

واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة
الشرقية في ليبيا

The reality of the social responsibility practice in the Islamic banking
branches for Al Jumhouria Bank at eastern region in Libya

د. وائل محمد جبريل*

جامعة عمر المختار (ليبيا)

wael.gabrel@omu.edu.ly

تاريخ التسليم: 2018/09/17، تاريخ المراجعة: 2018/10/15، تاريخ القبول: 2018/10/27

Abstract

The study aims to identify the extent of the practice of social responsibility in branches of Islamic banking for Islamic Bank Al Jumhouria at eastern region through the following dimensions: (customers, employees, society, environment). The results found were summarised as follows: The study revealed that the overall level of the practice of social responsibility of the Islamic banking branches in Al Jumhouria Bank under study was moderate. It additionally showed that the most social responsibility dimensions of the practice represented in the social responsibility toward employees. Furthermore the study showed that there were no statistically significant differences in participants responses to social responsibility due to the demographic variables under study, except for the educational level variable and in favor of the postgraduate qualification. Finally, the study made a series of recommendations which will hopefully be followed to promote the practice of social responsibility at the Islamic banking branches in Libya efficiently and effectively.

Keywords: Social Responsibility, Islamic Banking Branches, Al Jumhouria Bank, Eastern region / Libya.

المخلص

تهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية من خلال الأبعاد الاتية: (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة)، ولقد تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي: كشفت الدراسة أن المستوى العام لممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة جاء متوسطاً، إضافة إلى ذلك أظهرت الدراسة أن أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية ممارسة تمثل في بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، علاوة على ذلك بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات التي يؤمل أتباعها تعضيد المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية في ليبيا بكفاءة وفعالية.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الصيرفة الإسلامية، مصرف الجمهورية، المنطقة الشرقية / ليبيا.

1- المقدمة:

إن اختراق مفهوم التنمية المستدامة للعالم أخرج منظمات الأعمال من عزلتها الداخلية كنظام مغلق، ودورها الاقتصادي البحث، إلى نظرة حديثة، وبيئة خارجية أكثر تعقيداً وغموضاً وتداخلاً، فالتطور الحاصل في البيئة الخارجية ولد أطرافاً أخرى لمنظمات الأعمال، تمارس ضغوطاً وتؤثر في نشاطها، وأبرز أدوراً جديدة إجتماعية وبيئية كانت مهمة سابقاً، مما يضع حدوداً، ويضيف معطيات أخرى إلى التزاماتها (راشي، 2013).

ومع ترسيخ وانتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أصبح من الصعب على الشركات التغاضي عن دورها التنموي وإحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع، وأهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في الشعور بالمسؤولية وإنما أصبح أمراً ضرورياً لكسب تعاطف المجتمع واحترامه و بالتالي النجاح والإقبال من الجماهير (بن جيمة، 2012).

وذكر (الحوري وآخرون، 2009) أن سعي كثير من المنظمات وخاصة في المجتمعات الأجنبية والغربية منها على وجه الخصوص أن تتجنب مقاطعتها من قبل الزبائن، لذلك فهي شديدة الحرص على تجنب نفسها من مثل هذه المواقف الأمر الذي يدفعها لبذل المزيد في أنشطتها الاجتماعية، وبالمقابل نجد أن المستهلكين اليوم تواقين أكثر لمعرفة الشركات التي تبذل مساعي حثيثة فيما يخص المسؤولية الاجتماعية (Mohr et al., 2001).

تمثل المسؤولية الاجتماعية إحدى الصور للحياة المجتمعية فهي وسيلة للتقدم وأداة ربط بين مؤسسات المجتمع وواجباتها تجاه المجتمع للمشاركة في تعزيز بعض القيم (توزيع الثروة، ومكافحة الفقر، ونشر العدالة الاجتماعية) وقيام المؤسسات بدورها اتجاه المسؤولية المجتمعية ضمن مساهمة الجميع في المساهمة في سد احتياجات المجتمع الحياتية والمعيشية الضرورية وخلق طاقة تنموية ذات طابع خيري، وأصبحت قيمة الفرد في مجتمعه تقاس بمدى تحمله للمسؤولية المجتمعية تجاه نفسه وتجاه الآخرين، إن المصارف كأحد هذه المؤسسات تسخر مسؤوليتها المجتمعية في عدة مجالات للوفاء بالتزاماتها تجاه المجتمع (جامع ووافي، 2016).

والمسؤولية الاجتماعية تعد أحد أهم مجالات أنشطة المصارف الإسلامية، إذ إنها القنوات التي تؤدي من خلالها المصارف الإسلامية واجبتها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة، والإسهام في نشر العدالة حيث تستخدم عدة قنوات للوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية كالتبرع والقرض الحسن وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتمويل الخدمات الصحية والتعليمية، والمحافظة على البيئة ودعم الهيئات الخيرية والدينية، وإدارة أموال الزكاة جمعاً وتوزيعاً (الزيود وآخرون، 2014).

إن من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الإسلامية عن المصارف التقليدية، أنها مصارف اجتماعية في المقام الأول، إذ ومن منطلق المرجعية الإسلامية التي قامت عليها هذه المصارف وتصورها لدور المال، فإن وظيفتها لا تقتصر على تحقيق مصالح مالكي الأموال أو الالتزام بقواعد الحلال والحرام فقط، ولكن يضاف إلى ذلك ركيزة هامة، وهي مراعاة حق المجتمع في هذه الأموال (ميلود وهواري ، 2012).

2- مشكلة الدراسة :

تعد المصارف أحد المحاور الرئيسة في الهيكل الاقتصادي للدولة، وعليها الكثير من المسؤوليات تجاه المجتمع، حيث أنها تواجه تحدياً كبيراً يتمثل بممارستها لنشاطاتها في بيئة متنامية وسريعة التغير اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً، لهذا أصبح دورها لا ينحصر على ما تزاوله من أعمال تقليدية بل تعدى ذلك لممارسة العديد من الأنشطة الاجتماعية لحد معين من المسؤولية لإبداء اهتمام متزايد تجاه المشاكل الاجتماعية، فلم يعد الهدف الرئيس للمصارف تعظيم الأرباح، بل تعدى ذلك إلى الالتزام بالمساهمة في حل مشاكل المجتمع مما أدى بالباحثين إلى ضرورة تقييم الأداء الاجتماعي للمصارف (جامع ووافي ، 2016).

إن التزام المصارف بالمسؤولية الاجتماعية ليس قانونياً في أغلب الأحيان، وإنما أخلاقياً بالدرجة الأولى، ولأنه كذلك فعليه أن يكون مترسماً في قيم المصارف وثقافتها التنظيمية حتى يتعدى الشعارات الفضفاضة والوعود الإعلامية ليصبح طقساً من طقوس المنظمة وتقليداً حميداً تسعى المصارف من خلاله للالتزام به كخطوة أولى والإبداع فيه بالمستقبل (شريفى وحجي ، 2012).

إن هذا التوسع في الصناعة المالية الإسلامية لا يعد نجاحاً كاملاً مادامت الصناعة لا تهتم الاهتمام الكافي بما يعرف اليوم بالمسؤولية الاجتماعية، فالمصارف الإسلامية لا تسع لتحقيق العائد فقط إرضاء لرغبات المساهمين، بل عليها أيضاً مراعاة حاجات ورغبات العاملين والمتعاملين والمجتمع بكافة عناصره مما يحملها مسؤولية اجتماعية تقتضى منها ممارسة بعض الأنشطة وتقديم بعض الخدمات التي تشير إلى تجاوبها مع آمال وطموحات المجتمع (مصطفى ونذير، 2012).

