

مدى التزام القطاع البنكي الجزائري بأداء مسؤوليته الاجتماعية  
دراسة تطبيقية على بنك الفلاحة و التنمية الريفية

The commitment of the Algerian banking sector performance  
of social responsibility  
a practical study on the Bank of Agriculture and Rural  
Development

د: كروسي أسماء

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- جامعة 8ماي 1945 - قالمة -

الإيميل : [Asma\\_v\\_2003@yahoo.fr](mailto:Asma_v_2003@yahoo.fr)

رقم الهاتف: 0655110961

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام القطاع المصرفي الجزائري بالمسؤولية الاجتماعية ، حيث أجابت هذه الدراسة على سؤال ما مدى التزام البنوك الجزائرية بأدائها للمسؤولية الاجتماعية؟ تم تصميم استبيان لجمع البيانات و توزيعه على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية قالمة بطريقة المسح الشامل. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من بينها ضرورة وضع مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في خطط البنوك والعمل على تنفيذها ، توفير البنية التحتية اللازمة لأداء البنوك الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية ، تنمية اقتصادية ، البنوك التجارية.

## Abstract

This study aimed to identify the extent of the Algerian banking sector 's commitment to social responsibility, in addition to the knowledge of the aspects of social responsibility provided by the Algerian Banking Institution This study has answered the question of what extent the Algerian Banking Corporation 's commitment to performance of social responsibility ? Questionnaire was designed to collect data and distribute it to the Bank of Agriculture and Rural Development staff in a manner of a comprehensive survey, Data was analyzed using SPSS program.. One of the most important recommendations is to look for lines of application of social responsibility in banking planning, the provision of the necessary infrastructure to perform the Algerian banks of social responsibility

**Key words:** commercial banks, social responsibility, economic development.

مقدمة :

لا تعتبر البنوك اليوم كيانات اقتصادية فحسب ، بل كيانات ترتبط بالوطن الذي تعيش فيه ، فهي تعمل في بيئة اقتصادية و اجتماعية معقدة ، تتعرض فيها لضغوط من أجل تعظيم ربحيتها من جهة الملاك ، و ضغوط لتحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع الذي تتواجد فيه و تستفيد منه ، ولعل قيام البنوك بدورها في الوساطة المالية يعد أمرا حيويا إذ أن عدم قيامها بذلك قد يضر بسمعتها و مكانتها و يقلل من قدرتها التنافسية ، إلا أن البنوك أصبحت أيضا جزء من نسيج التنمية في كل بلدان العالم سواء كانت دول متقدمة أو نامية ، لذا لا بد على البنوك أن تحقق التوازن بين مصالحها وتزويد أرباحها من ناحية ، وبين تواصلها الاجتماعي و مسؤوليتها اتجاه المجتمع من ناحية أخرى .

على ضوء ماسبق يمكن طرح الإشكالية التالية ما مدى التزام البنوك الجزائرية بأدائها للمسؤولية الاجتماعية؟

من خلال الإشكالية السابقة يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- هل لدى البنوك الجزائرية وعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية ؟
- هل تتوفر لدى البنوك الجزائرية القدرة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية ؟
- هل يوجد دور فعال للبنوك الجزائرية في المسؤولية الاجتماعية ؟

**فرضيات الدراسة :** في ضوء مشكلة البحث يمكن طرح الفرضيات التالية :

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية نُهجا فرضته التغيرات الراهنة المتعلقة بثقافة الزبائن ،شدة المنافسة ،الجماعات الضاغطة و الهيئات الإقليمية والدولية الداعمة لذلك .
- يطبق بنك الفلاحة و التنمية الريفية مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن أنشطته و استراتيجياته الاستثمارية .

**أهداف الدراسة :** تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- الوقوف على مدى اهتمام البنوك بمجالات المسؤولية الاجتماعية .
- التعرف على دوافع البنوك للمسؤولية الاجتماعية و ممارستها.
- تحليل عناصر المسؤولية الاجتماعية للبنوك و فوائدها و تطبيقها.

