

أثر الاشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية

The impact of financial inclusion on social responsibility in the light of financial transparency in commercial banks

حازم أحمد فروانة¹، رمضان إبراهيم أبو جزر²

¹ جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان (الجزائر)، Atiaf_1998@hotmail.com

² جامعة الأقصى فلسطين (فلسطين)، ramadan2a0@hotmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/09/28 تاريخ القبول: 2022/11/14 تاريخ النشر: 2023/01/26

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور أبعاد الاشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية. من أهم النتائج التي توصلت إليها هي أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات إستبانة "الاشتمال المالي" يساوي (67.6%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الاشتمال المالي. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة.

كلمات مفتاحية: الاشتمال المالي؛ المسؤولية الاجتماعية؛ الشفافية المالية؛ البنك العربي الإسلامي .

تصنيفات JEL: O16 ، G2 ، G21

Abstract:

The study aims to know the role of the dimensions of the financial inclusion in achieving the social responsibility of the customers of the Arab Islamic Bank in the Gaza Strip in the light of financial transparency. One of the most important results reached is that the relative arithmetic average of all the "financial inclusion" questionnaire is equal to (67.6%), and this means that there is an average approval by the sample members on the paragraphs of the financial inclusion. There are no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the responses of the sample members attributed to the gender variable, the scientific qualification, years of service.

Keywords: Financial inclusion; social responsibility; financial transparency; Arab Islamic Bank

JEL Classification Codes: O16, G2, G21

1. مقدمة:

مع التوسع في الخدمات المالية في كثير من البلدان النامية بفضل الأعمال المصرفية وغيرها من التقنيات المبتكرة، بدأ التركيز على أدوات مالية تعود بالنفع الكبير على الفقراء والنساء والشباب وسكان الريف وغيرهم، تساعدهم في الوصول إلى مستوى معيشة مستقر نسبياً.

وبات ما يعرف بالاشتمال المالي الذي يعد من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية في العام 2008، حيث كان واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الاشتمال المالي إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهميته عن ذلك. (أبو دية، حمدان، 2018، ص178)

فالاشتمال المالي يعني تعزيز وصول كافة فئات المجتمع، بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وتكاليف معقولة.

وضع البنك الدولي وتحالف الاشتمال المالي والشراكة العالمية من أجل الاشتمال المالي بعض الأبعاد الدولية لقياس الاشتمال المالي وهي: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية المقدمة. ومما زاد في أهمية الاشتمال المالي الشفافية المالية حيث وجه النقاد اللوم إلى الشفافية المالية ومهنة المحاسبة باعتبارها مسؤولة عن الأزمات المالية. ولقد زاد في أهمية الشفافية المالية هو إن الأطراف الخارجية غالباً لا تمتلك السلطة لإلزام الشركات بتقديم ما تحتاجه من المعلومات الضرورية لاتخاذ نماذج قراراتهم و من هنا فان الشفافية في الإفصاح تجعل التعامل في السوق المالي أكثر عدالة ، إذ أنها توفر فرصاً متكافئة للمستثمرين في الحصول على المعلومات وهذا بدوره يوفر مناخاً استثمارياً ملائماً ويزيد من فرص نمو السوق وازدهاره. (الجحاوي، فتح الله، 2010 ص47).

وفي هذا السياق تطمح الدراسة إلى الكشف عن مساهمة الاشتمال المالي في بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة ف تحقيق المسؤولية الاجتماعية والشفافية المالية، حيث تلعب البنوك دوراً هاماً في الاقتصاد الفلسطيني، وتشمل الدراسة الحالية على بيان مفهوم الاشتمال المالي وأبعاده، وقياس تحقق مؤشرات ومدى تأثير الشفافية المالية عليه، وأيضاً مدى مساهمة بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها وفق هذا المفهوم. (الزيود، 2013 ص75)

مشكلة الدراسة:

تعد المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية من القضايا الأساسية التي لا بد أن تأخذ أهمية كبيرة من قبل منظمات الأعمال، حيث كان الاعتقاد السائد بأن مؤسسات القطاع العام هي التي تتحمل جانب المسؤولية الاجتماعية في ضوء والشفافية المالية، ومع تغير دور الدولة وكثرة منظمات الأعمال للقطاع الخاص في فلسطين وعلى رأسها البنوك وزيادة عدد العاملين فيها وارتفاع الأرباح التي تحققها، كل هذا فرض دوراً اجتماعياً جديداً عليها عن تساؤل دور القطاع العام وهنا تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن الدور التي تؤديه البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية بشكل عام وبشكل خاص في بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملائه في ضوء الشفافية المالية .

