

دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة - البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)

ياسر عبد طه الشرفا

قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة- الجامعة الإسلامية في غزة- فلسطين
yshorafa@iugaza.edu.ps

حنين محمد بدر عجور

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، كما تم استعراض مفهوم الاشتغال المالي وأهميته وأهدافه وبيان أثره على تحسين ثقافة ومبدأ المسؤولية الاجتماعية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة وتحليل الجوانب المختلفة لدور الاشتغال المالي في إرساء قواعد المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة. و استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، ومن ثم تحليلها احصائيا وعرض نتائج هذا التحليل، واستخدام الاساليب الاحصائية الملائمة لغرض الدراسة.

يتكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع عملاء البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة ممثلة بالبنك الإسلامي الفلسطيني موزعا على خمسة فروع، وأيضا عملاء البنك الإسلامي العربي موزعاً على فرعين وهم فرع محافظة غزة وفرع محافظة خان يونس، وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية لحساب عدد أفراد العينة والتي تكونت من ٣٨٣ عميلاً لفروع البنكين مع الأخذ بعين الاعتبار نسبة عملاء كل بنك بالحسبان، تم توزيع الاستبانات بعد عمل عينة استطلاعية مكونة من ٣٠ استبانة، وكانت النسبة النهائية للاستبانات المستردة ٣٧٥ استبانة مايشكل نسبة ٩٨,١% من اجمالي عدد العينة المكونة من ٣٨٣ استبانة. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حملة توعية لشرح مفهوم المسؤولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها، وتضمين المسؤولية المجتمعية وأبعاد الاشتغال المالي الخطة الاستراتيجية للبنوك عينة الدراسة، وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية وليس الربحية، والعمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للبنوك خاصة ولمختلف شرائح العاملين فيها سواء عبر البرامج والأنشطة والفعاليات غير المنهجية أو عبر تدريب منظم، وأيضاً إصدار نشرات، وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية، وتحديث أخبارها وجمع الحالات الدراسية من خلال أفضل التجارب والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية.

الكلمات المفتاحية: الاشتغال المالي، البنوك الإسلامية، المصارف الوطنية.



الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١،١ المقدمة:

يعد الاشتغال المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في العام ٢٠٠٨م، حيث بات واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الاشتغال المالي إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهمية عن ذلك مثل الاهتمام بتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإنشاء مكاتب للاستعلام الائتماني وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين عبر الحدود لحماية اقتصاديات الدول (PMA,2014). عرف البنك الدولي (WBG,2016) الاشتغال المالي أنه عبارة عن "وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، والمدفوعات والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسؤول ومستدام". وتعكف مجموعة البنك الدولي حالياً على توسيع نطاق الخدمات المالية والاستشارية والدعم الفني للمساعدة في الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص ممن لا يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم. في هذا السياق، وضع البنك الدولي وتحالف الاشتغال المالي (Alliance of Financial Inclusion AFI) والشراكة العالمية من أجل الاشتغال المالي (Global Partnership Financial Inclusion GPMI)

بعض الأبعاد الدولية لقياس الاشتغال المالي وهي: الوصول إلى الخدمات المالية؛ استخدام الخدمات المالية؛ وجودة الخدمات المالية المقدمة وفي هذا السياق، تطمح هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة الاشتغال المالي في البنوك الفلسطينية الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية حيث تلعب البنوك الفلسطينية دورا هاما في الاقتصاد الفلسطيني (سلطة النقد الفلسطينية، ٢٠١٥م). تشمل الدراسة الحالية على بيان مفهوم الاشتغال المالي وقياس تحقق مؤشرات في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، وأيضا مدى مساهمة هذه البنوك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها وفق هذا المفهوم.

١،٢ مشكلة الدراسة:

على الصعيد العالمي، أوضحت دراسات قياس الاشتغال المالي أن ٥٩% من البالغين لا يوجد لديهم أي حساب مصرفي بسبب عدم وجود ما يكفيهم من المال، وهذا يعني أن الخدمات المالية حتى الآن ليست في متناول المستخدمين ذوي الدخل المنخفض، وذلك بسبب عوائق أخرى تمنعهم من فتح حساب مصرفي بسبب عامل المسافة وعدم الوصول لمزودي الخدمات المالية، ونقص الوثائق اللازمة لذلك؛ بالإضافة إلى انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية (WBG, 2016). من جهة أخرى، أوضحت الدراسات المحلية الفلسطينية وجود فجوة كبيرة بين جانبي الوصول والاستخدام للمنتجات المالية وبحسب بيانات سلطة النقد، فإن ٣٦% من المواطنين الفلسطينيين البالغين لا يملكون حسابات مصرفية، في حين لا تتجاوز نسبة من تمكنوا من الوصول إلى مصادر الإقراض واستخدامها ١٠% ممن يملكون حسابات مصرفية (PMA, 2014). لم يعد تقييم مؤسسات القطاع المصرفي يعتمد على ربحيتها فحسب، كما ولم تعد تلك المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، بل ظهرت مفاهيم حديثة تساعد في خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في مختلف جوانب الحياة، ولعل من أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمختلف أحجامها وأنواعها. وفي ضوء ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن الدور الذي تؤديه المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية بشكل عام وبشكل خاص المصارف الإسلامية في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملائها. ويمكن تحديد المشكلة من خلال التساؤل التالي:

ما دور الاشتغال المالي لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما دور وصول العملاء للخدمات المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة؟
٢. ما دور استخدام العملاء للخدمات المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة؟
٣. ما دور جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة؟

١،٣ متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

المتغيرات المستقلة: تتمثل المتغيرات المستقلة في الأبعاد الثلاثة للاشتغال المالي التي أقرها التحالف العالمي للاشتغال المالي AFI وهي:

- وصول العملاء للخدمات المالية.
- استخدام العملاء للخدمات المالية.
- جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء.

١،٤ فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$ بين أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

وينبثق من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية وهي:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$ بين وصول العملاء للخدمات المالية من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$ بين استخدام العملاء للخدمات المالية من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$ بين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

١,٥ أهداف الدراسة:

يمكن تحديد أهداف الدراسة من خلال ما يلي:

- التعرف على دور البنوك الإسلامية في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها من خلال الوصول إلى أكبر قدر ممكن من العملاء وتقديم خدمات مالية متنوعة وتحقيق مؤشرات الاشتغال المالي.
- الكشف عن مدى اهتمام المصارف الإسلامية بممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها.
- التعرف على مدى وصول عملاء المصارف الإسلامية للخدمات المالية.
- التعرف على مدى استخدام عملاء المصارف الإسلامية للخدمات المالية.
- التعرف على جودة الخدمات المالية المقدمة لعملاء المصارف الإسلامية.
- تحليل مدى استجابة المصارف الإسلامية في قطاع غزة لحاجة المتعاملين معها بالشكل المناسب.

