

ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

Social responsibility Practices in Banks: Case Study National Bank of Jordan

سامية طوبال¹، د. أمين فروخي²

¹ جامعة علي لونيسى البليدة 02 ، toubalsamia24@gmail.com

² المدرسة الوطنية العليا للمناجنت القليعة ، a.ferroukhi@ensm.dz

تاريخ النشر: 2018/12/30

تاريخ القبول: 2018/12/11

تاريخ الاستلام: 2018/9/15

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية، من خلال التركيز على تحديد المفاهيم المتعلقة بها وأهميتها بالنسبة للمؤسسات مع عرض بعض نشاطات وممارسات البنك الأهلي الأردني في هذا المجال. وتوصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها إدراك المسؤول الأردني لأهمية التزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح من اجل تحقيق رضاهم والحفاظ على صورته.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المجتمع، البيئة، العملاء، الموارد البشرية، البنك الأهلي الأردني.

Abstract:

This study aims to identify the reality of the implementation of social responsibility in commercial banks by focusing on the Concepts related to them and their importance to the institutions with presentation of some activities and practices of the National Bank of Jordan in this field.

This study concludes that the Jordanian responsables realized the importance of the link between the bank's commitment and its social responsibility towards the stakeholders in order to achieve their satisfaction and image

Keywords: Social responsibility, the society, the environment, the customers, human resources , the National Bank of Jordan

Jel Classification Codes: M14, F18.

المؤلف المرسل: سامية طوبال، الإيميل: toubalsamia24@gmail.com

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

1. مقدمة:

إن الهدف الأساسي الذي كانت تسعى إليه إي مؤسسة اقتصادية هو تحقيق الأرباح و تعظيم مراكزها المالية بغض النظر عن مات خلفه من أثار سلبية اتجاه المحيط الذي تعمل فيه، لكن في ظل التحديات العالمية التي تشهدها بيئة الأعمال ، والضغوطات الممارسة من قبل جماعات الضغط، الأمر الذي دفعها إلى تجاوز دورها في تحقيق أداؤها الاقتصادي إلى أداء شامل من خلال ممارسة إعمالها وفق منهج مسؤول اجتماعيا ، بيئيا و أخلاقيا ، لتحقيق رضا جميع الأطراف ذوي العلاقة و ليس المساهم فقط، و الذي لا يتحقق إلا من خلال تبنيتها كهدف أساسي و جعلها ضمن أولويات استراتيجياتها .

و من بين هذه المؤسسات نذكر البنك الأهلي الأردني الذي حقق مسيرة متميزة في مجال أداء عمله من خلال الجهود المبذولة في تقديم قيمة مضافة غير مسبوقة، معتمدا في ذلك على عدة مرتكزات أهمها: الإبداع، الشفافية، الاستجابة و المشاركة.

وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما هو واقع تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي الأردني اتجاه أصحاب

المصالح؟

وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية ؟ وفيما تتمثل أهميتها بالنسبة للمؤسسات ؟
- فيما تتجلى اتجاهات المسؤولية الاجتماعية ؟ وما هي ابرز العوامل التي ساهمت في ظهورها ؟
- ما هي النشاطات الممارسة في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح في البنك الأهلي الأردني؟

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الفرضية التالية: البنك الأهلي الأردني لا يمارس إي مسؤولية اجتماعية اتجاه أصحاب المصالح (المجتمع المحلي، البيئة، العملاء والموارد البشرية).

1.1. أهداف البحث: تتمثل في:

- تحديد مستوى ممارسات المسؤولية الاجتماعية ، و مدى تطبيقها و الالتزام بتا في قطاع البنوك الأردني.
- التأكيد على مدى أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف البنوك التجارية إثناء قيامها بنشاطها من خلال تحقيق التميز في الأداء (قيمة مضافة غير مسبوقه) من أجل الحفاظ على صورتها وسمعتها وتعزيز وضعيتها التنافسية.
- محاولة للفت أنظار المسئول في المؤسسات الجزائرية لأهمية المسؤولية الاجتماعية في تطوير المجتمع من خلال عرض تجربة البنك الأهلي الأردني للاستفادة منها من اجل الالتزام بتا و تطبيقها في حدود ما تسمح بت بيئة المؤسسة الجزائرية.

2.1. حدود البحث: اعتمدنا في هذه الدراسة هذه على التقارير السنوية الصادرة عن البنك الأهلي الأردني خلال الفترة الممتدة من سنة 2012 إلى سنة 2017 ، من خلال عرض مختصر لأهم نشاطات المسؤولية الاجتماعية الذي قام بممارستها اتجاه عملائه (المجتمع ، الموارد البشرية ، العملاء و البيئة) .

3.1. الدراسات السابقة :

- دراسة بسام فتحي الذبابات ، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الإسلامية الأردنية ، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية ، العدد 07 ، المجلد 07 ، افريا 2017:
- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر كل بعد من إبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الأردنية الإسلامية، معتمدا في ذلك على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة عشوائية من المدراء في الإدارة العليا و الوسطى .حيث توصلت هذه الدراسة إلى :التزام البنوك بمسؤولياتها الاقتصادية، القانونية والأخلاقية بمستوى عال، بينما الالتزام بمسؤوليتها الخيرية بمستوى متوسط.
- دراسة رافد حميد الحد راوي - مهند حميد العطري ، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء الزبون " دراسة تحليلية لأراء عينة من زبائن مصرف الرافدين فرع العري - النجف الشرف"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، المجلد 17 ، العدد 4 ، سنة 2015.