ونظراً لأهمية هذا الموضوع، وإقرار أهمية التواصل المتبادل بين المصارف الإسلامية وتنمية المجتمع ، وانطلاقاً من أوجه القصور في أداء المصارف من زاوية خدمة المجتمع ، التي أشارت إليها معظم الدراسات السابقة، والتي أحسها الباحث، حيث إنه جزء من هذا المجتمع، تبين له أن هناك حاجة ضرورية للتعرف على مدى التزام المصارف الإسلامية بالمسؤولية الاجتماعية ، إضافة إلى ما أوصت

به العديد من الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية بقطاعات وبيئات مختلفة غير البيئات التي تم التطرق إليها (الحكيم ، 2014 ؛ الزيود وآخرون ، 2014 ؛ ميلود وهوارى، 2012 ؛ مصطفى ونذير، 2012). عليه ، سعت هذه الدراسة لمعرفة مدى ممارسة فروع الصيرفة الإسلامية بمصرف الجمهورية للمسؤولية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية في ليبيا، تأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

- ما مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية في ليبيا من خلال الأبعاد التالية : (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) ؟
- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات الباحثين حول ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية محل الدراسة تعزى الى المتغيرات الديموغرافية الآتية: (النوع ، العمر، المستوى التعليمي ، مدة الخدمة) ؟

3- أهداف الدراسة :

- الوقوف على مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية المنطقة الشرقية في ليبيا من خلال الأبعاد التالية : (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) .
- تبيان عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات الباحثين حول ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية الآتية: (النوع ، العمر، المستوى التعليمي ، مدة الخدمة).
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي من شأنها أن ترفع من سوية ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية قيد الدراسة.

4- أهمية الدراسة :

- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوع المصارف الإسلامية في خدمة المجتمع ، الذي يعتبر بُعداً مهماً من الأبعاد التي تضطلع به المصارف الإسلامية، إذ تعد المصارف الإسلامية في مكانتها المؤسسية منظومة تدخل ضمن النظام العام في المجتمع ، ولتحقق

أهدافها وغاياتها يجب أن تتفاعل وتتبادل بمعطياتها مع متطلبات ومعطيات ومتغيرات المجتمع.

- تشكل أهمية المصارف الإسلامية ودورها في خدمة المجتمع مبرراً لهذه الدراسة، لأن المصارف الإسلامية لا يمكن أن تؤدي دورها الكامل الإيجابي في التغيير الاجتماعي بدون تحقيق التفاعل بينها وبين المجتمع.
- كما تعتبر هذه الدراسة الأولى في البيئة الليبية والتي تحاول التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية على حد علم الباحث.
- كذلك قد تفيد الدراسة أصحاب القيادات العليا وصانعي القرار في مصرف ليبيا المركزي وإدارة فروع الصيرفة محل الدراسة بما تتكشف من نتائج حول موضوع الدراسة .
- كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثراتها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية، ومجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.
- تكمن أهمية الدراسة في فتح مجالات للبحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما ستوفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.

5- حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على دراسة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية قيد الدراسة من خلال الأبعاد التالية: (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) .
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا ؛ كما أن هذه الدراسة لا تهدف إلى المقارنة بين فروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة .
- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي خريف 2017 / 2018.

7- الإطار النظري:

إن مناقشة الدور الاجتماعي للمنظمة من الموضوعات التي أثارت جدلاً واسعاً في الأوساط العلمية والأكاديمية، وكذلك بين رجال الأعمال، إذ نجد أن هناك وجهتي نظر مختلفتين للمسؤولية الاجتماعية تتمثل الأولى بكون منظمات الأعمال وحدات اقتصادية تهدف إلى تعظيم الأرباح، أما الثانية فترى أن

المنظمات وحدات اجتماعية يجب أن تلعب دوراً اجتماعياً متزايداً في بيئاتها (القريوتي وآخرون ، 2014) .

1-7 تعريف المسؤولية الاجتماعية :

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوماً متغيراً ودائم التطور وهو مرتبط بشكل عضوي بالتنمية المستدامة، حيث يوجب على المؤسسات بجانب البحث عن الثروة والرياح الاهتمام بالبيئة والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يتوجب عليها كذلك العمل في إطار من الشفافية والمحاسبة، ومراعاة أخلاقيات الأعمال وحقوق الموظفين والعمال، ومحاربة الفساد والمنافسة الشريفة، وتتعدى مسؤوليات المؤسسات الإسهام في الأعمال الخيرية لتشمل توفير آليات فعالة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة ومحاولة إيجاد الحلول لها، وتوفير الدعم والمساندة من قبل إدارتها العليا ومجالس إدارتها من أجل التوصل إلى التنمية المستدامة في المجتمعات التي تعمل بها سواء على المستوى المحلي أو العالمي، وتحرص بعض الشركات الكبرى على إصدار ونشر تقرير عن التزامها وتنفيذها لمسؤولياتها الاجتماعية يترافق مع إصدار تقريرها السنوي (المغربي، 1996) .

وفيما يلي يستعرض الباحث بعضاً من التعريفات الأكثر شيوعاً للمسؤولية الاجتماعية مسلسلة حسب تاريخ نشرها والموضحة بالجدول (1) على النحو التالي:

جدول (1) : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

السنة	المؤلف	مفهوم المسؤولية الاجتماعية	المصدر
2017	رشيد	الالتزام الأخلاقي و التصرف المسئول تجاه مجموعة من الأطراف و هم أصحاب المصلحة(الملاك، العمال، الزبائن، المجتمع و البيئة).	(رشيد،2017)
2016	أبو الشعر	الالتزام لدى الشركات تجاه المجتمع من مساهمة فعالة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تطوير منتجات وخدمات تعود بالنفع على جميع الأطراف ذات العلاقة من جامعات وباحثين وشركات ومجتمع	(أبو الشعر،2016)
2013	Nelson and Venky	إدارة الاثر الايجابي للشركة على المجتمع، والبيئة من خلال عملياتها، والمنتجات، او الخدمات ومن خلال تفاعلها مع اصحاب المصلحة الرئيسيين، مثل الموظفين والمستثمرين والموردين.	(Nelson and Venky, 2013)
2012	بن عيسى وقسول	الأنشطة التي يقوم المشروع بتنفيذها إختيارياً، والتي تعنى بالتزامات المشروع تجاه المجتمع بالإضافة إلى التزامات المشروع تجاه أصحابه، وهذا يعني مراعاة الأنشطة الاجتماعية بجانب الهدف التقليدي للمشروع وهو تعظيم الربح، فهي تخلق لدى المنظمة مبدأ التكافل الاجتماعي من خلال السياسات والبرامج التي تتبعها	بن عيسى وقسول، 2012 : (3)
2010	العالي والعامري	الالتزام المستمر لمؤسسات الأعمال بالتصرف الأخلاقي والمساهمة في حل القضايا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين وعائلاتهم والمجتمع ككل	(العالي و العامري ، 2010 : 43)

المصدر	مفهوم المسؤولية الاجتماعية	المؤلف	السنة
(WBCSD,2009)	التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد و التنمية 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	World Business Council for Sustainable Development	2009
(Anto and Astuti, 2008: 19)	تعهد الشركة على الإسهام بالتنمية الاقتصادية المستدامة، والتعامل مع العاملين وممثليها والمجتمع المحلي بشكل طوعي، من أجل تحسين جودة الحياة بأسلوب يعود بالفائدة على الشركة والتنمية	Anto and Astuti	2009
(Wang and Sun,2006)	هي رعاية الاخلاقية والتزام الفرد في المجتمع ، وهي تجسيد تحديداً للتنشئة الاجتماعية للتفكير الفردي،	Wang and Sun	2006
(السحبياني، 2009: 4)	أنها التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه	Drucker	1977

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً على المراجع أعلاه.