١,٦ أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- دراسة مفهوم الاشتغال المالي لدى خدمات البنوك الإسلامية في قطاع غزة.
- تعتبر الدراسة من الدراسات النادرة في فلسطين التي ربطت أبعاد الاشتغال المالي بالمسؤولية الاجتماعية.
- تحديد المعوقات والمحفزات المختلفة في سبيل تطبيق الاشتغال المالي في المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية وخاصة الإسلامية منها.
- تحديد مدى مساهمة ابعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للعملاء.
- تعتبر الدراسة خارطة طريق في الوصول إلى الفئات المهمشة من حيث الخدمات البنكية في القطاع.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية والمحلية:

- دراسة (أبودية، ٢٠١٦م) بعنوان: "دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي. في الفترة (١٩٩٥ - ٢٠١٤م) ، وكانت عينة الدراسة: البنوك العاملة في فلسطين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة وتحليل الجوانب المختلفة لدور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في الاقتصاد الفلسطيني، كما استخدمت المنهج القياسي الكمي لاختبار فرضياتها، وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة. وكانت أداة الدراسة: نموذج انحدار خطي متعدد يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة متمثلة في (الفرع المصرفي ، وودائع الجمهور ، التسهيلات الائتمانية المباشرة ، وأعداد العاملين) والمتغير التابع متمثلاً في الناتج المحلي الإجمالي.
- وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود علاقة ايجابية بين الفرع المصرفي وانتشار ونداء الخدمات المالية والمصرفية إلى كافة فئات المجتمع، وخاصة الطبقات الفقيرة ومحدودة الدخل، ووجود تأثير ايجابي لانتشار الخدمات المالية والمصرفية على حشد المدخرات وزيادة ودائع الجمهور، كما تبين أن الودائع تلعب دورا ايجابيا في زيادة الناتج المحلي الإجمالي، وهذا متوافق تماما مع النظرية الاقتصادية الكلية، والواقع الاقتصادي الفلسطيني. أوصت الدراسة بضرورة تقديم خدمات مصرفية مبتكرة بدون فروع بنكية، بصفتها وسيلة لتحسين فرص حصول الفقراء على الخدمات المالية، وزيادة الاهتمام بنشر الوعي المصرفي .
- دراسة (أبو جامع، وافي، ٢٠١٦م) بعنوان: "دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي". هدفت الدراسة إلى تحديد عناصر المسؤولية المجتمعية في المالكون، العاملون، الزبائن، المنافسون، المجتمع، البيئة والحكومة، كما هدفت إلى تحديد أنواع المسؤولية الاجتماعية التي تمثلت في المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الاجتماعية و المسؤولية الشرعية ومن ثم تم تحديد دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة الاستبانة واستخدمت عينة عشوائية بلغ حجمها (٤٠) من موظفي البنوك الفلسطينية. وتوصلت الدراسة إلى أن تفاعل البنوك مع النشاطات المجتمعية ينعكس ايجاباً على أدائها البنك المالي، ولهذا تقوم البنوك بتحديد استراتيجيات خاصة لنشاطات المسؤولية الاجتماعية، ورسم سياسات التنفيذ لها حسب أولوياتهم محاولين التنسيق بما يتطابق مع حاجة المجتمع وربحية البنك. وأوصت الدراسة لضرورة سن التشريعات التي تكفل الإفصاح والشفافية للبنوك وضرورة التزام البنوك بالنسبة المئوية المخصصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية بالدعم المجتمعي، وضرورة التزام البنوك بتقديم برامج للمجتمع مع الاخذ بعين الاعتبار الاعتبارات الاخلاقية والمجتمعية، وتعزيز دور البنوك في خدمة المجتمع المحلي.

• دراسة (اشتيوي وأبومصطفى، ٢٠١٦م) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بتغيير الاتجاهات التسويقية نحو الخدمات البنكية (دراسة حالة: المستفيدين من خدمات بنك فلسطين بمحافظة خانينوس)".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتغيير اتجاهات المستفيدين التسويقية من الخدمات البنكية للبنوك التجارية، طبقت مفردات الدراسة على بنك فلسطين كدراسة حالة، وكانت عينة الدراسة: صدقية عشوائية عدد مفرداتها (٤٥٠) مستفيد من خدمات البنك، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي و استخدمت الاستبانة، وكان من أهم النتائج والتوصيات التي توصلت لها الدراسة: أن ممارسة البنك للمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها توافقت مع توجهات المستفيدين من الخدمات المقدمة بدرجة كبيرة وأن واقع اتجاهات المستفيدين التسويقية نحو الخدمات التي يقدمها البنك كانت بدرجة كبيرة. وأن هناك علاقة ارتباطية موجبة كبيرة جداً بينهما ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة أن زيادة الاهتمام بجانب المسؤولية الإنسانية، فقد تعتبر من أهم الجوانب التي يمكن أن تؤثر في اتجاهات المجتمع التسويقية وفي قرار التعامل مع البنك من عدمه.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

• دراسة (Baza and Rao, 2017) بعنوان: "الاشتمال المالي في إثيوبيا" "Financial Inclusion in Ethiopia"

هدفت هذه الدراسة لتحليل وضع الاشتغال المالي، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة وكانت العينة على البنوك العاملة في إثيوبيا. أهم النتائج والتوصيات: خلصت الدراسة إلى أنه وعلى الرغم من أن إثيوبيا حققت نمواً سريعاً في القطاع المالي في العامين الماضيين، إلا أن العديد من الأسر لا تزال مستعدة من الحصول على الخدمات المالية، وأن تحليل الوصول واستخدام الخدمات المالية من قبل الأفراد وجد أن ٣٣,٨٦% في المئة فقط من البالغين لديهم حساب رسمي لدى المؤسسات المالية، أنهم يستخدمون حسابهم للحفاظ على المال بصورة آمنة، وإرسال واستقبال المدفوعات، والحصول على الائتمان والخدمات، وخدمات الصرف الأجنبي. وأظهرت النتائج أن إثيوبيا متخلفة عن أفريقيا ومنخفضة في هذا الجانب، كما أوصت الدراسة بإمكانية تخفيض العقوبات التي تواجه الاشتغال المالي من خلال تنظيم النظام المالي بشكل سليم والمنافسة وبناء بيئة تمكينية أفضل.

• دراسة (Bose, Bhattacharyya, & Islam, 2016) بعنوان " آليات الاشتغال المالي على المستوى المؤسسي: دليل تجريبي من اقتصاد دولة ناشئة " "Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy"

هدفت هذه الدراسة لاختبار ممارسات الإفصاح عن الاشتغال المالي واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة: تحليل البيانات الواردة في التقارير السنوية وعينة الدراسة: ١٥٧ بنك في بنجلاديش.

أهم النتائج والتوصيات: أظهرت النتائج أن مستوى الإفصاحات عن الشمول المالي تحسنت بشكل ملحوظ بعد أن أصدر البنك المركزي لبنجلاديش توجهاته المتعلقة بالاشتمال المالي. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن مستوى الاشتغال المالي يتأثر إيجابياً بحجم المصارف، وفرص النمو، والمستثمرين من المؤسسات، وحجم لجنة التدقيق.

• دراسة (Ismail, Ismail, Shahimi, & Shaikh, 2015) بعنوان: "الشمول المالي في البنوك الإسلامية: مقارنة بين المثل العليا والممارسات استناداً إلى مقاصد الشريعة"

"Financial Inclusiveness in Islamic Banking: Comparison of Ideals and Practices Based on Maqasid-e-Shari'ah"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أداء البنوك الإسلامية نحو تعزيز الوساطة المالية والمساواة والإنصاف في الخدمات المالية. تسلطت الدراسة الضوء على أداء البنوك الإسلامية أن التمويل المنخفض مع الودائع ذات التكلفة المرتفعة غير متناسق مع أهداف الشريعة الإسلامية. حددت الدراسة أيضاً فئات مختلفة من الناس الفقراء الذين هم بحاجة إلى الصحة والتعليم ورأس مال صغير ولكنهم لا يستطيعون من هذه البنوك بواسطة الخدمات المصرفية المتاحة. واستخدمت المنهج الكمي التحليلي واستخدمت الدراسة بعض المؤشرات الكمية لتقييم أداء البنوك الإسلامية في باكستان نحو تعزيز وساطة مالية تشاركية وشاملة وذات تكلفة معقولة.

أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة إلى أن الموقع الجغرافي للمصارف الإسلامية يؤثر على توصيل هذه الخدمات حيث أن أغلب هذه البنوك في المناطق الحضرية الكبرى وبالتالي فهي باهظة الثمن. بالإضافة إلى أن بعض المنتجات المميزة وذات الأفضلية وغير الكاملة والبديلة لبعض الخدمات مثل خدمات التمويل المعتمد على المساواة ليست مقبولة من قبل بعض القطاعات وكذلك لأصحاب المصارف الإسلامية والمودعين والمساهمين.

• دراسة (Naceur, Barajas & Massara, 2015) بعنوان " هل تستطيع الخدمات المصرفية الإسلامية زيادة الاشتغال المالي؟"

" Can Islamic Banking Increase Financial Inclusion?"

هدفت الدراسة لتحليل المعلومات على المستوى القطري للعلاقة بين تنمية الصيرفة الإسلامية والاشتمال المالي، واستخدمت المنهج الكمي التحليلي و نموذج الانحدار المتعدد. وكانت النتائج لهذه الدراسة: تقدم صورة مختلطة عن الصيرفة الإسلامية والاشتمال المالي. أظهرت البيانات إلى أنه على الرغم من أن الوصول المادي إلى الخدمات المالية قد ازداد بسرعة أكبر في دول منظمة التعاون الإسلامي، إلا أن دول منظمة التعاون الإسلامي في

السنوات الأخيرة لا تزال أقل من بقية العالم في الاشتغال المالي. من جهة أخرى، يبدو أن دول منظمة التعاون الإسلامي في الصيرفة الإسلامية لديها مستويات أعلى قليلاً مما يشير إلى أن الاستبعاد الذاتي الديني قد تم تخفيفه إلى حد ما. ما يميز هذه الدراسة أنها بينت فجوة بحثية جديدة ربطت بين أبعاد الاشتغال المالي الثلاثة، وهي: الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية وبين تحقيق المسؤولية الاجتماعية للعملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الاشتغال المالي

مفهوم الاشتغال المالي:

عرف الاشتغال المالي على أنه "العملية التي يتم بها توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتي تشمل خدمات القروض والإيداع ونظام الدفع والمعاشات والتعليم المالي وآلية حماية العملاء" (Mazer et al., 2011). أما سلطة النقد الفلسطينية (٢٠١٤م) عرفت الاشتغال المالي: "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". في هذا الصدد، هناك فرق بين مفهوم الاشتغال المالي ومفهوم الحصول على الخدمات المالية حيث أن الاشتغال المالي يشمل نسبة الأفراد والشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية لعدم الاستخدام لا يعني بالضرورة صعوبة الحصول على هذه الخدمات. (GFDR, 2014).

أبعاد الاشتغال المالي:

خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الاشتغال 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. وقديماً تم قياس الاشتغال 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 الاشتغال المالي لأن الفرد قد يستبعد نفسه من الخدمات المالية لأسباب دينية أو ثقافية على الرغم من توفر إمكانية الحصول على هذه الخدمات (Iqbal et al., 2012).

قام تحالف الاشتغال المالي ("Alliance of Financial Inclusion "AFI") بإعداد رابطة عمل لبيانات الاشتغال المالي Financial Inclusion Data Working Group، (FIDWG) والتي قامت بإجراء مبادرة لوضع مجموعة من الأبعاد لقياس الاشتغال المالي حيث تم تصميم هذه الرابطة من قبل صناع القرار حتى تكون مرنة وملبية 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 أجل الاشتغال المالي مؤخرًا (Global Partnership Financial Inclusion) أن الاشتغال المالي هو عنصر رئيسي للتمكين في مكافحة الفقر وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الشاملة مما يؤدي إلى زيادة التركيز والاهتمام بالسياسات والمبادرات من أجل الاشتغال المالي. ومن ثم تم الخروج ببيانات موثوقة حول أبعاد وقياس الاشتغال المالي لتحقيق التنمية المستدامة حيث اتفق أعضاء الرابطة العالمية من أجل الاشتغال المالي (GPIFI) في مؤتمر لوس كابوس الذي تم عقده عام ٢٠١٢م على تقديم توصية تشمل ثلاثة مؤشرات رئيسية للشمول المالي وهي (AFI, 2013):

- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية.
- الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كل المواطنين.
- تعزيز جودة الخدمات المالية.

وفيما يلي تعريف لكل من الأبعاد السابقة:

أولاً: الوصول للخدمات المالية (Access dimension):

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. تتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي). الخ) يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية (AFI, 2013).

ثانياً: استخدام الخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي. تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة (AFI, 2013).

مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية (Usage dimension):

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة سياسة التأمين لكل ١٠٠٠ من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
- ما هو عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

ثالثاً: جودة الخدمات المالية (Quality):

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى ١٥ سنة الماضية انتقل مفهوم الاشتغال المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية. عدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية. ومع ذلك، فإن النضال من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ اجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة. بعد الجودة للاشتغال المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك (AFI,2013).

أهمية الاشتغال المالي:

يعاني حوالي مليار شخص الجوع يومياً، يكافح حوالي ١,٢ مليار شخص للعيش على أقل من ١,٢ دولار في اليوم للفرد الواحد في جميع أنحاء العالم، يجب خلق حوالي ٦٠٠ مليون وظيفة خلال السنوات القادمة لاستيعاب الشباب الداخلين إلى سوق العمل، تشير قاعدة البيانات المالية العالمية للبنك الدولي (جلوبال Findex) أن ٢,٧ مليار من البالغين على مستوى العالم حوالي نصف مجموع السكان البالغين، ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، في حين نجد في البلدان المرتفعة الدخل حوالي ٨٩% من البالغين لهم حساب في مؤسسة مالية رسمية، بينما ٤١% فقط في الاقتصادات النامية (مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي، ٢٠١٣).

من هنا تبرز أهمية تثقيف العملاء بأهمية الحصول على الخدمات المالية، وكيف يكون لديهم خيارات مالية أفضل، على سبيل المثال، سيدرك العملاء نوع الخدمة المالية التي تلي حاجاته الشخصية وسوف يساعد ذلك بتحسين النمو الشامل للبلاد. وبالتالي فإن عملية الحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة ستحسن من حياة الفقراء. وبالتالي فإن للاستبعاد المالي أثر كبير على النمو الاقتصادي حيث أشار أبو دية (٢٠١٦م) إلى مخاطر الاستبعاد المالي وهي:

- انخفاض الوعي المصرفي لدى جمهور المواطنين
- صعوبة الحصول على الائتمان أو الحصول على الائتمان من المصادر غير الرسمية بأسعار باهظة.
- الانخفاض العام في الادخار والاستثمار.
- ارتفاع معدلات البطالة والتضخم.
- تراجع مشاريع القطاع الخاص المحرك الأساسي لعملية النمو الاقتصادي.
- انتشار الفقر والفساد والجريمة وزيادة معدلاتها.
- ضعف الأنظمة المالية والمصرفية وعدم قدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي الكبير.

أهداف الاشتغال المالي:

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الاشتغال المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامي المنافع المتأتمية من الاشتغال المالي، ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء / البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل. وذلك لتحقيق أهداف الاشتغال المالي كما وضعها أبو دية (٢٠١٦م) وهي كالتالي:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
- تمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.

الوضع الحالي للاشتغال 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 والفقراء بتكلفة مالية مناسبة لهم وهذا ما يسمى بالاشتغال المالي. يشير (Wang and Shihadeh, 2015) أنه تم الالتفات إلى الأشغال المالي ومؤشراته منذ ان انضمت فلسطين إلى تحالف الاشتغال المالي منذ عام ٢٠١٠م 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 الاشتغال 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 المستهلكين والخدمات 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 استراتيجية وطنية للاشتغال المالي في فلسطين وبمشاركة الأطراف ذات العلاقة، بحيث تهدف هذه الاستراتيجية إلى مأسسة وتأطير جميع الجهود المبذولة من قبل الجهات المختلفة، وذلك ضمن خطة وطنية واضحة المعالم ومحكمة وفقاً للمبادئ الرئيسية لتحقيق الاشتغال المالي (سلطة النقد الفلسطينية، ٢٠١٥م).

المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية

مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

عرف Caroll المسؤولية الاجتماعية للشركات أنها عبارة عن الالتزامات الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح والبيئة. طور "Caroll" هذا المفهوم حيث اقترح أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للشركات وهي أبعاد اقتصادية، قانونية، أخلاقية وخيرية. تقاس المسؤولية الاجتماعية للشركات بتعظيم ثروة المساهمين المولدة للربح، والتنافسية (جودة عالية وتكلفة منخفضة)، والكفاءة التشغيلية بالإضافة إلى الربحية المستمرة (Khan, 2015). أما اللجنة الأوروبية "European Commission" نشرت الوثيقة الخضراء "Green Paper" في تموز (٢٠٠١م)، عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها: "مفهوم تقوم الشركات من خلاله بدمج اهتماماتها الاجتماعية والبيئية مع عملياتها الأساسية، وتتفاعل مع الأطراف الأخرى على أساس طوعي". وبينت هذه الوثيقة أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية له تأثير مباشر على إنتاجية العاملين، ودعم الموقف التنافسي للشركة (أبوجامع ووافي، ٢٠١٦م).

المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي الفلسطيني:

لا يحظى مفهوم المسؤولية المجتمعية فلسطينياً بالانتشار لأنه غير معروف بشكل واسع النطاق، نتيجة غياب الوعي الحقيقي تجاهه بالرغم من وجود عدد كبير من البنوك تقدم التبرعات المادية لتغطية بعض الحوائج، بعضها تبرعات فردية ومؤسسية تهدف لحل بعض المشاكل الصحية أو الاجتماعية أو التعليمية، لكنها لا تدخل في إطار المسؤولية المجتمعية، ولا تقتصر المسؤولية المجتمعية على ما تقدمه البنوك من حصة أرباحها لمن يحتاجها فقط، بل تشمل السلوك البنوك الخاص في المجتمع وسلوك المسؤولية تجاه الأفراد والعلاقات الداخلية داخل المؤسسة، وتتعامل معظم مؤسسات مع مفهوم المسؤولية المجتمعية كمساعدات إنسانية، فلم تتناول المفهوم الأشمل والأعم والأكثر تأثيراً في تنمية المجتمع، ونرى أن هناك تقصير من جانب القطاع الخاص الفلسطيني وشركاته من حيث الكم والنوع في مقدار ما تقدمه من دعم ومساندة في إطار مسؤوليتها المجتمعية داخل المجتمع الفلسطيني، ولم تصل لمرحلة تنفيذ برامج محددة في قطاعات محددة تبنيها (زغب، ٢٠١١م).

وعند تناول سلطة النقد الفلسطينية في ضوء المسؤولية الاجتماعية ترى أن سلطة النقد تعمل على توفير المناخ المناسب لحياة كريمة للمواطن الفلسطيني، من خلال جهودها الهادفة والمستمر لتحقيق الاستقرار المالي فلسطينياً، و الجهود المبذولة لتعزيز وتمكين التنمية المستدامة لتحسين الظروف الاقتصادية للفئات الاجتماعية محدودة الدخل، نوعت سلطة النقد الوسائل التي تستخدمها لتحقيق ذلك من خلال إتاحة الفرصة لتعزيز دور الجهاز المصرفي بمجال المسؤولية الاجتماعية، للتخفيف من الفقر وتمكين وتعزيز صمود المواطن الفلسطيني اقتصادياً، و تتحمل سلطة النقد مسؤولياتها الاجتماعية بإيجاد ما هو ايجابي في المجتمع الفلسطيني، والقيام دورها بتهيئة المناخ المصرفي الملائم لتعزيز دور الجهاز المصرفي اجتماعياً للقيام بدوره الملتزم بقضايا المجتمع. في هذا الصدد أيضا قررت سلطة النقد الفلسطينية باعتبارها الجهة الرقابية والإشرافية على الجهاز المصرفي الفلسطيني، ولاحقاً لمؤتمر المسؤولية الاجتماعية المنعقد عام (٢٠١١م)، وبالتنسيق مع جمعية البنوك في فلسطين تخصيص (٢%) من أرباح الجهاز المصرفي السنوية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية ومشاريعها التنموية الفلسطينية، وبلغ إجمالي مساهمات البنوك خلال عام (٢٠١٢م) حوالي (٣,٢٤٣,٧٥٥ مليون دولار) ووجهت لدعم (٤٣٦) مؤسسة محلية، وبلغت مساهمتها خلال عام (٢٠١٣م) حوالي (٤.٦٧ مليون دولار بنسبة تجاوزت (٣,٢%) من أرباحها للعام نفسه، من خلال (٥٥٠) شراكة مع المؤسسات الأهلية، وشجعت سلطة النقد البنوك في تبني ثقافة المسؤولية الاجتماعية من خلال القيام بدورها بالمساهمة المجتمعية، وشملت هذه النفقات على البيئة والتعليم والصحة والطفولة وذوي الاحتياجات الخاصة والرياضة والإغاثة والتنمية والثقافة، كما نظمت سلطة النقد بالتعاون مع جمعية البنوك ملتقى مصرفي للمسؤولية عامي (٢٠١٠م-٢٠١١م) للدفع باتجاه التحول بدور المسؤولية الاجتماعية من دورها التقليدي إلى الدور الإنتاجي، وتحديد حجم مساهمة القطاع المصرفي، والقطاعات التي استهدفها، للانتقال بمفهوم المسؤولية الاجتماعية نحو توحيد الجهد المصرفي في قطاعات محددة، والتركيز على الجانب الإنتاجي الاقتصادي، لضمان استمرارية وديمومة الانتفاع من المسؤولية، والمساهمة بإيجاد حلول لمشاكل الفقر والبطالة، ودعت سلطة النقد البنوك إلى الارتقاء بمفهوم المسؤولية المجتمعية، وتوجيه أنشطتها اتجاه مشاريع اقتصادية تلي احتياجات المجتمع، والحد من مشكلة البطالة (جامع ووافي، ٢٠١٦م).

الفصل الثالث: الأطار العملي واجراءات الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة:

تم أخذ عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية، وبلغت عينة الدراسة (٣٨٣) عميل بناءً على قانون العينة العشوائية. وقد قام الباحثان بتوزيع (٣٨٣) استبانة على مجتمع الدراسة مع مراعاة النسب لكلا البنكين، وتم استرداد (٣٧٥) استبانة، أي بنسبة استجابة بلغت (٩٨,١%)، وبعد فحص الاستبانات لم يُستبعد أيٌّ منها، وبالتالي تم تحليل (٣٧٥) استبانة.

أداة الدراسة:

قام الباحثان بإعداد استبانة تدور حول " دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء - دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة".

اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة

تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الاستبانة:

فيما يلي عرض نتائج التحليل الإحصائي لفقرات الاستبانة ومحاورها، من خلال تحديد المستوى العام لمتغيرات الدراسة من وجهة نظر مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: تحليل محاور أبعاد الاشتغال المالي:

تحليل فقرات المحور الأول: الوصول إلى الخدمات المالية:

١. مدى وجود بنك في منطقة الإقامة:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية ومدى وجود بنك في منطقة الإقامة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (١): مدى وجود بنك في منطقة الإقامة

النسبة %	التكرار	الاجابة
٩١,٥	٣٤٣	نعم
٨,٥	٣٢	لا
١٠٠,٠	٣٧٥	المجموع

تبين من خلال الجدول السابق أن ٩١,٥% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود بنك في مكان إقامتهم، بينما ٨,٥% لا يرون ذلك.