ويمكن تحديد المشكلة من خلال التساؤل التالي:

ما أثر الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في

البنوك التجارية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى أبعاد الاشتغال المالي في بنك العربي الإسلامي؟
- 2- مستوى المسؤولية الاجتماعية في بنك العربي الإسلامي؟
- 3- مستوى الشفافية المالية في بنك العربي الإسلامي؟
- 4- ما طبيعة العلاقة بين الاشتغال المالي والشفافية المالية في بنك العربي الإسلامي؟
- 5- ما طبيعة العلاقة بين الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية في بنك العربي الإسلامي؟
- 6- ما طبيعة العلاقة بين الشفافية المالية والمسؤولية الاجتماعية في بنك العربي الإسلامي؟
- 7- هل توجد فروق في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

فرضيات الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاشمال المالي والشفافية المالية في بنك العربي الإسلامي.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاشمال المالي والمسؤولية الاجتماعية في بنك العربي الإسلامي.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية المالية والمسؤولية الاجتماعية في بنك العربي الإسلامي.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابات أفراد العينة تعزى إلى (الجنس ، سنوات الخدمة ، المسمى الوظيفي).

أهداف الدراسة:

ويمكن تحديد أهداف الدراسة من خلال ما يلي:

- 1- معرفة دور أبعاد الاشمال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 2- معرفة دور وصول العملاء للخدمات المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 3- معرفة دور استخدام العملاء للخدمات المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 4- معرفة دور جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 5- بيان مدى التزام بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة بمسؤوليتها الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية تجاه المجتمع الخارجي.

6- بيان مدى تأثير أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية والشفافية المالية تجاه عملاء بنك العربي الإسلامي في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

تم اختيار هذا الموضوع لمعرفة مدى أهمية الشمول المالي في تحقيق المسؤولية المجتمعية في ضوء الشفافية المالية من خلال تقديم الشركات والمؤسسات الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع بمن فيهم الفئات المهمشة وذوي الدخل المحدودة بتكاليف معقولة.

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة، على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً، وتعتمد الدراسة على الدقة الموضوعية والبحث عن المعلومات الكافية في جمع البيانات من مصادرها الموثوقة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: بنك العربي الإسلامي.

يجب أن يدرج في مقدمة المقال: تقديم مختصر للموضوع (يرجى تفادي التمهيد الفضفاض والطويل). ينتقل الباحث بعدها لصياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة، والفرضية/الفرضيات التي ينوي فحصها، إضافة إلى المنهجية المتبعة للإجابة عن الإشكالية.

عينة الدراسة: فرعي خان يونس، ودير البلح.

الأداة: الإستبانة

حدود الدراسة:

الحد الزمني: 2019-2020.

الحد المكاني: بنك العربي الإسلامي فرعي (خان يونس- دير البلح).

الحد الموضوعي: أبعاد الاشتغال المالي وهي:

1. أبعاد الاشتمال المالي

خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الاشتمال المالي إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى، المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء. وقد بما تم قياس الاشتمال المالي بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وأحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها بواسطة الأسر ذات الدخل المنخفض والمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

ولكن توفر الخدمات المالية لا تساوي مفهوم الاشتمال المالي لأن الفرد قد يستبعد نفسه من الخدمات المالية لأسباب دينية أو ثقافية على الرغم من توفر إمكانية الحصول على هذه الخدمات (Bayoud, 2012).

1.1 تعريف الاشتمال المالي:

1- عرفت سلطة النقد الفلسطينية (2014م) الاشتمال المالي: تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".

2- عرف بنك الاحتياط الهندي (2006م) الاشتمال المالي بأنه: "تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى أقسام واسعة من فئات الدخل المنخفضة والمحرومة والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع منفتح وكفؤ، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة (keen, 2006, p. 73).

بناءً على كل ما تم ذكره من تعريفات متنوعة للاشتمال المالي فإنه يكفي الإقرار بأن الاشتمال المالي أنه عبارة عن: وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، والمدفوعات والإيداع والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسؤل ومستدام.

2.1 تعريف أبعاد الاشتغال المالي:

قام تحالف الاشتغال المالي ((Alliance of Financial Inclusion بإعداد رابطة عمل لبيانات الاشتغال المالي Inclusion Data Working Group والتي قامت بإجراء مبادرة لوضع مجموعة من الأبعاد لقياس الاشتغال المالي حيث تم تصميم هذه الرابطة من قبل صناعات القرار حتى تكون مرنة ومليئة للاحتياجات الخاصة بكل بلد ولكنها بنفس الوقت تسمح لإجراء المقارنة والقياس بين البلدان ركزت هذه المجموعة على بعدين رئيسيين هما: إمكانية الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية. من جهة أخرى أدركت الشراكة العالمية من اجل الاشتغال المالي مؤخرا (Global Partnership Financial Inclusion) إن الاشتغال المالي هو عنصر رئيسي للتمكين في مكافحة الفقر، وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الشاملة مما يؤدي إلى زيادة التركيز والاهتمام بالسياسات والمبادرات من اجل الاشتغال المالي.