أما مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الاقتصاد الإسلامي، فلقد أولى الإسلام اهتماماً كبيراً للحفاظ على عناصر القوة في المجتمع الإسلام و كرس ثقافة التوفير و العقلانية في إدارة الموارد الاقتصادية للأمة و تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة و حفظ حقوق الأجيال القادمة، كما كرس الفقهاء هذه المبادئ ضمن القواعد الفقهية العامة و المقاصد الكلية للشريعة الإسلامية التي تنصب على حفظ الدين و النفس و المال و العرض و العقل (مصطفى ونذير، 2012).

عليه ، تعمل المصارف الإسلامية كمنظمة اقتصادية و اجتماعية و مالية و مصرفية تهدف إلى تعبئة أموال و مدخرات الأفراد و المنظمات و توجيهها نحو الاستثمار لخدمة المجتمع و تحقيق الرفاهية له و تنميته، مما يجعل لها ميزة عن غيرها من المؤسسات و المنظمات الاخرى (القيسي، 2008: 18).

من هذا المنطلق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية بأنها "التزام المصرف الإسلامي بالمشاركة في بعض الأنشطة والبرامج والأفكار الاجتماعية لتلبية المتطلبات الاجتماعية للأطراف المترابطة به والمتأثرة بنشاطه سواء بداخله أو خارجه بهدف إرضاء الله والعمل على تحقيق التقدم والوعي الاجتماعي للأفراد بمراعاة التوازن وعدالة الاهتمام بمصالح مختلف الفئات " (المغربي ، 2004 : 421).

2-7 مجالات المسؤولية الاجتماعية:

هناك تقارباً كبيراً بين الكتاب والباحثين في تحديدهم لأهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، والتي تعد مترابطة ومتكاملة مع بعضها لتشكل في نهاية المطاف فلسفة المسؤولية الاجتماعية التي تسعى منظمات الاعمال إلى تبنيها، وبما يحقق لها الفوائد المرجوة، وقد صنف (Jin & Drozdenko, 2010: 341) مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالجدول (2) بشكل التالي:

جدول (2): مجالات المسؤولية الاجتماعية

المساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم، ووضع نظام تأمين خاص بالمشاركة مع العاملين، ووضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ولدى الأطباء، توفير برامج تدريبية بالداخل والخارج، الانفاق على العاملين الراغبين في اكمال دراستهم وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية.. إلخ	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه العاملين:
التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية لتمويل وتوفير احتياجات الأعضاء والأهالي المحتاجين، بالإضافة إلى مجالات التعليم كإقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل، وكذلك التبرعات للطلبة المحتاجين وتشجيعهم على مواصلة دراستهم العليا في الداخل والخارج.	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع:
منع التلوث ودرء الاضرار بالبيئة الصادرة عن الاشعاعات نتيجة عمليات الانتاج أو تلوث المياه، وتجريف الاراضي بسبب مقالب النفايات وغيرها من مصادر التلوث.	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المحافظة على البيئة:

المصدر: (Jin and Drozdenko, 2010 : 341)

3-7 الدراسات السابقة :

دراسة رفيق وآخرون (2018) هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لشركة المدار في ظل حوكمة الشركات، وقد تم الاعتماد على المقابلات الشخصية مع عدد من المدراء التنفيذيين لتجميع بيانات الدراسة الميدانية للشركة محل الدراسة، بالإضافة إلى إجراء بحث شامل علي موقع الشركة الالكتروني، وتوصلت الدراسة لنتيجة مفادها تدني مستوى إفصاح مؤسسة المدار عن المسؤولية الاجتماعية في تقاريرها السنوية، بالرغم من اضطلاعها بالمسؤولية الاجتماعية وحرصها الجيد على تطبيق حوكمة الشركات.

دراسة رشيد (2017) هدفت إلى معرفة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاستشفائية اتجاه الأطراف أصحاب المصلحة و أخذت كعينة المؤسسة الاستشفائية العمومية 240 سرير بالجنوب الغربي بالجزائر. وبينت الدراسة وجود مستوى متوسط من ممارسة المسؤولية الاجتماعية، كما كشفت الدراسة عن عدم وجود اختلافات كبيرة في واقع المسؤولية يعزى إلى المتغيرات الشخصية كالخبرة المهنية، طبيعة العمل، العمر و الجنس.

دراسة قاشي بوجرجة (2017) هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية في ظل الحوكمة المؤسسية، ومحاولة إسقاط ذلك على عينة من مؤسسات الصناعات الغذائية الجزائرية، حيث كشفت نتائج الدراسة عن وجود مستوى مرتفع للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية المبحوثة.

دراسة عطا الله والفليت (2016) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الفلسطيني ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن للمؤسسة المصرفية الفلسطينية دور ملموس في تحملها للمسؤولية الاجتماعية يتمثل في تقديمها الدعم للقطاع الخاص، بالإضافة إلى توافق المسؤولية الاجتماعية مع قيم وأهداف المجتمع الفلسطيني.

دراسة اللوح وراضي (2016) : هدف الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المصارف العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية من خلال إجراء دراسة تحليلية مقارنة، وكانت أهم نتائج البحث وجود تفاوت بين المصارف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، من حيث تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية، وكذلك توصل البحث إلى أن المصارف غير الفلسطينية العاملة في فلسطين لا تعطي الاهتمام الكافي بالمسؤولية الاجتماعية في فلسطين.

دراسة رديدة و العزم (2015) : هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المصارف الأردنية، وأثرها على الميزة التنافسية لها، وبالتالي التعرف على أهم الركائز التي تستند عليها المصارف الأردنية من أجل نجاح تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية بما يحقق أهدافها وبما يخدم الأطراف ذات العلاقة معها، وذلك من خلال محاولة التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه تسعة أبعاد هي المجتمع، البيئة، المراجعين، الموظفين، المساهمين، الحكومة، الموردين، المنافسين، وتجاه الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية : وجود اهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية للمصارف، إضافة إلى وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية للبنوك، علاوة على وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية بالمديريات والفروع محل الدراسة.

دراسة الحكيم (2014) : هدفت هذه الدراسة التعرف على الدور الاجتماعي المنوط بالمصارف الإسلامية كأحد الأهداف التي أنشئت من أجلها، وذلك من خلال التعرف على الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المصارف الإسلامية الأردنية للمتعاملين معها، وعلى مدى استجابتها لحاجة المتعاملين معها بالشكل المناسب، وأهم الصعوبات التي تواجهها للقيام بدورها المطلوب؛ وبيّنت نتائج الدراسة

أن المصارف الإسلامية الأردنية تقوم بالمحافظة على شرعية وسلامة المعاملات المقدمة للمتعاملين معها وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع أولئك المتعاملين بدرجة مرتفعة، وأنها تقوم بالعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم، كما تقوم بدراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة - والتي أجريت في بيئات مختلفة - تبين أنها تتفق مع بعضها البعض على أهمية المسؤولية الاجتماعية، كما إن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو المسؤولية الاجتماعية في مختلف القطاعات ، وإن كانت معالجة الدراسات السابقة للمجال نفسه يختلف عن معالجة الدراسة الحالية ، حيث أن هذه الدراسات تنوعت فيما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها لدراسة المسؤولية الاجتماعية من جانب كل باحث، كما يلاحظ وجود ندرة في الدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية بالمصارف الإسلامية في البيئة الليبية، حيث لم يتوافر للباحث دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي لموضوع مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية في ليبيا ، وبذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف ، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

8- الطريقة والإجراءات :

1-8 منهج الدراسة :

إنطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج المُتبَع هو المنهج الوصفي والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتشخيصها وإلقاء الضوء على جوانبها المختلفة بغرض فهمها وتحديد أسبابها .