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية من طرف مصرف الرافدين فرع العري ، واثار كل بعد من يعاها على ولاء الزبون ، بالاعتماد في ذلك على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من زبائن البنك التي تصل مدة تعاملهم معه سنة فأكثر. توصلت هذه الدراسة إلى التزام البنك بمسؤولياته الاجتماعية نظرا لاعتبارها احد الوسائل الهامة في تعزيز ولاء الزبون ، حيث احتلت المسؤولية الأخلاقية و القانونية نسب مرتفعة لتأتي بعدها المسؤولية الاقتصادية و الإنسانية بنسب اقل .

- دراسة محمد الصغير قريش ، المسؤولية الاجتماعية و البيئية في القطاع المصرفي " دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 06 ، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام البنوك العاملة في الجزائر بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، من خلال تقديم استبيان على عينة من المدراء من فروع بنكية مختلفة لولاية وركلة .

توصلت هذه الدراسة إلى: التزام البنوك ببعض ممارسات و تطبيقات المسؤولية الاجتماعية و البيئية لكن بنسب متفاوتة ، لم تصل بعد إلى مستوى البنوك الرائدة في هذا المجال.

ما يميز هذا البحث عن الدراسات السابقة:

- الدراسات السابقة اعتمدت على الدراسة الميدانية (استبيان)، بينما دراستنا اعتمدت على دراسة الحالة (تحليل التقارير)؛

- الدراسات السابقة تناولت دراسة بنوك أخرى من بيئات مختلفة ، بينما دراستنا اعتمدت على دراسة البنك الأهلي الأردني الذي يعتبر من رواد البنوك في مجال الخدمات المصرفية المالية ، بالاضافة إلى نشاطاته المتنوعة في مجال المسؤولية الاجتماعية الهادفة إلى خلق قيمة مضافة للأطراف ذوي العلاقة معه.

4.1. هيكل البحث: للإجابة على الإشكالية السابقة ارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة و خاتمة و

مخبرين:

- مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية؛
- تجربة المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك (دراسة حالة البنك الأهلي الأردني).

2. مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية :

1.2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

لقد تعددت واختلفت التعارف المقدمة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، و ذلك نظرا لاختلاف وجهة نظر كل مفكر أو هيئة ، و من بين هذه التعارف نذكر:

- تعرف من طرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها: "إدارة الشركة بأسلوب يتلاءم مع أو يفوق تطلعات المجتمع من أي شركة فيما يتعلق بسلوكها الأخلاقي و القانوني و التجاري" (جرادات و ابو الحمام، 2014).

- و تعرف من طرف البنك الدولي بأنها: " هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد

ويخدم التنمية في آن واحد" (أبو النصر، 2015).

- كما تعرف في الكتاب الأخضر للمسؤولية الاجتماعية بأنها: "إدماج المؤسسة مختلف الاهتمامات الاجتماعية و البيئية بشكل طوعي خلال قيامها بنشاطاتها و أعمالها ، و علاقاتها مع أصحاب المصالح" (Rodié, 2007).

- وتعرف من طرف (Certo) بأنها: "الدرجة التي يؤدي بها مديرو المؤسسة أنشطتهم نحو حماية المجتمع و تحسينه بعيدا عن السعي لتحقيق المنافع الفنية والاقتصادية المباشرة للمؤسسة" (البكري، 2001)

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

- كما تعرف من طرف (Caroll) بأنها: "التوقعات التقديرية المنتظرة من المؤسسات من خلال الاهتمام بمختلف الجوانب الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والتقديرية أثناء ممارسة نشاطها في فترة زمنية معينة". (Caroll, 1979).

من خلال ما سبق يمكن تحديد تعريف عام للمسؤولية الاجتماعية بأنها: "مختلف النشاطات التطوعية التي تمارسها المؤسسة اتجاه أصحاب المصالح في مختلف المجالات بهدف تحقيق منفعتهم وتحسين معيشتهم"

2.2. أسباب الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية: وقعت المؤسسات تحت تأثير العديد من الضغوط التي دفعتها نحو أداء الأنشطة و البرامج الاجتماعية، ومن أهم هذه الضغوط (الصيرفي، 2007):

- التشريعات الحكومية: وذلك من حيث الحدود والتوجيهات التي تضعها الحكومة للمشاركة في المجالات الاجتماعية المختلفة، وكذا أوجه الاستثمار المسموح بها، والأماكن التي تتواجد وتزاول فيها أعمالها.

- المنافسة: حيث تشتد المنافسة بين مختلف المؤسسات سواء على المستوى القومي أو الدولي ، مما يجبرها على القيام بالعديد من الجوانب التي تعكس مسؤولياتها الاجتماعية لبناء سمعة طيبة لها و اكتساب العديد من العملاء .