٢. مدى وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعامل معه العملاء:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية ومدى وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعامل معه العملاء، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٢): مدى وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعامل معه العملاء

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	٢٩٥	٧٨,٧
لا	٨٠	٢١,٣
المجموع	٣٧٥	١٠٠,٠

تبين من خلال الجدول السابق أن ٧٨,٧% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعاملون معه، بينما ٢١,٣% لا يرون ذلك. ٣. مدى وجود صراف قريب من مكان اقامة عملاء البنك:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية ومدى وجود صراف قريب من مكان اقامة عملاء البنك، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٣): مدى وجود صراف قريب من مكان اقامة عملاء البنك

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	٢٧٩	٧٤,٤
لا	٩٦	٢٥,٦
المجموع	٣٧٥	١٠٠,٠

تبين من خلال الجدول السابق أن ٧٤,٤% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود صراف قريب من مكان اقامتهم، بينما ٢٥,٦% لا يرون ذلك. ٤. مدى ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعامل معه العملاء عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية ومدى ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعامل معه العملاء عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٤): مدى ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعامل معه العملاء عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	١٥٢	٤٠,٥
لا	٢٢٣	٥٩,٥
المجموع	٣٧٥	١٠٠,٠

تبين من خلال الجدول السابق أن ٤٠,٥% من أفراد عينة الدراسة يرون بأن ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعاملون معه عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع، بينما ٥٩,٥% لا يرون ذلك.

٥. مدى وجود حساب الكتروني للعملاء للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية ومدى وجود حساب الكتروني للعملاء للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٥): مدى وجود حساب الكتروني للعملاء للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	٨٨	٢٣,٥
لا	٢٨٧	٧٦,٥
المجموع	٣٧٥	١٠٠,٠

تبين من خلال الجدول السابق أن ٢٣,٥% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود حساب الكتروني لهم للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي، بينما ٧٦,٥% لا يرون ذلك.

٦. مدى وجود مراسلات مصرفية الكترونية بين العملاء والبنك:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية ومدى وجود مراسلات مصرفية الكترونية بين العملاء والبنك، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٦): مدى وجود مراسلات مصرفية إلكترونية بين العملاء والبنك

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	٩٦	٢٥,٦
لا	٢٧٩	٧٤,٤
المجموع	٣٧٥	١٠٠,٠

تبين من خلال الجدول السابق أن ٢٥,٦% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود مراسلات مصرفية إلكترونية بينهم وبين البنك، بينما ٧٤,٤% لا يرون ذلك.

جدول (٧): نتائج تحليل فقرات محور: الوصول إلى الخدمات المالية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
٧	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	٧,٣١	٢,٤٥	٧٣,١	٣
٨	يوجد صرافات الية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	٦,٣٨	٢,٤٦	٦٣,٨	٦
٩	تؤثر طبيعة وظيفتك على مدى حصولك على الخدمات البنكية	٥,٧٥	٣,١٨	٥٧,٥	٨
١٠	تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته	٥,٩٤	٣,٣٢	٥٩,٤	٧
١١	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية	٧,٦١	٢,١٨	٧٦,١	١
١٢	يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات البنكية	٥,٦١	٣,٢٢	٥٦,١	٩
١٣	استخدام الهاتف الذكي في التعاملات البنكية يسهل من الوصول للخدمات البنكية	٦,٨٣	٣,١٠	٦٨,٣	٤
١٤	التواصل عن طريق المراسلات الإلكترونية يسهل عملية الوصول للخدمات البنكية	٧,٣٦	٢,٨٢	٧٣,٦	٢
١٥	الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية	٦,٦٤	٢,٤٥	٦٦,٤	٥
	الدرجة الكلية	٦,٦٠	١,٢٨	٦٦,٠	

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٧,٦١ من ١٠)، وانحراف معياري (٢,١٨)، وبوزن نسبي (٧٦,١%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.
- الفقرة التي تنص على "يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات البنكية" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٥,٦١ من ١٠)، وانحراف معياري (٣,٢٢)، وبوزن نسبي (٥٦,١%)، وهذا يشير إلى وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذه الفقرة.
- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "الوصول إلى الخدمات المالية" بلغ (٦,٦٠ من ١٠)، وانحراف معياري (١,٢٨)، وبوزن نسبي (٦٦%)، مما يدل على أن محور "الوصول إلى الخدمات المالية" يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.

تحليل فقرات المحور الثاني: استخدام الخدمات المالية:

١. مدى امتلاك العملاء لحساب مالي رسمي:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى امتلاك العملاء لحساب مالي رسمي، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٨): مدى امتلاك العملاء لحساب مالي رسمي

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	٢٧٩	٧٤,٤
لا	٩٦	٢٥,٦
المجموع	٣٧٥	١٠٠,٠

تبين من خلال الجدول السابق أن ٧٤,٤% من أفراد عينة الدراسة يمتلكون حساب مالي رسمي، بينما ٢٥,٦% لا يمتلكون ذلك.

٢. مدى وجود قرض قائم واحد على الأقل:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى وجود قرض قائم واحد على الأقل، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (٩): مدى وجود قرض قائم واحد على الأقل

النسبة %	التكرار	الاجابة
٢٧,٧	١٠٤	نعم
٧٢,٣	٢٧١	لا
١٠٠,٠	٣٧٥	المجموع

تبين من خلال الجدول السابق أن ٢٧,٧% من أفراد عينة الدراسة لديهم قرض واحد قائم على الأقل، بينما ٧٢,٣% ليس لديهم ذلك.

٣. مدى استخدام خدمات معاملات التجزئة غير النقدية:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى استخدام خدمات معاملات التجزئة غير النقدية، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (١٠): مدى استخدام خدمات معاملات التجزئة غير النقدية

النسبة %	التكرار	الاجابة
٢٣,٥	٨٨	نعم
٧٦,٥	٢٨٧	لا
١٠٠,٠	٣٧٥	المجموع

تبين من خلال الجدول السابق أن ٢٣,٥% من أفراد عينة الدراسة يستخدمون خدمات معاملات التجزئة غير النقدية، بينما ٧٦,٥% لا يستخدمون ذلك.

٤. مدى استخدام العملاء لحسابهم البنكي بشكل دائم:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى استخدام العملاء لحسابهم البنكي بشكل دائم، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (١١): مدى استخدام العملاء لحسابهم البنكي بشكل دائم

النسبة %	التكرار	الاجابة
٢٧,٧	١٠٤	نعم
٧٢,٣	٢٧١	لا
١٠٠,٠	٣٧٥	المجموع

تبين من خلال الجدول السابق أن ٢٧,٧% من أفراد عينة الدراسة يستخدمون حسابهم البنكي بشكل دائم، بينما ٧٢,٣% لا يستخدمون ذلك.

جدول (١٢): نتائج تحليل فقرات محور: استخدام الخدمات المالية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
٥	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخدامك للخدمات البنكية	٦,١٢	٣,٧٦	٦١,٢	٢
٦	تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	٣,٨٤	٢,٩٦	٣٨,٤	٣
٧	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	٦,٥٩	٣,٢٥	٦٥,٩	١
	الدرجة الكلية	٥,٥٢	٢,٣٣	٥٥,٢	

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدامك للخدمات البنكية المتاحة" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٦,٥٩ من ١٠)، وانحراف معياري (٣,٢٥)، ووزن نسبي (٦٥,٩%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.
- الفقرة التي تنص على "تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٤ من ١٠)، وانحراف معياري (٢,٩٦)، ووزن نسبي (٣٨,٤%)، وهذا يشير إلى وجود درجة منخفضة من الموافقة على هذه الفقرة.

- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "استخدام الخدمات المالية" بلغ (٥,٥٢ من ١٠)، وبانحراف معياري (٢,٣٣)، وبوزن نسبي (٥٥,٢%)، مما يدل على أن محور "استخدام الخدمات المالية" يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

تحليل فقرات المحور الثالث: جودة الخدمات المالية:

لتحليل محور جودة الخدمات المالية استخدم الباحثان الاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب.

جدول (١٣): نتائج تحليل فقرات محور: جودة الخدمات المالية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	الترتيب
١	توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل بنكك بالجيدة	٧,٨٥	٢,٠٠	٧٨,٥	٢
٢	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك	٨,٢١	١,٩٠	٨٢,١	١
٣	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة	٧,٧٢	١,٩٢	٧٧,٢	٣
٤	توصف تكلفة ورسوم الخدمات المالية بالمقبولة	٧,٣٣	٢,١٢	٧٣,٣	٥
٥	تتلقى معلومات كافية وتوضيح تام من موظفين البنك حول الخدمات المالية التي يقدمها البنك، و تكون اللغة واضحة والأسلوب واضح	٧,٦٣	٢,٠٣	٧٦,٣	٤
٦	تستطيع تقديم شكوى للبنك بسبب أي معاملة غير قانونية من قبل موظفين البنك	٦,٥٧	٣,١١	٦٥,٧	٩
٧	يمكنك الاستعانة بجهة عادلة أو أمين للمظالم المالية في البنك تلجأ اليه عند حدوث نزاع بينك وبين البنك	٥,٢٠	٣,١٧	٥٢,٠	١٢
٨	يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في البنك طويل	٥,٣٦	٣,٢٩	٥٣,٦	١١
٩	تشعر بالراحة والسهولة حول الخدمات المقدمة من البنك	٧,١٢	٢,٠٩	٧١,٢	٦
١٠	يعتبر متوسط تكلفة الخدمة لفتح حساب جاري أساسي تكلفة مقبولة	٦,٧٨	٢,٥٤	٦٧,٨	٧
١١	يعتبر متوسط تكلفة التحويلات المالية تكلفة مقبولة	٦,٤٨	٢,٢١	٦٤,٨	١٠
١٢	يعتبر متوسط الرسوم السنوية لحساب التوفير تكلفة مقبولة	٦,٦٩	٢,٣١	٦٦,٩	٨
	الدرجة الكلية	٦,٩١	١,٣٧	٦٩,١	

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٨,٢١ من ١٠)، وبانحراف معياري (١,٩٠)، وبوزن نسبي (٨٢,١%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.
- الفقرة التي تنص على "يمكنك الاستعانة بجهة عادلة أو أمين للمظالم المالية في البنك تلجأ اليه عند حدوث نزاع بينك وبين البنك" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٥,٢٠ من ١٠)، وبانحراف معياري (٣,١٧)، وبوزن نسبي (٥٢%)، وهذا يشير إلى وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذه الفقرة.
- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "جودة الخدمات المالية" بلغ (٥,٥٢ من ١٠)، وبانحراف معياري (٣,٢٩)، وبوزن نسبي (٥٣,٦%)، مما يدل على أن محور "استخدام الخدمات المالية" يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

ثانياً: تحليل فقرات محور المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:

لتحليل محور المسؤولية الاجتماعية استخدم الباحثان الاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب.

جدول (١٤): نتائج تحليل فقرات محور: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي%	الترتيب
١	يشترط البنك بأن تكون كافة المعاملات فيها متوافقة مع الشريعة الإسلامية	٦,٢٧	٣,٥٤	٦٢,٧	١١
٢	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم عملائه	٦,٣٨	٣,١٤	٦٣,٨	١٠
٣	تقيم البنك المعارض والندوات للتعريف بخدمات البنك	٤,٣٧	٢,٨٩	٤٣,٧	١٧
٤	يهتم البنك بقسم العلاقات العامة الذي يعنى بالاهتمام بالعملاء وتعريفهم بنشاطات البنك	٤,٧٨	٣,٣٠	٤٧,٨	١٥
٥	يطبق البنك مبدأ "اعرف عميلك"	٧,٩٣	٢,٨٨	٧٩,٣	١
٦	يهتم البنك لآراء ومقترحات العملاء	٤,٨٦	٢,٧٣	٤٨,٦	١٤
٧	يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك والخدمات المقدمة	٤,٣٣	٢,٩٨	٤٣,٣	١٨
٨	يقوم البنك بالرد على شكاوى العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها	٤,٧٥	٢,٧٠	٤٧,٥	١٦
٩	يتعامل البنك مع عملائه بشفاافية ونزاهة	٥,٥٢	٢,٦٤	٥٥,٢	١٣
١٠	يحافظ البنك على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات المتعلقة بهم	٧,٢٥	٢,٢٩	٧٢,٥	٣

١١	يوضح البنك الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة ما بين البنك والعملاء	٧,٠١	٢,٠٧	٧,٠١
١٢	يهتم البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء	٦,٧١	٢,٢٩	٦,٧١
١٣	يهتم البنك بحقوق العملاء	٧,٠٤	٢,٤٠	٧,٠٤
١٤	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في المكان المناسب له	٧,٤٦	١,٨٧	٧,٤٦
١٥	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المناسب له	٧,١٩	١,٧٨	٧,١٩
١٦	يهتم البنك بتيسير سياسات واجراءات تقديم الخدمات للعميلين	٦,٨٥	١,٩٦	٦,٨٥
١٧	يعمل البنك على تحقيق رضا المودعين عن العائد المحقق	٦,١٨	٢,١٠	٦,١٨
١٨	يعمل البنك على توفير سلامة الخدمات المقدمة	٦,٨٠	٢,٣٩	٦,٨٠
	الدرجة الكلية	٦,٢٠	١,٦١	٦,٢٠

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "يطبق البنك مبدأ اعرف عميلك" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٧,٩٣ من ١٠)، وبانحراف معياري (٢,٨٨)، وبوزن نسبي (٧٩,٣%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.
- الفقرة التي تنص على "يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك والخدمات المقدمة" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٣ من ١٠)، وبانحراف معياري (٢,٩٨)، وبوزن نسبي (٤٣,٣%)، وهذا يشير إلى وجود درجة منخفضة من الموافقة على هذه الفقرة.
- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء" بلغ (٦,٢٠ من ١٠)، وبانحراف معياري (١,٦١)، وبوزن نسبي (٦٢%)، مما يدل على أن محور "المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء" يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (١٥): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك

الإسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		الاشتغال المالي
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
*.٠٠٠٠	.٠٥٣	

* الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في جدول (٥,٢٦) وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أقل من مستوى الدلالة $0,05$ وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أنه كلما كانت ابعاد الاشتغال المالي متحققة في البنوك كلما ساهم ذلك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء وتمكين شرائح أكبر منهم من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها البنوك. وتتفق هذه النتيجة مع (ابودية، ٢٠١٦م) وأيضاً مع (جامع ووافي، ٢٠١٦م) و(اشتيوي وأبومصطفى، ٢٠١٦م).