**منهجية الدراسة :** اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي ، باستخدام بعض الأدوات الإحصائية .

للإجابة على الإشكالية المتبناة أعلاه قمنا بتقسيم الدراسة إلى محورين :

- المحور الاول : المسؤولية الاجتماعية للبنوك.
- المحور الثاني : دراسة تطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية قلمة

## المحور الأول : المسؤولية الاجتماعية للبنوك

لم يعد نشاط البنوك اليوم اقتصادي بحت يقتصر على ما تزاوله من أعمال مصرفية فقط قائمة على مبدأ الكفاءة و تعظيم الأرباح ، بل توسع لتصبح شريكا في المجتمع له دور اجتماعي من خلال الإسهام في خدمة المجتمع و تنميته

## أولا : تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لا يوجد مفهوم واضح ومحدد لهذه المسؤولية يتسم بالقبول والعمومية حيث أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مازال يحيط به الكثير من الغموض وعدم وضوح الرؤية.

فقد عرف بيتر دراكر Peter Drucker المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وأن هذا الالتزام يتسع بإتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم<sup>1</sup>.

البنك الدولي يرى بأن المسؤولية الاجتماعية إلتزام أصحاب الأعمال التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة وذلك من خلال العمل مع العاملين وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى المعيشة بطريقة تحدم التجارة والتنمية في آن واحد<sup>2</sup>

وتعرف بأنها عقد بين الشركة والمجتمع تلتزم بموجبه الشركة بإرضاء المجتمع وبما يحقق مصلحته وينظر لها على أنها التزام من قبل الشركة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من خلال قيامها بكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور ، نعمة عباس الخفاجي ، قراءات في الفكر الإداري المعاصر ، دار البازوري ، الأردن ، 2008 ، ص 289.

<sup>2</sup> طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال ، دار وائل ، الأردن ، 2008 ، ص 49.

ومكافحة التلوث وخلق الكثير من فرص العمل وحل الكثير من المشاكل (المواصلات، الإسكان، الصحة) وغيرها من الخدمات<sup>1</sup>.

مما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة اتجاه المجتمع بأنها عبارة عن إلتزام المنظمة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة لأسر العاملين والمجتمع ككل، والمحافظة على البيئة من التلوث وذلك من خلال مجموعة من البرامج و الخدمات والإعانات.

### ثانيا : المزايا المترتبة عن إلتزام البنوك بمسؤوليتها الاجتماعية :

يحقق البنك بتبنيه مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن أنشطته العديد من المزايا تتمثل في:

- تحسين سمعة البنك كميزة تنافسية والتي تبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات والثقة المتبادلة بين البنك و أصحاب المصالح ومستوى الشفافية التي يتعامل بها البنك، و مدى مراعاته للإعتبرات البيئية والاهتمام بالعنصر البشري<sup>2</sup>.
- استقطاب أكفأ العناصر البشرية، حيث يمثل التزام البنك بمسؤوليته اتجاه المجتمع الذي يعمل فيه عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميزة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات، الإطار النظري و إمكانية التطبيق العملي في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، 2014، ص266.

<sup>2</sup> محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2015، ص 174

<sup>3</sup> الأسرح، حسين، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، افريل، 2014، ص15 [www.academia.edu](http://www.academia.edu)

- إن قيام البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه المجتمع يزيد من ولاء أفراد هذا المجتمع و إقبالهم عليه ، وبالتالي زيادة الدخل و الأرباح .
- بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد يتعرض لها البنك أثناء ممارسة نشاطه الاقتصادي.
- إن لم تقم البنوك بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة و حل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع<sup>1</sup>.

### ثالثا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية للبنوك

ساهمت جهود المنظمات الدولية غير الحكومية في وضع إطار لمبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات ومن هذه المنظمات (منظمة الأمم المتحدة، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، البنك الدولي ومنظمة المعايير الدولية)، وقد لخص ( Tuldr و Kolk ) عددا من المبادئ للمسؤولية الاجتماعية للشركات، الناتجة من جهود المنظمات السابقة الذكر كما يلي<sup>2</sup>:

- التنمية والتطوير في كل المجالات التي تحقق المنافع الاجتماعية .
- الشفافية في تخطيط وتنفيذ العمليات .
- الأداء المبني على الأهداف القابلة للقياس .
- مكافأة الأداء الجيد وتأنيب الأداء الضعيف .