2-8 مجتمع الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في جمع العاملين بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا والذي بلغ قوامه بـ (39) عاملاً، وتشكل الفروع محل الدراسة ما نسبته 20% من فروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في ليبيا؛ ونظراً للتشابه الكبير بين خصائص فروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في ليبيا من حيث الأوضاع الإدارية والمالية، ولتشابه العمل في جميع

تلك الفروع ، إضافة إلى تعددها وانتشار رقعتها الجغرافية ، وحيث إنه من الصعوبة بمكان أن يتم تطبيق الدراسة الميدانية على جميع هذه المصارف لما يتطلب ذلك من وقت طويل وجهد كبير ، لذلك رأى الباحث أن تجرى هذه الدراسة على فروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية ، كذلك تم التركيز على فروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية باعتبارها الأولى من حيث النشأة ، علاوة على أهمية الدور الذي تؤديه هذه الفروع في دعم وتطوير الاقتصاد الليبي من ناحية ، وما يتميز به مصرف الجمهورية من حجم كبير نسبياً ، والذي له فترة كبيرة في مزاوله العمل المصرفي وانتشار خدماته من ناحية أخرى ، الأمر الذي قد يؤثر في ممارسة المسؤولية الاجتماعية له ، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة ، عليه قام الباحث بدراسته بالكامل ، لضمان نتائج أقرب للواقع وأكثر قابلية للتعميم والجدول رقم (2) يوضح توزيع مجتمع الدراسة .

جدول (2): توزيع مجتمع الدراسة

ت	فروع الصيرفة الإسلامية في المنطقة الشرقية	عدد العاملين
1	فرع الصيرفة الإسلامية في درنة	14
2	فرع الصيرفة الإسلامية المختار في بنغازي	25
---	الإجمالي	39

المصدر: شؤون العاملين بفروع الصيرفة محل الدراسة ، بيانات غير منشورة، 2017.

3-8 اداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة Questionnaire كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها نظراً لما توفره هذه الأداة من إمكانية تجميع قدر ممكن من البيانات، فضلاً عن سهولة فرزها وعرضها وتحليلها، حيث تم تقسيمها إلى جزأين هما: 1-3-8 معلومات عن مألئ الاستبانة: يحتوى الجزء الأول من الاستبانة على بيانات عامة عن المشاركين، وهي النوع والعمر والمستوى العلمي، مدة الخدمة في فروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة.

2-3-8 مقياس المسؤولية الاجتماعية : تكوّن المقياس من خمس وعشرين عبارة مستمدة من أداة القياس الذي أعده (عطا الله والفليت، 2016 ؛ القريوتي وآخرون، 2014 ؛ الحكيم، 2014؛ نزال وآخرون، 2011) مع اجراء بعض التعديلات بما ينسجم مع اهداف الدراسة ، والمقاسة على مقياس ليكرت Likert والمكون من خمس درجات، وهذا يعنى أن كل عبارة في الاستبانة مقاسة بخمسة بدائل للإجابة، وفقاً للتدرج التالي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق اطلاقاً) ، وعلى أن تعنى عبارة موافق بشدة (مرتفعاً جداً)، وعبارة موافق (مرتفعاً)، وعبارة محايد (متوسطاً)،

عبارة غير موافق (ضعيفاً) وعبارة غير موافق اطلاقاً (ضعيفاً جداً) ، وتم تقسيم الخمس والعشرون عبارة على أربعة أبعاد رئيسة والمتمثلة في: (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) ، وقد تم ترميز عبارات المقياس بشكل يُعطى للمشارك (1)، عندما تكون الإجابة (غير موافق اطلاقاً)، وفي حين يعطى للمشارك الدرجة (5) عندما تكون الإجابة بأنه (موافق بشدة) ، و تقع بين هاتين الدرجتين ثلاث درجات أخرى هي: الدرجة الثانية ، وتعني أن المشارك (غير موافق) ، والدرجة الثالثة ، وتعني أن المشارك (محايد) ، أما الدرجة الرابعة ، فتعني أن المشارك (موافق).

4-8 توزيع استمارة الاستبانة: تمثل مجتمع الدراسة بـ (39) عاملاً، وتم الاعتماد على طريقة الحصر الشامل، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (31) استمارة ، صالحة للتحليل الإحصائي ، حيث تُشكل ما نسبته 79.48% ، وقام الباحث بتوزيع الاستبانة على المشاركين بمساعدة بعض الزملاء والذين سبق لهم إجراء أبحاث ميدانية في توزيع استمارة الإستبانة، وقد قدّم الباحث لهم شرحاً مستفيضاً حول الأسئلة الواردة باستمارة للموزعين لكي يسهل عليهم استيعابها ، وبالتالي يمكنهم الرد على ما قد يرد إليهم من استفسارات من قبل المبحوثين؛ واستغرقت عملية توزيع الاستمارات وجمعها فترة امتدت إلى خمسة أسابيع، وذلك للحصول على نسبة ردود مرتفعة، ولمنح الفرصة للمشاركين للإدلاء ببيانات يمكن الاعتماد عليها ، وقد توزيع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية على النحو التالي والموضحة بالجدول (3):

جدول (3) : خصائص مجتمع الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	الذكور	27	87%
	اناث	4	13%
	المجموع	31	100%
العمر	أقل من 35 سنة	13	42%
	من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة	10	32%
	من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة	5	16%
	من 45 سنة إلى أقل من 50 سنة	9	29%
	من 50 سنة فأكثر	2	7%
	المجموع	31	100%
	المستوى التعليمي	أقل من الجامعي	9

الجامعي	20	%65
فوق الجامعي	2	%7
المجموع	31	%100
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	%26
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	%29
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	%19
	من 15 سنة إلى أقل من 20	%16
	من 20 سنة فأكثر	%10
	المجموع	31

5-8 الثبات : يُعتبر مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تُؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار ما، ويُعرّف بأنه " يقيس مدى الحصول على البيانات ذاتها لو تم تكرار الاستبانة لأكثر من مرة " (المرهضي، 2014: 857) ؛ لتأكد من ثبات الاستبانة فقد تم إجراء اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Alpha Cronbach ، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، فقد بلغت قيمة معامل الثبات المقياس (0.65) ، وتعتبر هذه القيمة مرتفعة (Sekaran,2010)، مما يُشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي مما يجعلها يمكن الاعتماد عليها، وان الاستبانة واضحة لدى القارئ لها.

6-8 الصدق: يُشير مفهوم الصدق إلى "مدى تأدية الفحص للوظيفة التي استخدمت من أجل تأديتها، أو تأدية الاستبيان للغرض الذي وضع من أجله " (صابر، حفاجه، 2002)؛ لتأكد من صدق، تم استخدام الطريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي والذي يُقاس بحسب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد بلغت معامل الصدق الذاتي لمقياس اداة الدراسة (0.806) ، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مُصمم فعلاً إلى ما يجب قياسه.

7-8 أساليب المعالجة الإحصائية : قام الباحث باستخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة المتحصل عليها من خلال الاستبانة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد الانتهاء من جمع البيانات تم مراجعة وترميز الاستبانات المجمع والصالحة لتحليل بناءً على مقياس ليكرت Likert المُقاس بخمس درجات ، ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (4=1-5) ، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4=0.80) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد

(الصحيح) ، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (العمر ، 2004 : 322)، وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (5).

