار النظري و العملي لهذه الدراسة توصلت الباحثان للمجموعة من النتائج وهي كالآتي:
- 1- للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دور في تحملها لمسئوليتها الاجتماعية التنموية.
 - 2- تتعاون المؤسسة المصرفية الفلسطينية بشكل كبير مع عملائها و مقترضيهها و تعتبر ذلك مظهر من مظاهر تحملها لمسئوليتها الاجتماعية.
 - 3- تعمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية على تقديم مسؤولية اجتماعية تنموية تجاه القطاع الخاص و ذلك بنسبة 82%.
 - 4- يوجد توافق بين المسؤولية الاجتماعية التنموية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية و بين اهداف وقيم المجتمع الفلسطيني.
 - 5- تعزز المؤسسة المصرفية الفلسطينية موقعها التنافسي بين المؤسسات المالية عن طريق مسئوليتها الاجتماعية التنموية تجاه القطاع الخاص.
 - 6- للإدارة العليا في المؤسسة المصرفية الفلسطينية دور في تعزيز المسؤولية الاجتماعية حيث تدرج المسؤولية الاجتماعية ضمن ثقافة المؤسسة و قناعات الإدارة العليا.
 - 7- من التحديات المواجهة للمؤسسة المصرفية الفلسطينية ظروف عدم الاستقرار داخل البيئة المحلية التي تعمل داخلها ، و دمار بعض مؤسسات المقترضين مما يؤثر سلباً على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية.

ثانياً: التوصيات

- توصلت الباحثان الى عدة توصيات هي:
1. توصي الباحثان القائمين على المؤسسة المصرفية الفلسطينية بضرورة تنويع برامج المسؤولية الاجتماعية التي تتبعها. سواءً بالمساهمة في بناء صفوف مدارس او ترميم منازل مدمرة دمار جزئي او ما يلائمها من المشاريع الخيرية التي تظهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسس.
 - 3- تنويع القطاعات التي تقدم لها المؤسسة المصرفية الفلسطينية المسؤولية الاجتماعية والا تقتصر فقط على القطاع الخاص .
 - 4- زيادة المؤسسة المصرفية الفلسطينية للدورات التدريبية و البرامج التوعوية التي تعطي لموظفيها تجاه المسؤولية الاجتماعية واهميتها.
 - 5- اهتمام الإدارة العليا بالمسؤولية الاجتماعية سيزيد من ارباحها في المستقبل لذلك من الضروري الاهتمام بها أكثر من المخصص الان.

المراجع:
الكتب:

1. الجرجاوي، زياد(2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
2. جودة، محفوظ (2008). التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر، ط1، عمان.
3. الصيرفي، محمد، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لنديا للطباعة و النشر، مصر ، 2007، ص: 70-72.
4. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001). البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
5. فريد، كريمان، المسؤولية الاجتماعية والتسويق الاجتماعي، دار النهضة العربية، مصر، 2006، ص98.

الدوريات والأبحاث:

1. الأسرج، حسين، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربية، يونيو، 2011.
2. الأسرج، حسين، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، ابريل، 2014.
3. تمكين للاستشارات الإدارية والتنمية، المعهد الدولي لاقتصاد البيئة والصناعة، الشركات السعودية والمسؤولية الاجتماعية التحديات وسبل التقدم: دراسة استكشافية، جامعة لاندر- السويد، فبراير، 2007.
4. الحسن، بوبكر، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة-دراسة حالة لمؤسسة نفال، مذكرة لنيل درجة الماجستير، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير- بسكرة، 2014.
5. راشي، طارق، دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية إدارة الأعمال، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي، تركيا، سبتمبر 2013.
6. الشرفا، ياسر، المؤسسة المصرفية الفلسطينية، برامج الإفراض المتخصص، الجامعة الإسلامية بغزة، 2011.
7. ضيافي، نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة لنيل درجة الماجستير، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010.
8. عبد القادر، ميسون، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات، رسالة لنيل درجة الماجستير كلية التربية علم النفس، الجامعة الإسلامية، 2009.
9. مخلوفي، عبد السلام، عبد العزيز، سفيان، تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعددة الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية علوم الاقتصاد والتسيير، جامعة بشار، 2012.
10. المغربي، نهال، فؤاد، ياسمين، المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في المملكة العربية السعودية: بعض التجارب الدولية، المركز للملكة العربية السعودية للدراسات الاقتصادية، ورقة عمل 138، ديسمبر، 2008.
11. المؤسسة المصرفية الفلسطينية، غزة، 2016.

12. World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005..p1

المواقع الالكترونية:

1. <http://site.iugaza.edu.ps/yshorafa/files/2011/>
2. <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/54977>.
3. <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/32380>.
4. <http://hrdiscussion.com>.
5. <https://www.riyadbank.com/ar/about-us/corporate-social-responsibility>.