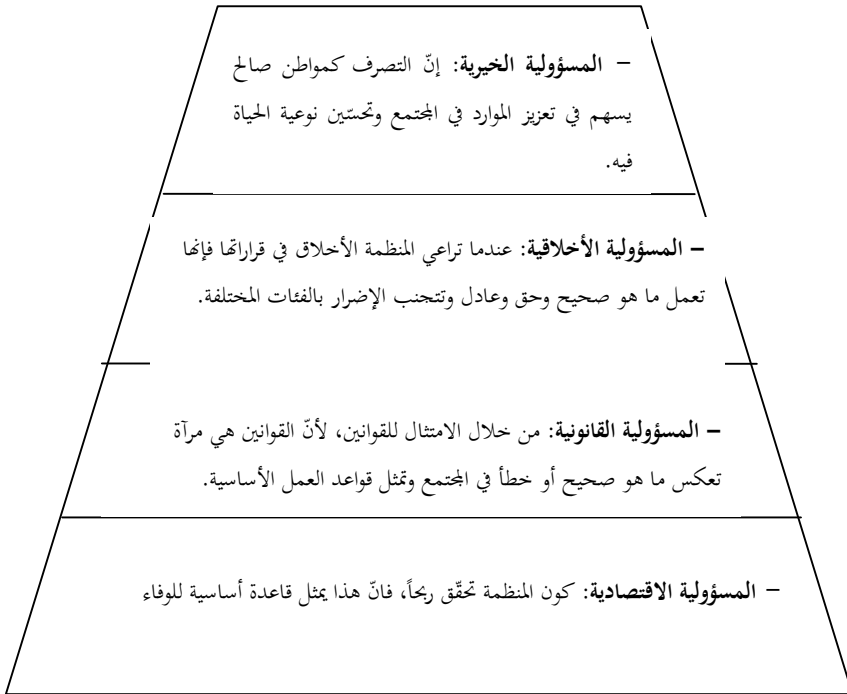
<sup>1</sup> ثامر ياسر البكري، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص52.

<sup>2</sup> عايد عبد الله العيصي ، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة ، دار البازوري ، الأردن ، 2015 ، ص 10

- المرونة والإبداع لتحقيق الأهداف .
- تفعيل أدوات المراقبة والتطوير.
- استمرارية التطوير.

رابعا : أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك: قدّم كارول (CARROLL) أربعة أنواع من المسؤولية التي باجتماعها تشكّل المسؤولية الاجتماعية للشركات وفق الشكل التالي:

### الشكل رقم 1 : هرم كارول (CARROLL) للمسؤولية الاجتماعية



**المصدر :** طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و

أخلاقيات الأعمال ، دار وائل ، الأردن ، 2008 ، ص:83

### خامسا: مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك

تتحصر مسؤولية البنك الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح في :

## 1. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع:

يعتبر المجتمع بالنسبة للبنك شريحة مهمة إذ يتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه و تعزيزها، الأمر الذي يتطلب منه مضاعفة نشاطاته تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، و التي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور و الحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الرياضية و الترفيهية، احترام العادات و التقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية و العلمية، رعاية الأعمال الخيرية.<sup>1</sup>

## 2. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسؤولياته، هذا ويتمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك حرصه على عدم ضياع الموارد هباء و الاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها لذا يجب على البنك أن يحرص على ما يلي<sup>2</sup>:

- الاستعداد للحوار و تبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة و المهتمين بها.

- الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.

- السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة و الفعالة التي تتعلق بالبيئة.

- الاستخدام الأمثل و الفعال للموارد.

<sup>1</sup>فاتح عبد القادر الحوري و آخرون ، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية

الاجتماعية: "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، تحت عنوان "إدارة منظمات الأعمال: التحديات

العالمية المعاصرة"، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الاردن، 27 - 29 أبريل 2009، ص 7.