جدول (5): طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت ودرجة الممارسة

مستوى الاستخدام	الفئة في مقياس ليكرت	طول الخلية
ضعيفة جداً	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل 1.80
ضعيفة	غير موافق	من 1.80 إلى أقل 2.60
متوسطة	محايد	من 2.60 إلى أقل 3.40
مرتفعة	موافق	من 3.40 إلى أقل 4.20
مرتفعة جداً	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات الواردة في (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وذلك وفقاً لما يلي :

- ثبات مقياس الدراسة Reliability لتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة ، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلاتها، من خلال استخدام معادلة Alpha Chronbach
- صدق مقياس الدراسة والذي لتأكد من قدرة المقياس على قياس ما وضع من أجله، أو أن المقياس يقيس الظاهرة المراد قياسها .
- الجداول التكرارية ، وذلك لحصص أعداد المشاركين، ونسبهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة لمالئي صحائف الاستبانة.
- مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية ، وذلك لتحديد تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة الرئيسية، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت مثل الانحراف المعياري، بُغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة الرئيسية .
- اختبار t للمجموعة الواحدة One-Sample t Test مع فترات الثقة لمتوسط العينة للتعرف على ما إذا كان متوسط درجة الموافقة لكل متغير من متغيرات الدراسة في عينة الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة μ عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (12) $df=$ ؛ ولغرض اختبار، أُعيد صياغة تساؤلات الدراسة بشكل إحصائي لتصبح على الكيفية التالية : $H_0: \mu=3$ ، $H_1: \mu \neq 3$ ؛ وحيث أن μ قيمة

محددة يراد اختبارها ، وهي تساوي (3) والتي تمثل درجة محايد كمتوسط نظري ، وتمثل متوسط العينة.

- ارتباط بيرسون لإيجاد الصدق البنائي لمقاييس الدراسة.
- اختبار تحليل t للفروق بين متوسطي لعينتين مستقلتين t-test Independent لإيجاد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لمتوسطات المسؤولية الاجتماعية تعزى الى متغير النوع .
- اختبار تحليل التباين الأحادي One – Way - ANOVA لفحص الدلالة الاحصائية لفروق متوسطات المسؤولية الاجتماعية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية التالية : العمر ، المستوى التعليمي ، ومدة الخدمة .
- اختبار شفیه Scheffe للمقارنات البعدية ، لتحديد الفئة التي يميل إليها التباين والاختلاف بين المجموعات.
- قام الباحث باستخدام اختبار Kolmogorov - Smirnov لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات ، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً ، وتُفسي قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة P-value أكبر من 5%، والجدول رقم (6) يوضح نتائج هذا الاختبار والذي يُشير إلى أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث أن قيمة P-value أكبر من 5% لكل الأبعاد، عليه يُمكن إجراء الاختبارات الإحصائية التي تعتمد على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي .

جدول (6): اختبار التوزيع الطبيعي One – Sample Kolmogorov -Smirnov

الترقيم	ابعاد المسؤولية الاجتماعية	-value z	P-value
1	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	0.827	0.501
2	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	0.861	0.449
3	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	0.682	0.742
4	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	0.730	0.622
---	عبارات المسؤولية الاجتماعية اجمالاً	0.437	0.991

9- النتائج المتعلقة بتساؤل الدراسة: ما مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية محل الدراسة من وجهة نظر العاملين فيه من خلال الأبعاد التالية :

(المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ، المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) ؟.

تضمنت الاستبانة خمس عشرون عبارة تتعلق بمدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية قيد الدراسة من وجهة نظر العاملين فيه، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لإجاباتهم عن تلك العبارات الموضحة بالجدول (7) ، أمكن التعرف على مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ، إذا ما عُلمَ بأن متوسط المقياس المستخدم في الاستبانة يبلغ (3) * ، حيث بلغ المتوسط العام لممارسة المسؤولية الاجتماعية (3.21) وانحراف معياري (0.304) ، وبدرجة ممارسة متوسطة ، وبوزن نسبي (64.20%)** ، كما تبين من اختبار t-test أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية لآراء الباحثين حول ممارسة المسؤولية الاجتماعية وأبعادها عند مستوى معنوية 5% ، كما تبين من الجدول (7) أن بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين هو أكثر ، أبعاد مجال المسؤولية ممارسةً ، حيث حظي بمتوسط حسابي (3.39) وبوزن نسبي (67.80%) وبمستوى متوسط ، كما تبين من الجدول (7) أن مستوى بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة جاء متوسطاً وأقل من المتوسط الفرضي للدراسة، وهو يمثل أقل أبعاد مجال المسؤولية الاجتماعية ممارسةً، بمتوسط حسابي (2.79) وبوزن نسبي (55.80%) ، ويوضح الجدول (8) اتجاهات المشاركين عن عبارات المسؤولية الاجتماعية .

جدول (7) : إجابات المشاركين تجاه ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t-test/اختبار		نتيجة الاختبار	الترتيب	مستوى الممارسة	الوزن النسبي
			قيمة t	Sig				
المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	3.2903	0.54521	2.965**	0.006	دال احصائياً	2	متوسطة	65.80%
المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	3.3911	0.46519	4.681**	0.000	دال احصائياً	1	متوسطة	67.80%
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	3.2645	0.44538	3.307**	0.002	دال احصائياً	3	متوسطة	65.20%
المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	2.7935	0.51247	2.243*	0.032	دال احصائياً	4	متوسطة	55.80%

$$* \text{الوسط الحسابي} = 5/1+2+3+4+5 = 3$$

$$** \text{الوزن النسبي} = \text{الوسط الحسابي} / 5$$

المسؤولية الاجتماعية	3.2181	0.30425	**3.991	0.000	دال احصائياً	-----	متوسطة	%64.20
----------------------	--------	---------	---------	-------	--------------	-------	--------	--------

** معنوية عند 1% . * معنوية عند 5%

جدول (8)

اجابات المشاركين تجاه عبارات ابعاد ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة

الابعاد	التسلسل	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	1	توجد رؤية واضحة لدى ادارة المصرف لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.	3.0968	1.22079	متوسطة
	2	فيه للعاملين العادلة الرواتب المصرف يقدم	3.5806	0.95827	مرتفعة
	3	جهود لتقدير المناسبة والمكافآت الحوافز المصرف يقدم العاملين	3.4516	0.80989	مرتفعة
	4	العادلة. الترقية فرص المصرف في يتوفر	3.6129	1.02233	مرتفعة
	5	عن النظر بغض عاملها لجميع الترتيب فرص المصرف يقدم الادارية. مستوياتهم	3.3226	0.94471	متوسطة
	6	العاملين. لجميع المناسبة الصحية الرعاية المصرف يقدم	2.9677	0.83602	متوسطة
	7	خارج كالتقاءات لعامله الاجتماعية الخدمات المصرف يقدم والعمرة. والحج والرحلات اوقات الدوام	3.0000	0.73030	متوسطة
المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	8	يحرص المصرف على توظيف الاموال في مجالات الاستثمار ذات الصبغة الإسلامية.	3.7742	0.88354	مرتفعة
	9	الجودة من عالية بدرجة لعملائه خدماته المصرف يوفر	3.5161	0.96163	مرتفعة
	10	بصورة حلها والعمل على العملاء بشكاوى المصرف يهتم عاجلة	3.2258	0.84497	متوسطة
	11	مع عملاء طيبة علاقات بإقامة المصرف يهتم	3.3226	0.87129	متوسطة
	12	يلتزم المصرف بقول الحقيقة للعملاء و الصدق في التعامل معهم في كل الحالات و الاوقات.	2.8065	0.98045	متوسطة
	13	يحترم المصرف الفروقات الفردية بين العملاء وذلك بعدم تقسيمهم إلى مجموعات مثلا حسب النوع، العرق، وغيره .	3.5484	1.12068	مرتفعة
	14	ينمي المصرف الوعي المصرفي السليم بين العملاء.	3.5484	1.20661	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية تجاه	15	يهتم المصرف بتمويل عملاءه من اصحاب المهن و الحرف و صغار التجار.	3.3871	0.76059	متوسطة
	16	اهداف وقيم مع وأهدافها المصرف رسالة تتوافق المجتمع.	3.5161	0.62562	مرتفعة
	17	يعمل المصرف على تقليل الفجوة بين فئات المجتمع من خلال التبرعات و الزكاة و القرض الحسن.	3.2258	0.76200	متوسطة
	18	بفعالية المحلي المجتمع مناسبات في المصرف يساهم	2.6774	1.07663	متوسطة