ومن ثم تم الخروج ببيانات موثوقة حول أبعاد وقياس الاشتغال المالي لتحقيق التنمية المستدامة حيث اتفق أعضاء الرابطة العالمية من اجل الاشتغال المالي (GPII) في مؤتمر لوس كابوس الذي تم عقده عام (2012) على تقديم توصية تشمل ثلاثة مؤشرات رئيسية للشمول المالي وهي: (afi, 2013)

1- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية.

2- الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كل المواطنين.

3- تعزيز جودة الخدمات المالية.

3.1 أهمية الاشتغال المالي:

تتجلى أهمية الشمول بجملة من المحاور (الدولي، 2015، الصفحات 2-3).

1- المحور الاجتماعي: وهو ما يتعلق بتحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفقراء منهم.

2- المحور الاقتصادي: إذ يساهم في النمو الاقتصادي بسبب ازدياد الكفاءة المالية.

3- المحور الاستراتيجي: حيث عمدت العديد من الدول بأدراج الشمول المالي كهدف من أهدافها الإستراتيجية القوية بسبب التحديات الكبيرة للجهات الرقابية التي نجحت جراء

التطورات إذ تمثلت في النظر في كيفية المواءمة بين الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد وبين الأهداف الثلاثة الأخرى المتعارف عليها وهي:

- الاستقرار المالي.
- النزاهة المالية
- الحماية المالية للمستهلك.

4.1 أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية:

أدرك قادة مجموعة ال G20 خلال عام 2010 أهمية الشمول المالي وقاموا بتأييده كدعم أساسية في جدول أعمال التنمية العالمية، حيث تم تأسيس رابطة باسم (Global Partnership for Financial Inclusion GPF) وذلك لوضع خطة عمل متعددة السنوات لتطبيق الشمول المالي من خلال دعوة مجموعة من خبراء الشمول المالي وخمس هيئات دولية قائمة على وضع المعايير الدولية (SSBs) للبدء في تكثيف العمل على تطبيق الشمول المالي .

وقد تبين أن التقدم في الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي كما يساهم في النمو الاقتصادي، وسائل الإعلام كآلية لتعزيز التنمية من خلال الاشتغال المالي في الدول العربية د / . عريف عبد الرزاق والكفاءة المالية، وذلك بخلاف الجانب الاجتماعي فيما يتعلق بتحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفقراء منهم.

5.1 الوضع الحالي للاشتمال المالي في فلسطين:

بشكل عام يعاني القطاع الاقتصادي الفلسطيني من ارتفاع معدلات البطالة، والنمو الاقتصادي البطيء والذي بدوره أدى إلى عدم استقرار الوضع السياسي والاقتصادي. لتحقيق هذا النمو الاقتصادي عملت الحكومة على تشجيع سياسات توصيل الخدمات المالية إلى الفئات الضعيفة الفقراء بتكلفة مالية مناسبة لهم، وهذا ما يسمى بالاشتمال المالي يشير أنه تم الالتفات إلى الاشتمال المالي ومؤشراته منذ أن انضمت فلسطين إلى تحالف الاشتمال المالي منذ عام 2010، بالإضافة إلى تحسينها للبنى التحتية لها. ولكن استخدام الخدمات المالية ما زال محدودا خاصة خدمات الائتمان وهذا ما يحتاج إلى جهود كبيرة لتحسينه. في هذا السياق، شرعت سلطة النقد في تحقيق الاشتمال المالي من خلال تسهيل وتيسير وصول كافة

فئات المجتمع والمؤسسات والمنشآت الكبيرة والصغيرة إلى الخدمات والمنتجات المالية، وكذلك تعزيز مستوى الوعي والثقافة، المالية والمصرفية لدى هذه الفئات، فقد تم تحقيق العديد من الانجازات في هذا الإطار من حيث زيادة الوعي المالي وحماية حقوق مستهلكي الخدمات ، المالية إضافة إلى تعزيز الأطر الرقابية والقانونية التي تحكم عمل القطاع المالي في فلسطين وقد قامت سلطة النقد بتوقيع مذكرة تفاهم مع هيئة سوق رأس المال الفلسطينية لقيادة الجهود لبناء إستراتيجية وطنية للاشتغال المالي في فلسطين وبمشاركة الأطراف ذات العلاقة، بحيث تهدف هذه الإستراتيجية إلى مؤسسة وتطوير جميع الجهود المبذولة من قبل الجهات المختلفة، وذلك ضمن خطة وطنية واضحة المعالم ومحكمة وفقا للمبادئ الرئيسة لتحقيق الاشتغال المالي (سلطة النقد الفلسطينية، 2015م).