<sup>2</sup>أحمد سامي عدلي ، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية ، ص 22



## 3. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين:

يتمثل التزام البنك اتجاه العاملين من خلال<sup>1</sup>:

- احترام العنصر البشري: إن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي سيثريه مساهمة كل فرد، وعلى ذلك يجب على البنك:
- أن يطبق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يمنع من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل أو الدين.
- أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل.
- يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.
- يعمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.
- تقييم العاملين وتحفيزهم: يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة في تقييم وتحفيز العاملين لتحقيق التقدم المهني ويتطلب ذلك من البنك القيام بما يلي:
- وضع البرامج التدريبية التي تركز الاحتياجات الفردية وذلك إيماناً منه بان معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في الخطط التدريبية.
- تبني نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية.

<sup>1</sup>المرجع نفسه ص 23.

-خلق الظروف الملائمة لكل موظف من أجل القيام بدوره على أكمل وجه  
 مما يحقق التطور المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح  
 الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.

- تقدمت حوافز للعاملين مثل : وجود برامج اقراض للعاملين بالبنك ، توفير  
 السكن للعاملين ، و المساهمة في حل مشاكلهم ، توفير أماكن للترفيه خاصة  
 بالعاملين في البنك<sup>1</sup> .

- توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به: إن الحوار  
 المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فيجب  
 على البنك أن يعمل على:

- تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين  
 وحدات البنك المختلفة.

-حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من  
 مقترحاتهم وآراءهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار.

-إرساء قنوات الاتصال على معايير المصادقية والشفافية والاكتمال وسهولة  
 الاتصال.

-تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على  
 المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.

#### 4. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء

لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية  
 تجاه المتعاملين معه ومن أمثلة هذا الالتزام نجد<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> الرمضي بن قاعد الصقري ، برامج المسؤولية المجتمعية للمنظمات - المملكة العربية السعودية نموذجاً - ،

مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد الثاني ، جوان 2016 ، ص 42.

- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك.
- تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم.
- إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات البنكية.
- الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها.
- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأمواهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة لدى البنك.
- شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها.

#### سادسا: أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية للبنوك :

- لقد أصبح من الضروري أن يتوافر لدى البنوك حتى تنجح في أدائها لمسئوليتها الاجتماعية مجموعة من الأسس ، والتي تتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:
- ضرورة إيمان البنوك بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع ، و أن تكون هناك قناعة و يقين من قبل كل مسؤول فيها ابتداء من أصحاب المصلحة ، مروراً بمديريها التنفيذيين ، وانتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور
  - إذا كان البنك في بداية أدائه للمسؤولية الاجتماعية، فمن الأفضل ان يبدأ بالمسائل الصغيرة أو التي يمكن أدائها بذاته مثل تدريب الموظفين ، والرعاية الاجتماعية لهم أو التفاعل مع أنشطة الحفاظ على البيئة .

<sup>1</sup> أحمد سامي عدلي ، مرجع سبق ذكره ، ص 23.

<sup>2</sup> منال محمد عباس ، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة و آفاق التنمية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ،

- علي عمر محمد و آخرون ، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين نوعية الخدمات المصرفية ، مجلة جامعة السليمانية ، فيفري 2018 ، ص 116 .

- ألا يتخذ البنك قيامه للمسؤولية الاجتماعية كوسيلة من وسائل الدعاية أو المظهر الخارجي مجتمعا .
- أنه من الضروري وضع أولويات لقضايا المسؤولية الاجتماعية دون ضرورة القيام بها دفعة واحدة ، مع الأخذ في الأولويات بأكثر الأعمال صلة بأهداف البنك .
- الأخذ بمبدأ التعاون و التنسيق و التشاور بين البنك و البنوك الأخرى ذات العلاقة للقيام بمشاريع مشتركة ذات أهداف متسعة للمجتمع .
- الأخذ بالاستمرارية في تنفيذ مشاريع المسؤولية الاجتماعية ، وفقا لقدرات البنك مع العمل على تنمية هذه المشاريع لتصبح في المدى الأجل كيانات كبرى .