الابعاد	التسلسل	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
تجاه البيئة المسؤولية الاجتماعية	19	والرياضية الثقافية الأنشطة برعاية المصرف يقوم الخيرية. والاجتماعية والجمعيات	3.1290	0.99136	متوسطة
	20	النشاط عملية وتحريك الوطني الاقتصاد بدعم المصرف يقوم الوطنية. والمؤسسات المشاريع دعم خلال من الاقتصادي	3.7742	0.76200	مرتفعة
	21	بشكل المصرف وثقافة قيم الإدارة مرتكزات أهم من البيئة حماية تُعد عام.	3.1935	1.01388	متوسطة
	22	نظافة على المحافظة العلاقة في ذات الجهات مع المصرف يساهم البيئة	3.0645	0.85383	متوسطة
	23	بيئية كوارث حال حدوث في للطوارئ خطة المصرف لدى	2.5806	0.95827	ضعيفة
	24	البلد. في الخضراء المساحات بزيادة المصرف يهتم	3.0645	0.96386	متوسطة
	25	يقوم المصرف بتنظيم حملات توعية بأهمية البيئة والمحافظة عليها.	2.0645	0.96386	ضعيفة

10- النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيس الثاني : هل هناك فروق جوهرية ذات دلالة احصائية

لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية : النوع ، العمر ، المستوى التعليمي، مدة الخدمة ؟.

10-1 مناقشة النتائج المتعلقة بمدى وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير النوع :

للإجابة على هذا السؤال المتعلق بمدى وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير النوع ؛ فقد تم استخدام اختبارات تحليل t للفروق بين متوسطي لعينتين مستقلتين عند مستوى دلالة معنوية 5%؛ بناءً على تحديد كل من قيمة t المحسوبة وقيمة P-value ، ومن خلال طبيعة الدراسة، فإنه يتم الإجابة على التساؤل بناءً على القاعدة التالية: إذا كانت قيمة P-value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية (1.66) عند مستوى دلالة معنوية 5% ودرجات حرية (30)، نقبل بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية ، أما إذا كانت قيمة P-value أقل من قيمة مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة معنوية 5% فإننا نقبل بوجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية.

ينبني من خلال الجدول (9) أن قيمة P-value المسؤولية الاجتماعية أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة t المحسوبة المسؤولية الاجتماعية قيد الدراسة أقل أكبر من قيمة t الجدولية

(1.66) عند مستوى دلالة معنوية 5% عليه نقبل بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى الى متغير النوع.
جدول (9): اختبار t-test Independent لاستجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية حسب

متغير النوع

نتيجة الاختبار	t-test اختبار		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المقياس	المجال
	Sig	قيمة					
لا توجد فروق	0.246	1.368	0.28734	3.2519	27	الذكور	المسؤولية الاجتماعية
			0.36129	2.9900	4	الاناث	

* معنوية عند مستوى 5%.

10-2 مناقشة النتائج المتعلقة بمدى وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية: العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة:

تم استخدام اختبارات تحليل التباين الأحادي One – Way - ANOVA عند مستوى دلالة معنوية 5% للإجابة على هذا السؤال المتعلق بمدى وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى الى المتغيرات التالية: العمر، المستوى التعليمي ومدة الخدمة، عليه فإنه يتم الإجابة على هذه التساؤلات بناءً على القاعدة التالية: إذا كانت قيمة P-value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، نقبل أن (متوسطات المجموعات متساوية) بمعنى انه لا توجد فروق، أما إذا كانت قيمة P-value أقل من قيمة مستوى الدلالة المعنوية 5% فإننا نرفض أن (متوسطات المجموعات غير متساوية) والذي يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما بين المتوسطات.

يُشير جدول (10) الى أن قيمة P-value لمتوسطات المسؤولية الاجتماعية للمتغيرات العمر ومدة الخدمة على التوالي بلغت (0.351، 0.285) أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وهذا دليل عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيري العمر ومدة الخدمة. كما يوضح جدول (10) الى أن قيمة P-value لمتوسطات المسؤولية الاجتماعية للمستوى التعليمي بلغت (0.001) أقل من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وهذا دليل وجود فروق معنوية بين متوسطات المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

جدول (10): تحليل التباين الأحادي لمتوسطات المسؤولية الاجتماعية حسب متغيرات العمر، المستوى التعليمي ومدة الخدمة

المتغيرات	مصدر التباين أو الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	الدلالة الإحصائية	نتيجة الاختبار
العمر	بين المجموعات	0.420	4	0.105	1.160	0.351	غير دال احصائياً
	داخل المجموعات	2.357	26	0.091			
	الإجمالي	2.777	30				
المستوى التعليمي	بين المجموعات	1.061	2	0.531	**8.657	0.001	دال احصائياً
	داخل المجموعات	1.716	28	0.061			
	الإجمالي	2.777	30				
مدة الخدمة	بين المجموعات	0.472	4	0.118	1.330	0.285	غير دال احصائياً
	داخل المجموعات	2.305	26	0.089			
	الإجمالي	2.777	30				

** عند مستوى دلالة معنوية 1%

ولمعرفة اتجاه الفروق في مجال المسؤولية الاجتماعية وفقاً لمتغير المستوى التعليمي تم استخدام اختبار Scheffe للمقارنات البعدية والجدول (11) يبين ذلك، حيث تشير النتائج أن الفروق مجال المسؤولية الاجتماعية بين الفئة ما دون الجامعي من ناحية والفئة العلمية الجامعي وما فوق الجامعي من ناحية أخرى ولصالح الفئة العلمية ما فوق الجامعي، وبمتوسط حسابي (3.54) وبمستوى مرتفع، والجدول (12) يوضح ذلك.