6.1 المسؤولية الاجتماعية:

إن أهم ما في الحياة هو إحساس وشعور أفراد المجتمع بمسئولياتهم تجاه أنفسهم ومجتمعهم الذي بدونهم لن تكون الحياة إلا غابة يأكل القوي الضعيف، وتسود الفوضى فيها، وتسيطر الأنانية، أن الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي للالتزام بالمبادئ والمعايير الإنسانية التي تؤول إلى التمسك بوحدة المجتمع وتعاون أفراد. (الزيود، 2013)

1.6.1 تعريفات المسؤولية الاجتماعية:

* حيث عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بأنها: الالتزام بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد. (World Bank 2005)

* أما اللجنة الأوروبية (European Commission) نشرت الوثيقة الخضراء (Green Paper) في تموز 2001، عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها: مفهوم تقوم الشركات من خلاله بدمج اهتماماتها الاجتماعية والبيئية مع عملياتها الأساسية، وتتفاعل مع الأطراف الأخرى على أساس طوعي.

* عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية بأنها: الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.

1.6.2 أنواع المسؤولية الاجتماعية:

للمسؤولية الاجتماعية أنواع منها: (الشرفا و عجور، 2019)

أ-المسؤولية القانونية: يقصد بها مراعاة القانون والبعد عما يمنعه.

ب-المسؤولية الأخلاقية: هي مراعاة مكارم الأخلاق الاجتماعية مع الناس والكلمة الطيبة.

ت-المسؤولية الاجتماعية: هي مراعاة حقوق الآخرين والمحافظة عليها وعدم الإضرار بأي حق من حقوق الآخرين.

ث-المسؤولية الشرعية: وهي إقامة حدود الله، وأوامره ونواهيه، أداء الواجبات والبعد عن المحرمات وهي مسؤولية واجبة.

2.6.3 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

يعتمد نجاح المؤسسات والبنوك بإنجاز دورها في المسؤولية الاجتماعية على الاحترام، ودعم المجتمع ومساندته، والمسؤولية اتجاه العاملين وأفراد المجتمع، وتحقق البنوك عدة مزايا نتيجة التزامها بالمسؤولية المجتمعية منها ((أنير، 2016، الصفحات 3-4)

أ- تحسين وتعزيز صورة البنوك في المجتمع.

ب- نوعية الحياة بشكل عام تكون أفضل نتيجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات.

ت-اعتماد درجة نمو الأعمال على مستوى مسؤوليتها المجتمعية.

ث-مساعدة في الحد لقيام الجهات الرسمية بفرض الأنظمة والقوانين التي تعكس عليها بتكلفة إضافية.

ج- تحقيق فائدة للعاملين لديهم وللمجتمع الذي تعمل فيه.

3.1 الشفافية المالية:

تعد الشفافية المالية العالمة هدفا مناسباً لجميع البلدان. وبالتالي يشير الميثاق إلى الممارسات السليمة التي يمكن للبلدان تطبيقها بغض النظر عن مستوياتها الاقتصادية. ويعتبر هذا الميثاق أحد المعايير المالية الإثني عشرة المتعارف عليها في والمجتمع الدولي تُعد بشأنها تقارير مراعاة المعايير والمواثيق

(ROSCs). وبالإضافة إلى شفافية المالية العامة، وضع الصندوق معايير وتشمل البيانات السياسة شفافية النقدية والمالية، باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من أهدافه المتعلقة بالرقابة. ويعد تقييد البلاد العضو بمعايير الشفافية حكماً لعملية الرقابة، وهو ما يستتبع إجراء عمليات الرصد وعقد المشاورات مع سلطات البلدان حول مجموعة كبيرة من السياسات الاقتصادية بهدف تقييم الاقتصادية حولاب الضعف الاقتصادية. (صندوق النقد الدولي شفافية المالية العامة، ص10)

3.1.1 مبادئ الشفافية المالية:

- 1- التغطية: ينبغي أن تقدم تقارير المالية العامة عرضاً شاملاً لأنشطة المالية العامة التي يزاؤها القطاع العام وقطاعاته الفرعية، طبقاً للمعايير الدولية.
- 2- التواتر والحدثة: ينبغي نشر تقارير المالية العامة بصورة متواترة ومنظمة وفي الوقت المناسب.
- 3- الجودة: المعلومات في تقارير المالية العامة ينبغي أن تكون ذات دلالة وقابلية للمقارنة على المستوى الدولي ومتسقة داخلياً وتاريخياً.
- 4- الموضوعية: ينبغي أن تكون إحصاءات المالية العامة والكشوف المالية موثوقة، وأن تخضع لفحص خارجي، وأن تسهل المساءلة. (صندوق النقد الدولي ص 2)

2. الطريقة والإجراءات

1.2 منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة، أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها، وإخضاعها للدراسات الدقيقة.