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية

تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (١٦): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك

الاسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		الوصول إلى الخدمات المالية
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
*,٠,١٠	٠,٣٧	

* الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في جدول (٥,٢٧) وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥. وتعود الدراسة هذه النتيجة إلى انه كلما كانت عملية الوصول للخدمات البنكية اسهل كلما ساهم ذلك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لهذه البنوك. وتتفق هذه النتيجة مع وتتفق هذه النتيجة مع (ابودية، ٢٠١٦م) وأيضاً مع (جامع ووافي، ٢٠١٦م) و(اشتيوي وأبومصطفى، ٢٠١٦م).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq ٠,٠٥$ بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (١٧): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك

الاسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		استخدام الخدمات المالية
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
///٠,٢٢٠	٠,٠٦	

// الارتباط غير دال احصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في جدول (٥,٢٨) عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أكبر من مستوى الدلالة ٠,٠٥. وتعود الدراسة هذه النتيجة إلى أن مفهوم استخدام الخدمات البنكية ليس مرتبطاً بتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء حيث إن الخدمة قد تكون موجودة ولكن العميل لا يقوم باستخدامها نظراً لظروف وحيثيات تخص العميل نفسه. واختلفت هذه النتيجة مع (أبودية، ٢٠١٦م) وايضا مع (جامع ووافي، ٢٠١٦م) و(اشتيوي وأبومصطفى، ٢٠١٦م).

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq ٠,٠٥$ بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (١٨): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك

الاسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		جودة الخدمات المالية
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
*,٠,١٠	0,٧١	

* الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥.

وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت جودة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها كلما ساهم ذلك في تحقيق رسالة البنوك تجاه تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها. وتتفق هذه النتيجة مع (أبودية، ٢٠١٦م) وايضا مع (جامع، ووافي، ٢٠١٦م)، و(اشتوي وأبومصطفى، ٢٠١٦م).

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

بعد أن تم تحليل البيانات المستقاة من أجوبة المبحوثين خلصت الدراسة إلى عدة نتائج، جاءت على النحو الآتي:

- حظي محور الوصول إلى الخدمات المالية بدرجة مرتفعة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور ٦٦%، ويرجع ذلك إلى أن سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية، والتواصل يتم عن طريق المراسلات الالكترونية مما يسهل عملية الوصول للخدمات البنكية، ووجود عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية.
- حظي محور الوصول إلى الخدمات المالية بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور ٥٥,٢%، ويرجع ذلك إلى أن الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية والمستوى التعليمي يؤثر على استخدام الخدمات البنكية المتاحة.
- حظي محور جودة الخدمات المالية بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور ٥٣,٦%، ويرجع ذلك إلى الشعور بالثقة لدى العملاء تجاه البيانات والمعلومات المالية في البنك، والرضا تجاه البنك وأداء موظفيه والخدمات المقدمة.
- حظي محور المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بدرجة مرتفعة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور ٦٢%، ويرجع ذلك إلى اهتمام البنوك الاسلامية بتقديم الخدمة للعملاء في الوقت والمكان المناسب، واهتمامها بحقوق العملاء، ومحافظة البنوك على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات المتعلقة بهم.
- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.
- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.
- تبين من النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.
- تبين من النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.

ثانياً: التوصيات:

- تضمين مفاهيم المسؤولية المجتمعية وأبعاد الاشتغال المالي الخطة الاستراتيجية للمصارف وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية المختلفة؛ وليس التركيز على الربحية.
- عمل دورات للتوعية بأهمية الاشتغال المالي وأبعاده الثلاثة وماله من أثر على تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
- عرض الخدمات المصرفية التي تتناسب وتتلاءم مع قيم المجتمع المحلي والواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع المحلي.
- العمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للبنوك خاصة؛ لمختلف شرائح العاملين فيها سواء عبر البرامج والأنشطة والفعاليات غير المنهجية أو عبر تدريب منظم.
- إصدار نشرات، وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية والاشتغال المالي، والاطلاع على أفضل التجارب والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية.
- عقد وتنظيم ورش العمل والندوات واللقاءات الداعمة والمؤتمرات تضم متخذي القرار لتحديد معايير أداء المسؤولية المجتمعية ومنح حوافز للتميز في أداء المسؤولية المجتمعية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. أبو جامع، نسيم ، وافي، فاطمة، (٢٠١٦). دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي. مجلة جامعة فلسطين، تاريخ الاطلاع: ١٦ أكتوبر ٢٠١٦، الموقع الالكتروني: <http://dspace.up.edu.ps/xmlui/handle/123456789/156>

٢. أبودية، ماجد، (٢٠١٦) دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة.
٣. البنك الإسلامي العربي، (٢٠١٦) التقرير السنوي، فلسطين: البنك الإسلامي العربي.
٤. البنك الإسلامي الفلسطيني، (٢٠١٦) التقرير السنوي، فلسطين: البنك الإسلامي الفلسطيني.
٥. البنك الدولي، (٢٠١٣). التقرير السنوي. واشنطن: البنك الدولي.
٦. البنك الدولي، (٢٠١٦). نظرة عامة. تاريخ الاطلاع: ١٥ فبراير ٢٠١٦، الموقع الالكتروني: <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1>
٧. جامع، ياسر، (٢٠١٠) اصلاح سياسات الادماج في الخدمات المالية الشاملة، السودان: برنامج الأمم المتحدة
٨. جمعية البنوك العامة، (٢٠١٥) التقرير السنوي. فلسطين: جمعية البنوك.
٩. زغب، أحمد، (٢٠١١) دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة. فلسطين.
١٠. سلطة النقد الفلسطينية، (٢٠١٤) إنجازات سلطة النقد كرسست لفلسطين مكانة رائدة في مجال الاشتغال المالي. تاريخ الاطلاع: ٢٢ مارس ٢٠١٦، الموقع الالكتروني: <http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=344&ArtMID=1098&ArticleID=645&language=ar-EG>
١١. سلطة النقد الفلسطينية، (٢٠١٤) مفهوم الاشتغال المالي وأهدافه. تاريخ الاطلاع: ١٥ يناير ٢٠١٦، الموقع الالكتروني: <http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=343&ArtMID=957&ArticleID=562&language=ar-EG>
١٢. معهد الدراسات المصرفية، (٢٠١٦) اضاءات، السلسلة (١٨)، العدد (٧). عمان.
١٣. مؤسسة التمويل الدولية، (٢٠١٣)، التقرير السنوي. واشنطن: مؤسسة التمويل الدولية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- [1] Damodaran. A., Financial inclusion: issues and challenges. Akgec international journal of technology, 4(2)(2012), 54-59.
- [2] Jin. K. G. & Drozdenko. R. G., Relationships among perceived organizational core values, corporate social responsibility, ethics, and organizational performance outcomes: An empirical study of information technology professionals, Journal of Business Ethics, 92(3)(2010),341-359, <https://doi.org/10.1007/s10551-009-0158-1>
- [3] Lentner. C., Szegedi. K. & Tatay.T., Corporate social responsibility in the banking sector. Pénzügyi szemle/public finance quarterly, 60(1) (2015), 95-103.
- [4] Malaysia World's Islamic Finance Marketplace, Annual Report. Malaysia: World's Islamic Finance Marketplace, (2015)
- [5] Mehrotra. A. N. & Yetman. J., Financial inclusion-issues for central banks, (2015)
- [6] Mirakhor. A. & Iqbal. Z., financial Inclusion: Islamic finance perspective, Journal of Islamic Business and Management, 2(1)(2012), 35-64, <https://doi.org/10.12816/0004974>
- [7] Moharana. S., Corporate social responsibility: a study of selected public sector banks in India, Iosr journal of business and management (iosr-jbm), 15(4)(2013), 01-09, <https://doi.org/10.9790/487x-1540109>
- [8] Mohieldin. M., Iqbal. Z., Rostom. A. M. & Fu. X., The role of Islamic finance in enhancing financial inclusion in Organization of Islamic Cooperation (OIC) countries,(2011), <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5920>
- [9] Yeung. S., The role of banks in corporate social responsibility, Journal of Applied Economics and Business Research, 1(2)(2011), 103-115.