الملاحق

ملحق رقم(1)

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة فلسطين
كلية إدارة المال والأعمال

حفظه الله

.....الاخ/ات الموظف/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،
 نضع بين ايديكم الموقرة استبانة لجمع بيانات لبحث تحت عنوان (مدى التزام المؤسسات المالية
 الفلسطينية بأداء مسئوليتها المجتمعية، دراسة تطبيقية على المؤسسة المصرفية الفلسطينية
 الفلسطينية-غزة). فالرجاء تعبئة الاستبانة بدقة مع العلم أنها لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي
 فقط.
 شاكرين حسن تعاونكم

الباحثان

د.سمر عطا الله . ا.خلود الفليت

أولاً: بيانات شخصية:
 1. النوع:

نك أنث

2. سنوات الخدمة:

أقل من 5 سنوات
 من 5-10 سنوات
 أكثر من 10 سنوات

3. المؤهل العلمي:

دكتوراه ماجستير ب.ا دبلوم

المسمى الوظيفي:

ثانياً: محاور الدراسة: ضع علامة (X) امام الاجابة التي تناسبك:

المحور الاول : مدى التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بمسئوليتها المجتمعية .	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق بشدة	غير موافق
1-تقوم المؤسسة المصرفية الفلسطينية بدورها كاملاً تجاه المجتمع الفلسطيني.					
2- للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دور متعاون تجاه المقترضين منذ لحظة تقديمهم بطلب للحصول على قرض منها.					
3-من معايير نجاح المؤسسة المصرفية الفلسطينية في خدمة المجتمع الفلسطيني استمرارها في تقديم خدمات مختلفة له.					
4- تعمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية على تقديم مسؤلية مجتمعية					

					تنمية تجاه القطاع الخاص.
					5- تتوافق المسؤولية المجتمعية التنموية للمؤسسة المصرفية الفلسطينية مع اهداف وقيم المجتمع الفلسطيني.
غير موافق بشدة	غير موافق	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الثاني: اوجه صرف ارباح المؤسسة المصرفية الفلسطينية المخصصة للمسئولية المجتمعية
					1- تعتمد المؤسسة المصرفية الفلسطينية على بند المسؤولية المجتمعية كبند في موازنتها التقديرية.
					2- تساعد المؤسسة المصرفية الفلسطينية الشركات على النمو السليم و الدائم وهذا يندرج تحت مسؤوليتها المجتمعية.
					3- تساعد المؤسسة المصرفية الفلسطينية في بناء قاعدة انتاجية للقطاع الخاص تساعد على خلق فرص عمل ضمن مسؤوليتها الاجتماعية.
					4- تقدم المؤسسة المصرفية الفلسطينية المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية.
					5- تساهم المؤسسة المصرفية الفلسطينية في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس ،مستشفيات و إعادة تأهيل منازل مدمرة جزئياً.
					6- تشارك المؤسسة المصرفية الفلسطينية في حماية البيئة والمجتمع.
					7- تقدم المؤسسة المصرفية الفلسطينية مساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.
					المحور الثالث: أثر المسؤولية الاجتماعية التنموية للقطاع الخاص على موقع المؤسسة التنافسي:
					1- حسنت المسؤولية الاجتماعية التنموية للقطاع الخاص التي تعتمدھا المؤسسة المصرفية الفلسطينية من موقعھا التنافسي.
					2- للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دوراً رائدً بين مؤسسات الجهاز المصرفي الفلسطيني.
					3- تتمتع المؤسسة المصرفية الفلسطينية بسمعة جيدة داخل المجتمع الفلسطيني.
					4- تعمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية على استخدام التقنيات الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتطورة .
					5- تحرص الادارة العليا في المؤسسة المصرفية الفلسطينية على تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية التنموية لما فيه من تحقيق ميزة تنافسية لها.
					6- هناك ثقافة لتبني المسؤولية المجتمعية التنموية داخل المؤسسة المصرفية الفلسطينية و يوجد برامج لتعزيزھا.
					7- تعد المؤسسة المصرفية الفلسطينية البرامج المتنوعة والدورات التدريبية لتوعية العاملين بأهمية المسؤولية الاجتماعية التنموية.
غير موافق بشدة	غير موافق	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الرابع: التحديات التي تواجهها المؤسسة المصرفية الفلسطينية عند قيامها بالمسئولية الاجتماعية التنموية
					1- ظروف عدم الاستقرار في البيئة المحلية تزيد من توسع المؤسسة المصرفية الفلسطينية في تنوع مسؤوليتها الاجتماعية.
					2- تدمير بعض مؤسسات القطاع الخاص يؤثر على استمرارية المؤسسة المصرفية الفلسطينية في تقديم مسؤوليتها المجتمعية.
					3- التزام المؤسسة المصرفية الفلسطينية بالمسئولية الاجتماعية يتعارض مع الهدف الرئيسي لها.
					4- دمار بعض الشركات المقترضة بسبب الحروب يقلص امكانية سدادهم للقروض و من ثم يؤثر سلباً على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
					5- تتحمل المؤسسة المصرفية الفلسطينية أعباء اضافية تنعكس سلباً

					على موقفها عند التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.
					6- محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى المؤسسة المصرفية الفلسطينية في معالجة المشكلات الاجتماعية التي تعترض عملها.