2.2 مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بنك العربي الإسلامي، والبالغ عددهم (50) موظف، وتم توزيع الأداة على عينة مكونة من (40) موظف وموظفة، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، والجدول التالي تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

1. الجنس:

يبين جدول رقم (1) أن 50% من عينة الدراسة من "الذكور"، و(50%) من عينة الدراسة من "الإناث".

جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50%	20	ذكور
50%	20	إناث
100%	40	المجموع

2. المؤهل العلمي:

يبين جدول رقم (2) أن 30% من عينة الدراسة يحملون شهادة الدبلوم، و (50%) يحملون شهادة البكالوريوس، و(20%) حاصلين على الماجستير.

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
30%	12	دبلوم
50%	20	بكالوريوس
20%	8	ماجستير
100%	40	المجموع

1. سنوات الخدمة:

يبين جدول رقم (3) أن 33.3% من عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم أقل من (5) سنوات، و(36.6%) تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 5 إلى 10، و(30%) تراوحت سنوات الخبرة لديهم إلى أكثر من 10 سنوات.

جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخدمة
33.3%	13	أقل من 5
36.6%	15	من 5 - 10
30%	12	10 فأكثر
100	40	المجموع

2.3 أداة البحث:

قام الباحث باستخدام الإستبانة في هذه الدراسة وهي مكونة من:

- المحور الأول: الاشتغال المالي
 - المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية باتجاه العملاء
 - المحور الثالث: تأثير الشفافية المالية في تحقيق المسؤولية المجتمعية
- وقد اعتمد الباحث في بناء الإستبانة على الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.

4. نتائج الدراسة الميدانية

وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة البحث واستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف إلى دور أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية لدى العملاء في ضوء الشفافية المالية.

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة البحث، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج البحث التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل. الإجابة عن السؤال الأول:

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	الوصول إلى الخدمات المالية	3.27	.871	%65.4	25.167	.000	3
2.	استخدام الخدمات المالية	3.40	.652	%68	35.051	.000	2
3.	جودة الخدمات المالية	3.48	.911	%69.6	25.597	.000	1
جميع فقرات المحور							
		3.38	.666	%67.6	34.076	.000	

من أجل الإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بالتالي:

أولاً: التحليل الوصفي لمجالات إستبانة المحور الأول: الاشتغال المالي

جدول(4) المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الإستبانة * المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من خلال جدول رقم (4) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات إستبانة "الاشتغال المالي" يساوي (3.38) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (67.6%)، وقيمة الاختبار (34.076)، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الاشتغال المالي بشكل عام. أما ترتيب المجالات حسب أوزانها النسبية فقد كانت كالتالي:
- المجال الثالث "جودة الخدمات المالية" حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (69.6%)، أي بدرجة كبيرة.
- المجال الثاني "استخدام الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (68%)، أي بدرجة متوسطة
- أن المجال الأول "الوصول إلى الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (65.4%)، أي بدرجة متوسطة أيضاً.

ومن الملاحظ أن الأوزان النسبية كانت متقاربة نوعاً ما.
ثانياً: عرض وتحليل فقرات محور: الاشتغال المالي:
المجال الأول: "الوصول إلى الخدمات المالية":

جدول (5) المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الوصول إلى الخدمات المالية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	تؤثر طبيعة الوظيفة على مدى الحصول على الخدمات البنكية.	3.36	1.090	67.2%	20.644	.000	3
2	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية.	3.47	1.160	69.4%	20.049	.000	1
3	تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات ميسرة لإتمام	3.38	1.007	67.6%	22.512	.000	2

أثر الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية

						المعاملة.	
5	.000	21.540	60.4%	.941	3.02	يؤثر الدخل الشهري على مدى الحصول على الخدمات البنكية.	4
4	.000	18.762	62.2%	1.112	3.11	الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات الإلكترونية.	5
	.000	25.167	%65.4	.871	3.27	جميع فقرات المجال	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

يتضح من نتائج جدول (5) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثانية " سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية" حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (69.4%)، أي بدرجة متوسطة.