### المحور الثاني : دراسة تطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية قالمة

**أولا : مجتمع البحث :** يتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية قالمة ، حيث تم توزيع 40 استمارة على عمال و موظفي البنك ، واعتمدنا على 30 استمارة كنموذج للدراسة .

**ثانيا : طريقة جمع البيانات :** تم استخدام أسلوب الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات ، بعد الاعتماد على عدد من الكتب و الدراسات المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية و تمت صياغة فقرات الاستبيان للدراسة الحالية بما يتوافق مع فرضيات الدراسة .

**ثالثا : تحليل البيانات :** تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام مقياس ليكارت الخماسي ، و كذلك برنامج التحليل الإحصائي SPSS و بمساعدة برنامج (Excel) لإدخال و تبويب و معالجة البيانات ، وباستخدام الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري .

ثبات صدق أداة القياس : قبل إجراء البحوث و اختبار الفرضيات لا بد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة ، وفي هذا الإطار تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) ، للإتساق الداخلي و الذي بلغ لمجموع الأسئلة 90.8% وهي قيمة عالية تفوق الحد الأدنى المطلوب 60%، تبرر استخدام الأداة في الدراسة والجدول الموالي يلخص قيمة هذا المعامل .

وبالرجوع لمعامل الصدق فهو يبرر أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه وبحسب عن طريق الجذر التربيعي لمعامل الثبات و يعرف بصدق المحك .

صدق المحق =  $\sqrt{0.908} = 0.952$  وهذه النتيجة مرتفعة تدل على أن المقياس جيد للدراسة .

#### الجدول رقم (1) : معيار الحكم على الإتجاه

المتوسط المرجح	1.8-1	2.60-1.8	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20
الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

#### الجدول رقم (2) :المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع

إتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	1,159	2,63	يساهم البنك في حماية البيئة
محايد	1,278	2,77	يساهم البنك في التقليل من مشكلة البطالة في المجتمع
محايد	1,040	2,77	يستخدم البنك الطرق والتقنيات الحديثة لتجنب التلوث
محايد	1,273	2,63	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع
غير موافق	1,453	2,60	يقوم البنك بتوفير برامج تدريبية لطلاب الجامعات

غير موافق	1,331	2,57	يساهم البنك في دعم الأنشطة العلمية، الرياضية، والثقافية
محايد	1,074	2,87	يقدم البنك قروض للفئات من ذوي الدخل المحدود
محايد	0,937	2,87	يقدم البنك الدعم للجمعيات الخيرية والمؤسسات التي تقوم بخدمة المجتمع
غ م بشدة	1,055	1,70	يساهم البنك في إنجاز المشاريع الأساسية
غير موافق	0,761	2,60	المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لبعده المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع بلغ (2.60) ، و الذي يقع في الفئة الثانية من سلم ليكارت الحماسي و تشير إلى درجة غير موافق ، و هو ما يفسر عدم رضا غالبية أفراد العينة على قيام البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه المجتمع

الجدول رقم (3) : المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة

إتجاه الإجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات
غ م بشدة	1,60	1,163	يقوم البنك ببعض الأنشطة البيئية
غير موافق	2,13	1,106	يقدم البنك تمويلات للمشاريع البيئية
غير موافق	2,17	1,262	يوجه البنك أفراده نحو اكتساب وتبني الثقافة البيئية
غير موافق	2,20	1,157	يعمل البنك على إدماج الاعتبارات البيئية في برامج الإقراض والأنشطة اليومية التي يقوم بها البنك
غير موافق	2,07	1,311	يساهم البنك في حل بعض المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي
غير موافق	2,03	0,964	المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة تتفق على أن بنك الفلاحة و التنمية و الرفية لا يقوم بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه البيئة ، حيث قدر المتوسط الحسابي ا (2.03) ، يقع في الفئة الثانية من سلم ليكارت الخماسي و تشير إلى درجة غير موافق، هذا ما يفسر غياب البعد البيئي في الأنشطة والخدمات التي يقدمها البنك .