Global Journal of Economics and Business
Vol. 6, No. 1, 2019, pp. 1- 18
e-ISSN 2519-9293 , p-ISSN 2519-9285



Refaad for Studies and Research
www.refaad.com

The Role of Financial Inclusion from National Banks in the Achievement of Social Responsibility Towards Clients (Case Study– the Islamic Banks Working in Gaza Strip)

Yasser Abed Taha Al-Shurafa

Faculty of Commerce- Islamic University of Gaza- Palestine
yshorafa@iugaza.edu.ps

Haneen Mohammed Badr Ajour

Abstract: This study aimed to identify the role of the contribution of financial inclusion dimensions in the achievement of social responsibility to clients of Islamic banks in the Gaza Strip during the year 2016. This has been achieved through presenting the concept of financial inclusion, its importance, objectives, and impact on improving the culture of social responsibility.

The study relied on the descriptive and analytical approach in the study and analysis of the various aspects of the role of financial inclusion in establishing the basis of social responsibility. This has been done with reference to the clients of Islamic banks in the Gaza Strip. The study used a questionnaire as a data collection tool to gather information, which has been statistically analyzed and presented using the appropriate statistical methods that fit the purpose of study.

The study population consisted of all the clients of the Islamic banks operating in the Gaza Strip. Those banks are the Palestinian Islamic Bank, which has the following five branches: the Northern Governorate, Gaza Governorate, the Middle Governorate, Khan Younis Governorate, and Rafah Governorate, and the Arab Islamic Bank, which has the following two branches: Gaza Governorate and the Khan Younis Governorate. The study used the random sample method to estimate the required number of respondents. This number is estimated at 383 clients of the above-mentioned branches of these two banks, taking into account the clients proportion in each bank. The questionnaires were distributed, following a pilot study of 30 questionnaires. The final percentage of the completed returned forms was 375 questionnaires, which represents a proportion of 98.1% of the total distributed forms consisting of 383 questionnaires.

The most important findings of the study is that there is a strong positive correlation between the three financial inclusion dimensions together and achieving social responsibility to the clients of the Islamic banks in the Gaza Strip. The study recommended the need to work on an awareness campaign to explain the concept of social responsibility, its dimensions, and principles. The study also recommends to include social responsibility and the dimensions of financial inclusion in the strategic plans of banks, and to determine areas of intervention according to the social implications, not profitability. The study also recommends to work on the spread of the culture of social responsibility of organizations in general and banks in particular through targeting the various ranks of workers either through programs, activities, events, or through structured training. This could be supported by issuing bulletins, establishing a website dedicated to social responsibility and its updates, gathering case studies of similar experiences and success stories of the practice of social responsibility.

Keywords Financial Inclusion, Islamic Banks, National Banks.

References:

- [1] Ābwdyh. Majd, Dwr Ālantshar Āmsrfy WālaštmaĀ Ālmāly Fy Ālnshat Ālaqtādy Āflstyny, (RsaĀt Majstyr Ghyr Mnshwrh), Ām'Ā Ālāzhr, Ghzh, (2016)
- [2] Ābw Ām'. Nsym, Wāfy. Faṭmh, Dwr Ābnwk Fy Flstyn BaṬhra' Ālmsywyh Ālmjtm'yh Wān'kashā 'la Āḍayhā Ālmāly. MjĀt Ām'Ā Flstyn, Tarykh Ālaṭla': 16 Āktwbr(2016), Ālmwq' Ālālktrwny: <http://dspace.up.edu.ps/xmlui/handle/123456789/156>

- [3] Albnk Aḷaṣḷamy Al'rby, Altqryr Aṣnwy, Flstyn: Albnk Aḷaṣḷamy Al'rby, (2016)
- [4] Albnk Aḷaṣḷamy Alflstyny, Altqryr Aṣnwy, Flstyn: Albnk Aḷaṣḷamy Alflstyny, (2016)
- [5] Albnk Aldwly, Altqryr Aṣnwy, Waṣḥntn: Albnk Aldwly, (2013)
- [6] Albnk Aldwly, Nzrh 'amh. Tarykh Aḷaṭḷa': 15 Fbrayr 2016, Almwq' Aḷalktrwny: <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1>
- [7] Damodaran. A., Financial inclusion: issues and challenges. Akgec international journal of technology, 4(2)(2012), 54-59.
- [8] Jam'. Yaṣr, Aṣḷaḷ Syasaṭ Aḷadmaḷ Fy Alkhḍmat Almalyh Alshamlh, Alswdan: Brnamj Alamm Almthdh, (2010)
- [9] Jin. K. G. & Drozdenko. R. G., Relationships among perceived organizational core values, corporate social responsibility, ethics, and organizational performance outcomes: An empirical study of information technology professionals, Journal of Business Ethics, 92(3)(2010),341-359, <https://doi.org/10.1007/s10551-009-0158-1>
- [10] Jmy' yṭ Albnwk Al'amh, Altqryr Aṣnwy, Flstyn: Jm' yṭ Albnwk, (2015)
- [11] Lentner. C., Szegedi. K. & Tatay.T., Corporate social responsibility in the banking sector. Pénzügyi szemle/public finance quarterly, 60(1) (2015), 95-103.
- [12] M'hd Aldraṣaṭ Almsrfyh, Aḍa'at, 'man,18(7)(2016)
- [13] Malaysia World's Islamic Finance Marketplace, Annual Report. Malaysia: World's Islamic Finance Marketplace, (2015)
- [14] Mehrotra. A. N. & Yetman. J., Financial inclusion-issues for central banks, (2015)
- [15] Mirakhor. A. & Iqbal. Z., financial Inclusion: Islamic finance perspective, Journal of Islamic Business and Management, 2(1)(2012), 35-64, <https://doi.org/10.12816/0004974>
- [16] Mohieldin. M., Iqbal. Z., Rostom. A. M. & Fu. X., The role of Islamic finance in enhancing financial inclusion in Organization of Islamic Cooperation (OIC) countries,(2011), <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5920>
- [17] Moharana. S., Corporate social responsibility: a study of selected public sector banks in India, Iosr journal of business and management (iosr-jbm), 15(4)(2013), 01-09, <https://doi.org/10.9790/487x-1540109>
- [18] M'wssī Altmwyl Aldwlyh, Altqryr Aṣnwy, Waṣḥntn: M'wssī Altmwyl Aldwlyh, (2013)
- [19] Slṭī Alnqd Alflstynyh, Anjazaṭ Slṭī Alnqd Krst Lflstyn Mkaḥ Raḷdh Fy Mjal Aḷashṭmaly Almaly. Tarykh Aḷaṭḷa': 22 Maṣ 2016, Almwq' Aḷalktrwny: <http://www.pma.ps/default.aspx?tabid=344&artmid=1098&articleid=645&language=ar-eg>
- [20] Slṭī Alnqd Alflstynyh, Mfhwm Aḷashṭmal Almaly Wāhḍafh. Tarykh Aḷaṭḷa': 15 Ynaḷr 2016, Almwq' Aḷalktrwny: <http://www.pma.ps/default.aspx?tabid=343&artmid=957&articleid=562&language=ar-eg>
- [21] Yeung. S., The role of banks in corporate socialresponsibility, Journal of Applied Economics and Business Research, 1(2)(2011), 103-115.
- [22] Zghb. Aḥmd, Dwr Alqṭa' Alkḥaṣ Alflstyny Fy T'zyz Mbaḍrat Almsw'wlyh Almjtm'yh, Wrqṭ' ml Mqdmh Aḷa Mwtmr Almsw'wlyh Alajṭma'yh, Jam'ī Alqds Almftwḥh, Flstyn, (2011)

Copyright of Global Journal of economic & Business (GJEB) is the property of Refaad for Studies, Research & Development and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.