جدول (11): نتائج اختبار شافيه Scheffe للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق لمجال المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

الدلالة	الخطأ المعياري	متوسط الفروق	المستوى التعليمي (ب)	المستوى التعليمي (أ)
0.004	0.106	**0.3678	جامعي	ما دون الجامعي
0.016	0.207	*0.5978	ما فوق الجامعي	

** معنوية عند مستوى 1%. ** معنوية عند مستوى 5%.

جدول (12): متوسطات مجال المسؤولية الاجتماعية وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

المتغير	مستوى المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المستوى التعليمي	ما دون الجامعي	9	2.9422	0.2409
	جامعي	20	3.3100	0.2424
	ما فوق الجامعي	2	3.5400	0.3677
	الإجمالي	31	3.2181	0.3042

11- نتائج الدراسة ومناقشتها : من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي :

- أوضحت الدراسة أن المستوى العام لممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية جاء متوسطاً، واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه منير (2009) والتي أظهرت وجود تدنٍ في دور المصارف التجارية الليبية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، كذلك اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه بعض الدراسات العربية والمتمثلة في دراسة الشريف (2017) ، دراسة رشيد (2017)، دراسة اللوح وراضي (2016) ، دراسة الزويد (2013) ، دراسة الحميدان (2013)، دراسة فلاق (2013)، والتي أوضحت أن مستوى المسؤولية الاجتماعية بتلك الدراسات باختلاف بيئاتها جاءت بمستوى متوسط ودون مستوى الطموح، بينما اختلفت الدراسة الحالية ما مع توصلت إليه دراسة قاشي بدرجة (2017) ، دراسة عطا الله والفليت (2016) ، دراسة رديدة و العزم (2015) ، دراسة Vassiliki et al (2014) ، القريوتي (2014)، دراسة الحكيم (2014)، دراسة Narwal (2007) في أن المسؤولية الاجتماعية جاءت بدرجات مرتفعة بتلك الدراسات.
- كشفت الدراسة أن المستوى العام لُبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين كان متوسطاً وهو أكثر الأبعاد ممارسةً ، وهذا قد يعزى إلى أن فروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة تُقدم رواتب عادلة للعاملين به، إضافة إلى أنها تقدم الحوافز والمكافآت المناسبة لتقدير جهود العاملين، علاوة إلى ذلك فهي تُوفر فرص الترقية العادلة، وهذا ما أشارت إليه العبارة الثانية والثالثة والرابعة على التوالي ببعدها المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والتي حظيت بمستويات مرتفعة، يليه في الترتيب بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، حيث جاء متوسطاً ، أما بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع فقد احتل المرتبة الثالثة وبمستوى متوسط ، أما البعد الأخير من حيث الترتيب فقد كان من نصيب المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة، وبدرجة ممارسة متوسطة، واتفقت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة نزال وآخرون (2011)، وهذا قد يعزى إلى أن حماية البيئة ليست بقدر الكافي لقيم الإدارة وثقافة المصرف بشكل عام ، وهذا ما دلت عليه العبارة الحادية والعشرون .
- خلصت الدراسة الى أنه لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير النوع ، واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة المومني والمعاني (2017) والتي كشفت أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات طلبة الجامعة الاردنية حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير النوع ، كما انسجمت نتيجة الدراسة مع ما آلت إليه دراسة رشيد (2017) والتي أفصحت أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات العاملين

بمستشفيات الجنوب الغربي بولاية بشار في الجزائر حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير النوع، كذلك اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة أبو الشعر (2016) والتي أوضحت انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات الشركات المدرجة ببورصة فلسطين حول توظيف المسؤولية الاجتماعية في تمويل تطبيق البحث الموجه في الجامعات تعزى لمتغير النوع ، أيضاً توأمت نتيجة الدراسة الحالية ما أفضت إليه دراسة الحواري وآخرون (2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير النوع .

- بينت الدراسة عدم فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغيري العمر ومدة الخدمة، واختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما آلت إليه دراسة الشريف (2016) والتي كشفت وجود فروق معنوية لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال الريادية السعودية بمنطقة تبوك تعزى لمتغير العمر، كذلك نتيجة الدراسة الحالية جاءت مضامنة مع ما توصلت إليه دراسة رشيد (2017) لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات العاملين بمستشفيات الجنوب الغربي بولاية بشار في الجزائر حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيري العمر ومدة الخدمة، كذلك اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة أبو الشعر (2016) والتي أوضحت أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات الشركات المدرجة ببورصة فلسطين حول توظيف المسؤولية الاجتماعية في تمويل تطبيق البحث الموجه في الجامعات تعزى لمتغير مدة الخدمة ؛ أيضاً اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما خلصت إليه دراسة الحواري وآخرون (2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير العمر ، ومدة الخدمة.

- أوضحت الدراسة وجود فروق جوهرية ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير المستوى التعليمي ولصالح المؤهل العلمي (ما فوق الجامعي) وبمستوى مرتفع ، واتفقت نتيجة الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة الشريف (2016) والتي أظهرت وجود فروق معنوية لاستجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال الريادية السعودية بمنطقة تبوك تعزى لمتغير المؤهل العلمي الأعلى، كذلك اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع توصلت له دراسة عابدين (2016) والتي كشفت بوجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات العاملين بشركات التأمين العاملة بقطاع غزة حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح

الدراسات العليا ؛ في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما جاءت به دراسة رشيد (2017) والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات العاملين بمستشفيات الجنوب الغربي بولاية بشار في الجزائر حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كذلك اختلفت نتيجة الدراسة الحالية ما مالت إليه دراسة أبو الشعر (2016) والتي كشفت انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات الشركات المدرجة ببورصة فلسطين حول توظيف المسؤولية الاجتماعية في تمويل تطبيق البحث الموجه في الجامعات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

12- توصيات الدراسة : من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة تُقدم مجموعة من التوصيات

التي يؤمل إتباعها والمتمثلة في الآتي:

- توعية القيادات الإدارية والعاملين بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية محل الدراسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية لتصبح جزءاً من الثقافة التنظيمية بالتدريب و المتابعة.
- تشجيع المصارف على إنشاء وحدة إدارية متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية تكون مهمتها وضع خطط سنوية منظمة واضحة الأهداف لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، شاملة كافة الأطراف من العملاء والعاملين والفئات الاجتماعية واحتياجات المجتمع .
- التزام فروع الصيرفة الإسلامية في ليبيا التزاماً كاملاً بأحكام الشريعة الإسلامية قولاً وعملاً، والتزامه بمبادئ الإسلام في تكوين رأس ماله، وفي انتقائه للعاملين به، وتنظيماته ولوائحه، وفي طريقة الحصول على موارده، وفي طريقة وأساليب توظيفه لأمواله.
- العمل على تفعيل بُعد حماية البيئة من قبل إدارة فروع الصيرفة الإسلامية محل الدراسة ، لما له من أهمية كبيرة على المجتمع المحلي وخصوصاً وأن نتائج الدراسة دلت على أن بُعد المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة حظى بالمرتبة الأخيرة .
- اهتمام مصرف ليبيا المركزي والجهات ذات الصلة بالمؤسسات المالية الإسلامية بإصدار معيار خاص بالمسؤولية الاجتماعية يبين كيفية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة اختيار مديرو من القيادات المصرفية الواعية والواعدة ، التي تؤمن بأهمية المسؤولية الاجتماعية ، ويتحلون بالمرونة في التفكير والانفتاح على الخبرات الجديدة.
- إعداد برامج تدريبية للقيادات الادارية بفروع الصيرفة الاسلامية محل الدراسة تستهدف تنمية قدراتهم في التعامل مع مروضيهم لتحفيزهم وإشراكهم في صنع القرار وطرح الأفكار ومناقشتها، والعمل بروح الفريق، لتحقيق الاهداف المصرفية باتجاه المسؤولية الاجتماعية

- تطوير أنظمة الحوافز والمكافآت من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم على تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية وبخاصة حملة المؤهل العلمي ما فوق الجامعي باعتبار بينت النتائج ان هناك اهتمام في مجال المسؤولية الاجتماعية تعزى للمستوى التعليمي ولصالح المؤهل ما فوق الجامعي .
- تشجيع قيادات فروع الصيرفة الإسلامية في ليبيا على الاستمرار في عقد الندوات، وورش العمل، والحلقات العلمية التي من شأنها أن تواكب التطورات الجديدة في العملية المصرفية

- 12- مقترحات بدراسات مستقبلية : إنَّ المسؤولية الاجتماعية تظل قضية متعددة الأبعاد، عليه فإنه بالإمكان اقتراح إجراء الدراسات التالية في هذا المجال:
- إعادة الدراسة برمتها على فروع الصيرفة الإسلامية الأخرى لإثبات صحة نتائج الدراسة او رفضها.
 - دور لجان الرقابة الشرعية في تفعيل المسؤولية الاجتماعية .
 - القيادة الاخلاقية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية .
 - أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية .

المراجع

أولاً- المراجع العربية :

- أبو الشعر، عبدالكريم محمود.(2016) . " دور توظيف المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة في تمويل تطبيق البحث الموجه في الجامعات : دراسة حالة الشركات المدرجة في بورصة فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية - غزة .
- بن جيمة ، مريم ونصيرة بن جيمة (2012) . " المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الإدارة"، ورقة علمية مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية خلال الفترة 14-15 فبراير جامعة بشار ، الجزائر .
- بن عيسى، عنابي، فسول، فاطمة الزهرة. (2012). "إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال". جامعة بشار: الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية.
- جامع، نسيم حسن، وافي، فاطمة زكريا (2016). " دور المصارف في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي"، <http://dspace.up.edu.ps/xmlui/handle/123456789/156>

- الحكيم ، منير سليمان (2014) . " المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية" ، مجلة البقاء للبحوث والدراسات ، المجلد (17) ، العدد (2) ، ص ص: 15-56.
- الحميدان ، عبدالله بن العزيز (2013) . " أثر المسؤولية الاجتماعية في رضا العملاء لشركات الاتصالات الخلوية : دراسة ميدانية من منظور طلبة الجامعة الاردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم ادارة الاعمال ، كلية الاعمال ، الجامعة الأردنية .
- الحوري، فالح عبدالقادر والزيادات، ممدوح و عبابنة، هايل (2009) . " ادارة الصورة الذهنية للمنظمات الاردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية" ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية. www.kantakji.com . تاريخ زيارة الموقع : 7-2018-9.
- راشي، طارق (2013)، "دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية إدارة الأعمال"، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي، تركيا، سبتمبر.
- ربيده، خالد، العزام نهار، (2015) . "تطبيق واقع المسؤولية الاجتماعية في المصارف الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين فيها"، مجلة الاقتصاد والأعمال الأردنية، 112-129، www.elsevier.com/locate/aebj.
- رشيد ، سعيدان (2017) . " واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات: دراسة تطبيقية لعينة من مستشفيات الجنوب الغربي - ولاية بشار " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان ، الجزائر .
- رفيع ، فاطمة ابراهيم والجھاني ، افطيم سالم و الحصادي ، سامي سالم (2018) . " مدى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركة في ظل حوكمة الشركات : دراسة حالة شركة المدار " ، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر العلمي المشترك والموسوم : الحوكمة في المؤسسات الليبية المزمع عقده 11-12 نوفمبر جامعة عمر المختار .
- الزيود، عبدالناصر طلب (2013). "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن (2008-2010)"، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 40 ، العدد 1 ، ص ص: 75 -87.
- الزيود، عبدالناصر طلب وتالا عارف الخشمان وناديا ابراهيم الخشمان (2014) . " واقع المسؤولية الاجتماعية لدى المصارف الإسلامية : دراسة حالة على المصارف الإسلامية في الاردن " ، مجلة الاردنية في الدراسات الإسلامية ، مجلد (10) ، العدد (2) ، 1435هـ ، ص ص: 371-391.

- السحبياني، صالح (2009). "المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية"، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، المعهد العربي للتخطيط، بيروت: لبنان، 23-25 مارس.
- شرفي ، مسعودة وحاجي كريمة (2012). "المسؤولية الاجتماعية والثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال المعاصرة: رحلة ألف ميل تبدأ بخطوة" ، ورقة علمية مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية الذي تنظمه جامعة بشار بالجزائر من 14 - 15 فيفري 2012.
- صابر، فاطمة عوض، وخفاجة ، ميرفت علي (2000)، أسس ومبادئ البحث العلمي ، الاسكندرية : دار الاشعاع الفنية.
- عابدين، ابراهيم عبد(2016). "واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة"، <https://core.ac.uk> تاريخ الزيارة 7-9-2018.
- عطا الله، سمر و الفليت، خلود (2016) . " مدى التزام القطاع المصرفي بأداء مسؤوليته الاجتماعية : دراسة تطبيقية على المؤسسة المصرفية الفلسطينية - غزة، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر العلمي الاول لكلية ادارة المال والاعمال بجامعة فلسطين والموسم: "المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص وانعكاساتها على المجتمع الفلسطيني" المنعقد خلال 12 مارس 2016.
- الغالبي، طاهر، وصالح العامري(2010)، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات : دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الثاني في الادارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- القريوتي ، موسى قاسم وآخرون (2014) . " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة في شركة زين للاتصالات الخلوية" ، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد(41) ، العدد(1) ، ص 37-55.
- القيسي، كامل صكر (2008). دور المؤسسات المصرفية الإسلامية في التنمية الاجتماعية، إدارة البحوث بدائرة الشؤون الإسلامية و العمل الخيري، دبي. الإمارات العربية المتحدة .
- قاسي ، خالد وبودرجة رمزي (2017) . " واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية في ظل الحوكمة المؤسسة : دراسة حالة على عينة من المؤسسات الصناعية الغذائية الجزائرية " ، مجلة الباحث ، العدد (17) ، ص ص: 351-363.
- اللوح، نبيل عبد شعبان وراضي ، أيمن عبدالقادر (2016) . " مدى تطبيق المصارف العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تحليلية مقارنة" ، <http://dspace.up.edu.ps/xmlui/handle/123456789/159> .

- المرهضي ، سنان غالب رضوان (2014) . " العلاقة بين الثقافة التنظيمية وفاعلية إدارة الأزمات " ، كتاب الأبحاث العلمية لمؤتمر إدارة الأزمات في عالم كتغير ، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثالث عشر للأعمال ،كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة .
- مصطفى ، العرابي وطروبيا نذير (2012) . " المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية : تحليل تجربة المصرف الإسلامي للتنمية " ، ورقة علمية مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية خلال الفترة 14-15 فبراير جامعة بشار ، الجزائر .
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2004)، الإدارة الإستراتيجية في المصارف الإسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث لتدريب، جدة.
- المومني، فواز ايوب والمعاني، محمد خال (2017) . " المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات البيئية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، المجلد (15) ، العدد (2) ، ص ص: 81-111.
- الفلسطينية من وجهة نظر العملاء : دراسة حالة لشركة جوال للاتصالات"، بحث منشور ، قسم التسويق ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .

ثانياً- المراجع الأجنبية :

- Jin, K. Gregory · Drozdenko, Ronald · DeLoughy, Sara (2010) Relationships among Perceived Organizational Core Values, Corporate Social Responsibility, Ethics, and Organizational Performance Outcomes: An Empirical Study of Information Technology Professionals in Journal of Business Ethics.
- Narwal, Mahabir(2007) Corporate Social Responsibility of Indian Banking Industry, *Social Responsibility Journal, Vol.3, Issue.4, pp.49-60*.
- Nelson A. Barber, Venky Venkatachalam (2013): " Integrating Social Responsibility Into Business School Undergraduate Education", A Student Perspective, *American Journal Of Business Education*, May/June Volume 6, No. 3.
- Wang, D. and Sun, L.(2006)."Moral Emotion and College Students Social Responsibility .Heilongjiang Researches on Higher Education ,12.
- World Business Council for Sustainable Development (2009). <http://www.wbcsd.org>. WBCSD