#### الجدول رقم (4) : المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الموظفين

إتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	1,042	3,50	يضمن البنك تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية
موافق	0,8440	3,67	يوفر البنك مناخ بيئي مناسب للعمل
محايد	1,133	3,40	يعطي البنك لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل
محايد	1,006	3,23	يتم إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالبنك
موافق	0,8020	3,67	يقدم البنك حوافر للعاملين
موافق	0,8500	3,63	يقوم البنك بإرساء قنوات لاتصال قائمة على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة لاتصال
موافق	0,596	3,523	المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه موافقة أفراد العينة على قيام البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه العملاء بمتوسط حسابي 3.52 يقع في الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي و تشير إلى درجة موافق ، وهذا يعني أن البنك يقوم ببعض الأنشطة المتعلقة بالموظفين مثل : توفير بيئة عمل مناسبة للعمل ، الاهتمام بتدريب و تكوين الأفراد العاملين ، تقديم الحوافز وإرساء قنوات اتصال قائمة على معايير المصداقية و الشفافية وسهولة الاتصال.

## الجدول رقم (5): المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه العملاء

إتجاه الإجابة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0,521	3,93	يلقى الزبون اهتماما شخصيا في تعامله مع البنك
موافق	0,819	3,87	مواقع البنك المختلفة مناسبة للعملاء ويمكن الوصول إليها بسهولة
موافق	0,997	3,80	يستمتع البنك لآراء ومقترحات العملاء
موافق	0,828	3,73	يقوم البنك بإعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات البنكية
موافق	0,828	3,93	يحافظ البنك على أمن وسلامة العملاء وأمواهم وكافة البيانات المتعلقة بهم المتاحة لديهم
موافق	0,712	4,10	يقدم البنك خدمات متنوعة تتلاءم مع الاحتياجات المختلفة للعملاء
موافق	0,950	3,83	يقدم البنك شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها
موافق	1,213	3,67	يقدم البنك الخدمة لعملائه في الوقت والمكان المناسب لهم
موافق	0,657	3,86	المتوسط الحسابي المرجح و الانحراف المعياري

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

يشير هذا الجدول إلى مختلف آراء أفراد العينة حول بعض أنشطة البنك اتجاه الزبائن ، حيث أجمع المبحوثين على قيام البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه الزبائن بمتوسط حسابي قدره (3.86) يقع في الفئة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي و تشير إلى درجة موافق ، هذا ما يفسر ممارسة البنك للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء ( الزبائن) وهذا بتوفير الخدمات الملائمة لاحتياجات العملاء في الوقت و المكان المناسب ، كما يقوم البنك بالحفاظ



على أمن و سلامة العملاء و بياناتهم المتاحة لديه ، كما يصغي البنك لأراء و مقترحات عملائه و يحاول إدراجها في أنشطته.

#### خاتمة :

مما سبق نخلص إلى أن المسؤولية الاجتماعية للبنوك من المواضيع الهامة التي طرحت على الساحة العالمية استجابة للعديد من المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية كالتقدم التكنولوجي ،شدة المنافسة و تعدد رغبات العملاء واحتياجاتهم ، وبما أن البنوك تعتبر إحدى المؤسسات الأساسية في تحقيق التنمية الاقتصادية ، ومع الاتجاه العالمي المتزايد للإهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية ، تغيرت النظرة للبنوك من مجرد كونها وحدة اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى دورها شريك في المجتمع له دور اجتماعي.

#### النتائج و التوصيات :

##### - نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات نجملها في الآتي :

- تساهم البنوك التجارية بشكل فعال في تحقيق رفاهية المجتمع و في التنمية الاقتصادية من خلال تقديم الخدمات المالية و المصرفية الملائمة لذلك .