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الرابعة " يؤثر الدخل الشهري على مدى الحصول على الخدمات البنكية" حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (60.4%)، وهي درجة متوسطة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.27)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (65.4%)، وقيمة الاختبار (25.167)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن مجال الوصول إلى الخدمات المالية يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

المجال الثاني: استخدام الخدمات المالية: جدول (6) المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية

(Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "استخدام الخدمات المالية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	يؤثر المستوى التعليمي على الاستخدام للخدمات البنكية.	3.60	.889	%72	27.155	.000	2
2	يتم تخفيض الرسوم البنكية	3.64	.830	72.8%	29.455	.000	1

						للخدمات المالية المتاحة.
3	.000	24.061	66.6%	.929	3.33	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقات الشخصية على الاستخدام للخدمات البنكية المتاحة.
	.000	35.051	%68	.652	3.40	جميع فقرات المجال

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج جدول (6) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثانية " يتم تخفيض الرسوم البنكية للخدمات المالية المتاحة" حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (72.8%)، أي بدرجة كبيرة.
- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقات الشخصية على الاستخدام للخدمات البنكية المتاحة" حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (66.6%)، وهي درجة متوسطة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.40)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (68%)، وقيمة الاختبار (35.051)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن مجال استخدام الخدمات المالية يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

المجال الثالث: جودة الخدمات المالية:

جدول (7) المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "جودة

الخدمات المالية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك جيدة.	3.62	1.114	%72.4	21.817	.000	1
2	تشعر بالرضا اتجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة.	3.56	1.056	71.2%	22.576	.000	2

أثر الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية

4	.000	19.491	62.2%	1.071	3.11	توصف تكلفة رسوم الخدمات المالية بالمقبولة.	3
2	.000	21.709	71.2%	1.099	3.56	تتلقى معلومات كافية من موظفين البنك حول الخدمات المالية.	4
3	.000	21.556	70.6%	1.100	3.53	تشعر بالثقة اتجاه البيانات والمعلومات عن البنك.	5
	.000	25.597	%69.6	.911	3.48	جميع فقرات المجال	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من نتائج جدول (7) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى "توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك جيدة"، حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (72.4%)، أي بدرجة كبيرة.
 - أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "توصف تكلفة رسوم الخدمات المالية بالمقبولة" حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (62.2%)، أي بدرجة متوسطة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.48)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (69.6%)، وقيمة الاختبار (25.579)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن مجال جودة الخدمات المالية يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.

الإجابة عن السؤال الثاني:

من أجل الإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بالتالي:

أولاً: التحليل الوصفي لاستبانته المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء:

جدول (8) المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات الإستبانة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية قانون إلزامي.	4.53	.661	90.6%	46.036	.000	1
2	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم عملائه.	4.29	.944	85.8%	30.464	.000	2

3	يطبق البنك مبدأ "اعرف عميلك."	2.98	1.055	59.6%	18.933	.000	9
4	يهتم البنك لآراء واقتراحات العملاء.	3.36	1.131	67.2%	19.898	.000	6
5	يعمل البنك على توفير سلامة الخدمات المقدمة.	3.49	1.180	69.8%	19.837	.000	4
6	يهتم البنك بحقوق العملاء.	3.80	1.036	76%	24.612	.000	3
7	يقوم البنك بدور مجتمعي من خلال مسؤوليته اتجاه مجتمعه.	3.20	1.198	64%	17.911	.000	8
8	التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية لتضخيم العائد الاجتماعي.	3.47	1.036	69.4%	22.453	.000	5
جميع فقرات المجال		3.45	.642	69%	35.995	.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج جدول (8) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى "التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية قانون الزامي" حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (90.6%)، أي بدرجة مرتفعة جداً.
- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السابعة "يقوم البنك بدور مجتمعي من خلال مسؤوليته اتجاه مجتمعه" حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (41.8%)، أي بدرجة منخفضة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.45)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (69%)، وقيمة الاختبار (35.995)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن محور المسؤولية المجتمعية اتجاه العملاء يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.

الإجابة عن السؤال الثالث:

من أجل الإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بالتالي:

أولاً: التحليل الوصفي لاستبانته المحور الثالث: الشفافية المالية

جدول (9) المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (.Sig) لكل فقرة من فقرات الإستبانة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1	ينبغي أن تكون اختصاصات السلطة التنفيذية والتشريعية والقضائية في الحكومة في مجال المالية العامة محددة بوضوح.	3.56	.506	71.2%	33.64	.000	4
2	ينبغي توخي العلانية في إدارة علاقات الحكومة مع القطاع الخاص وفقاً لقواعد وإجراءات واضحة.	4.35	.671	87%	29.00	.000	2
3	وجود قوانين ولوائح وإجراءات إدارية شاملة للموازنة والضرائب وقضايا المالية العامة الأخرى لتنظيم عمليات التحصيل والارتباط والإنفاق.	4.20	1.05	84%	17.87	.000	3
4	ينبغي إتاحة وقت كافٍ للتشاور بشأن التغييرات المقترحة في القوانين والقواعد التنظيمية وبشأن التغييرات الأوسع نطاقاً في مجال السياسات.	4.55	.686	91%	29.23	.000	1
5	ينبغي على الحكومة نشر تقرير دوري عن المالية العامة في الأجل الطويل.	4.35	.813	87%	23.93	.000	2
جميع فقرات المجال		4.39	.458	87.8%	42.88	.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج جدول (9) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى " ينبغي إتاحة وقت كافٍ للتشاور بشأن التغييرات المقترحة في القوانين والقواعد التنظيمية وبشأن التغييرات الأوسع نطاقاً في مجال السياسات " حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (91%)، أي بدرجة مرتفعة جداً.
- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السابعة " ينبغي أن تكون اختصاصات السلطة التنفيذية والتشريعية والقضائية في الحكومة في مجال المالية العامة محددة بوضوح " حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (71.2%)، أي بدرجة مرتفعة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (4.39)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (87.8%)، وقيمة الاختبار (42.88)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن محور المسؤولية المجتمعية اتجاه العملاء يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.
- الإجابة على السؤال الرابع: "ما هي طبيعة العلاقة بين الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية والشفافية المالية؟"

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين المتغيرات الثلاثة، والجدول

الآتي يوضح ذلك:

جدول (10) معامل الارتباط بين الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية والشفافية المالية

م.	المتغيرات	معامل الارتباط	قيمة الاحتمال
1	العلاقة بين الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية	.684**	0.001
2	العلاقة بين الشفافية والاشتغال المالي	.532**	0.000
3	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والشفافية	.46.8**	00.00

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم الاحتمال جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، ويستخلص الباحث رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة كالتالي:

1. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) بين الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية في بنك العربي الإسلامي.
2. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) بين الاشتغال المالي والشفافية في بنك العربي الإسلامي.

أثر الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية

3. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية

الاجتماعية والشفافية في بنك العربي الإسلامي.

الإجابة عن السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تبعاً

للمتغيرات الديمغرافية [الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة] ؟

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث باستخدام:

اختبار "T. test" لبيان الفروق التي تعزى لمتغير الجنس (ذكر ، أنثى) والجدول (11) يوضح

ذلك:

جدول (11) اختبار T. test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة البحث

تعزى لمتغير الجنس

المجال	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة t	مستوى الدلالة
الاشتغال المالي	ذكر	15	3.15	-0.972	.337
	أنثى	15	3.40		
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	ذكر	15	3.31	-1.057	.297
	أنثى	15	3.51		
تأثير الشفافية المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية	ذكر	15	3.27	-1.671	.102
	أنثى	15	3.71		
الإستبانة	ذكر	15	3.27	-1.725	.092
	أنثى	15	3.57		

يتضح من نتائج جدول (11) ما يلي:

أن القيمة الاحتمالية لجميع المجالات (.092) وهي أكبر من (0.05) وقيمة t المحسوبة (1.725) وهي

أقل من قيمة t الجدولية (2.94) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

$(\alpha \geq 0.05)$ في متوسط تقديرات موظفي بنك العربي الإسلامي حول دور الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى العملاء في ضوء الشفافية المالية تعزى لمتغير النوع (ذكر، أنثى). ويعزو الباحث ذلك إلى شعور المرأة بأنها يجب أن تتساوى مع الرجل في كل شيء، وتعمل جاهدة لإثبات مقدرتها على العمل والتحمل كالرجل، وأداء المرأة لا يختلف عن أداء الرجل.

اختبار "اختبار تحليل التباين" لبيان الفروق التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي والجدول (15) يوضح ذلك:

جدول (12) اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة البحث تعزى للمؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
.004	6.430	3.910	2	7.820	بين المجموعات	الاشتغال المالي
		.608	42	25.540	داخل المجموعات	
			44	33.360	المجموع	
.856	.156	.069	2	.138	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء
		.441	42	18.541	داخل المجموعات	
			44	18.679	المجموع	
.477	.754	.633	2	1.265	بين المجموعات	تأثير الشفافية المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية
		.839	42	35.238	داخل المجموعات	
			44	36.503	المجموع	
.088	2.582	.849	2	1.697	بين المجموعات	الإستبانة
		.329	42	13.806	داخل المجموعات	
			44	15.503	المجموع	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$.

* قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2, 44) ومستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 3.187

يتضح من نتائج جدول (12) ما يلي:

أثر الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية

قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي (2.582) وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (3.187)، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المجالات تساوي (0.088) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات موظفي بنك العربي الإسلامي حول دور الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى العملاء في ضوء الشفافية المالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

اختبار "اختبار تحليل التباين" لبيان الفروق التي تعزى لمتغير سنوات الخدمة والجدول (16) يوضح ذلك:

جدول (13) اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة

البحث تعزى لمتغير سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	.089	2	.045	.056	.945
	داخل المجموعات	33.271	42	.792		
	المجموع	33.360	44			
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	بين المجموعات	.429	2	.215	.494	.614
	داخل المجموعات	18.250	42	.435		
	المجموع	18.679	44			
تأثير الشفافية المالية في تحقيق المسؤولية المجتمعية	بين المجموعات	3.598	2	1.799	2.296	.113
	داخل المجموعات	32.905	42	.783		
	المجموع	36.503	44			
الإستبانة	بين المجموعات	.938	2	.469	1.352	.270
	داخل المجموعات	14.565	42	.347		
	المجموع	15.503	44			

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$.

* قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (2, 47) ومستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 3.187.

يتضح من نتائج جدول (13) ما يلي:

قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي (1.352) وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (3.187)، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المجالات تساوي (0.270) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات موظفي بنك العربي الإسلامي حول دور الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى العملاء في ضوء الشفافية المالية تعزى لمتغير سنوات الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

4. النتائج والتوصيات

4.1 النتائج:

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1. أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات إستبانة "الاشتغال المالي" يساوي (67.6%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الاشتغال المالي.
2. المجال الثالث "جودة الخدمات المالية" حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (69.6%)، أي بدرجة كبيرة نسبياً.
3. المجال الثاني "استخدام الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (68%)، أي بدرجة متوسطة.
4. أن المجال الأول "الوصول إلى الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (65.4%)، أي بدرجة متوسطة أيضاً.
5. أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات محور "المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء" يساوي (69%)، أي بدرجة كبيرة.
6. أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات محور "تأثير الشفافية المالية في تحقيق المسؤولية المجتمعية" يساوي (87.8%)، أي بدرجة كبيرة.
7. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية في بنك العربي الإسلامي.
8. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاشتغال المالي والشفافية في بنك العربي الإسلامي.

9. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية الاجتماعية والشفافية في بنك العربي الإسلامي.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.
11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

2.4 التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصت الدراسة بالآتي:

1. العمل على حملة توعية لشرح مفهوم المسؤولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها.
2. عمل دورات للتوعية بأهمية الاشتغال المالي وأبعاده الثلاثة وما له من أثر على تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضوء الشفافية المالية.
3. عرض الخدمات المصرفية التي تتناسب وتتلاءم مع قيم المجتمع المحلي والواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع المحلي.
4. قيام الحكومة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء البنوك للمسؤولية المجتمعية، وتوفير محفزات نظامية للبنوك تميزها في المسؤولية المجتمعية.
5. إصدار نشرات ، وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية والاشتغال المالي ، والاطلاع على أفضل التجارب والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية .
6. عقد وتنظيم ورش العمل الداعمة والمؤتمرات التي تضم متخذي القرار لتحديد معايير أداء المسؤولية المجتمعية ومنح حوافز للتميز في أداء المسؤولية المجتمعية .
7. تضمين المسؤولية المجتمعية الخطة الإستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية وليس الربحية .
8. تعزيز دور البنوك في خدمة المجتمع المحلي من خلال عقد دورات متخصصة في مجالات مختلفة ضمن أولويات احتياجات المجتمع في مجالات التخطيط والتنفيذ والتقييم .

قائمة المراجع:

afi, M. (2013). *Role of Indian post in financial.*

Bayoud, a. (2012). *corporate social responbility disclosure and employee commitment. evidence from Libya.*

keen, J. (2006). *Reserve Bank Of India Bulletin .*

شريف أثير. (2016). دور الثقافة التنظيمية في تعزيز ممارسات الشفافية المالية وأثرها في فاعلية المنظمة . مجلة
جامع الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية .

صندوق النقد الدولي. (2015). دليل الشفافية المالية العامة.

عبد الناصر الزبود. (2013). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن. كلية التخطيط الإدارية، مجلة جامعة
البلقاء التطبيقية ، صفحة 45.

ياسر الشرفاء، و حنين عجور. (2019). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية

الاجتماعية تجاه العملاء. (دراسة حالة-البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة). كلية التجارة، الجامعة الإسلامية،
غزة، فلسطين .