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية للبنوك اصطلاحا هام و مفهوم اقتصادي ذو أهمية فائقة يجمع بين تحقيق مصلحة البنك دون إهمال الدور الاجتماعي اتجاه مختلف الفئات المستفيدة المجتمع ، البيئة ، الموظفين ، العملاء.

- توصلت الدراسة الميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية على بولاية قالة أن البنك لا يلتزم بتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية

مع جميع الأطراف فهناك تقصير في أنشطة البنك اتجاه المجتمع حيث بين الواقع عدم موافقة الموظفين بالبنك على نوعية بعض الخدمات المقدمة و غياب خدمات أخرى تتوافق مع احتياجاته و رغباته ، أما فيما يخص أنشطة البنك اتجاه ، يرى أغلبية الموظفين غياب الأنشطة المتعلقة بالبيئة وهذا راجع لغياب الثقافة البيئية لدى العاملين بالبنك ، بينما يقوم البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه العمال بتوفير بيئة العمل المناسبة والحوافز المشجعة للقيام بوظائفهم ، فيما يخص مسؤولية البنك الاجتماعية اتجاه العملاء فنجد موافقة جميع الموظفين على ذلك ، حيث أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يعمل في ظل بيئة تنافسية على مستوى السوق المصرفية الجزائرية من بنوك محلية وأجنبية و على اعتبار أن أغلبية عملاء البنك فلاحين ، و تعتبر ولاية قلمة قطب فلاحى بامتياز فيسعى البنك من خلال أنشطته إلى استقطاب أكبر عدد من العملاء و هذا بتوفير الخدمات التي تلي احتياجاتهم و تفضيلاتهم في الوقت والمكان المناسبين.

#### - توصيات الدراسة :

لتفعيل تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجزائرية، نورد مجموعة من التوصيات كالاتي :

- قيام الجهات المعنية بتوفير البنية التحتية اللازمة لأداء البنوك الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية ، وعلى وجه الخصوص الأنظمة و توفير الدراسات و المعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع.
- ضرورة وجود إدارات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية داخل البنوك الجزائرية.
- توفير بيئة العمل المناسبة للموظفين بالبنك و توعيتهم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والبيئية .

- ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية و مبادئها الصحيحة و المجالات المرتبطة بها و العائد على كل من البنوك والمؤسسات المؤدية لها وعلى المجتمع .
- قيام الدولة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء البنوك للمسؤولية الاجتماعية و توفير محفزات نظامية للبنوك على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية .
- سن التشريعات التي تكفل توفير عنصري الشفافية و الإفصاح من قبل البنوك المنفذة في مجال المسؤولية الاجتماعية .

#### - المراجع المعتمدة :

- 1) الأسرج، حسين، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، افريل، 2014.  
www.academia.edu
- 2) احمد سامي عدلي ، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية  
www. Csr.sa.net
- 3) الرمضي بن قاعد الصقري ، برامج المسؤولية المجتمعية للمنظمات - المملكة العربية السعودية نموذجاً- ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد الثاني ، جوان 2016 .
- 4) ثامر ياسر البكري، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001.
- 5) طاهر محسن منصور ، نعمة عباس الحفاجي ، قراءات في الفكر الإداري المعاصر ، دار اليازوري ، الأردن ، 2008.
- 6) طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال ، دار وائل ، الأردن ، 2008.
- 7) عايد عبد الله العصيمي ، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة ، دار اليازوري ، الأردن ، 2015
- 8) علي عمر محمد و آخرون ، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين نوعية الخدمات المصرفية ، مجلة جامعة السليمانية ، فيفري 2018 .

- 9) فاتح عبد القادر الحوري و آخرون ، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: "دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، بحث علمي مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، تحت عنوان "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الاردن، 27 - 29 أبريل 2009.
- 10) محمد فلاق ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، الإطار النظري و إمكانية التطبيق العملي في الجزائر ، مجلة البديل الاقتصادي ، 2014 .
- 11) محمد سيد فهمي ، المسؤولية الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، 2015.
- 12) منال محمد عباس ، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة و آفاق التنمية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2014.