- التقدم الفني والتكنولوجيا: يضيف أفكار جديدة ، و يفتح مجالات أوسع للمزيد من مشاركة المؤسسات في مسؤولياتها الاجتماعية .

- الثقافة والتعليم: فتقدم المعلومات و المعارف و القيم وتطورها يلزم المؤسسات بمراجعة و تطوير وتنمية سياسات العاملين وشؤونهم و تقييم أعمالهم و مراعاة رغباتهم.

- جماعات الضغط : حيث تمارس بدورها ضغوطا على المؤسسة لإجبارها على القيام بمسؤولياتها الاجتماعية مثل جماعات حماية المستهلك و غيرها.

3.2. أهمية المسؤولية الاجتماعية : تتمثل أهميتها من خلال (عيشوش و كرازي، 2012):

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع .
- تمثل الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به المؤسسات من ثقة لدى المجتمع ، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.
- القوانين والتشريعات لا يمكن أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع ،ولكن بوجود المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.
- إن لم تقم المؤسسات بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.
- الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المؤسسات تعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.

4.2. اتجاهات المسؤولية الاجتماعية : نذكرها فيما يأتي:

- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين: وتتضمن احترام قوانين العمل، ضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، وحقوقه النقابية، وإشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي ، إصدار مدونة لسلوك و أخلاقيات المهنة لضبط سلوك العاملين، منح مكافآت وحوافز الأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة و جدارة العاملين، توزيع حصة على العاملين من الأرباح السنوية.
- المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة : حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المؤسسة ،المساهمة في حملات البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية ،تبنى سياسة بيئية رشيدة (عيشوش و كرازي، 2012)
- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن : تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء، و من الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم منتجات بأسعار و نوعية مناسبة ، الإعلان لهم بكل صدق وأمانة ، تقديم لهم منتجات صديقة و آمنة ، بالإضافة إلى تقديم إرشادات

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

واضحة بشأن استخدام المنتج ، التزام المؤسسات بمعالجة الإضرار التي تحدث بعد البيع و تطوير مستمر للمنتجات ، هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار.

- **المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي** : يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة إلى المؤسسات شريحة مهمة، إذ تسعى إلى تعزيز علاقاتها معه، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطها تجاهه من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية ، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة ، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الترفيهية، تقديم الدعم لذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى الدعم المتواصل للمراكز العلمية كمراكز البحوث والمستشفيات، كما تشمل رعاية الأعمال الخيرية، تعليم وتدريب المؤسسات وإقامة المشاريع ذات الطابع التنموي (عرايبي وبشير، 2016).

3. تجربة المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك (دراسة حالة البنك الأهلي الأردني):

1.3. تعريف البنك الأهلي الأردني:

يعد البنك الأهلي الأردني من المؤسسات المصرفية الأردنية الرائدة ذات التاريخ و الإرث الوطني العميق، حيث يعتبر أول بنك في الأردن من حيث النشأة ، تأسس سنة 1955 ، كما يعد سادس شركة مساهمة عامة في المملكة (التقرير السنوي، 2013)، لديه فروع في الأردن (58 فرع)، فلسطين (07 فروع)، قبرص (فرع واحد) (التقرير السنوي، 2015).

2.3. رؤية ورسالة و قيم البنك:

- تتمثل رؤية البنك في الالتزام ببناء مجتمع مزدهر يحقق الشمول المالي ،خدمة العملاء بإبداع وابتكار و تميز، تعزيز ولاء و انتماء الموظفين، تحقيق نمو مستدام و عائد مجد للمساهمين.

- أما رسالة البنك تتمثل في تقديم خدمات متميزة من خلال الإبداع والتركيز على احتياجات العميل (تقرير، 2017)

- أما قيم البنك فتتمثل في:

- المساهمة في خدمة المجتمع، و رعاية الاحتياجات الاجتماعية والثقافية.
- الالتزام التام بالقوانين، و التعليمات و العمل بروح الفريق.
- الموظف هو أساس النجاح من خلال الشفافية و المصداقية في التعامل.
- إرضاء العملاء هو محور الاهتمام من خلال خلق بيئة إبداعية قائمة على مواكبة التطور التكنولوجي والتكيف معه، وتلتزم بالتطوير والتحديث و تقديم أرقى الخدمات والحلول،* النزاهة في الأداء والشفافية في التعامل مع أصحاب المصالح (التقرير السنوي، 2016)

3.3. واقع المسؤولية الاجتماعية في البنك: يتبنى البنك مجموعة من المبادرات اتجاه الأطراف المتفاعل

معها بشكل منفرد أو بالتعاون مع بعض مؤسسات أخرى ، والتي غطت مختلف المجالات، والمتمثلة في :

- 1.3.3. مسؤولية البنك اتجاه البيئة: تتمثل بعض مبادرات البنك الأهلي الأردني اتجاه البيئة في ما يلي:
- 1.1.3.3. تعزيز الوعي البيئي لدى الموظفين و المجتمع حول التحديات والمشاكل البيئية، عن طريق انتهاج السلوكيات الصديقة للبيئة من خلال الاستخدام الرشيد للموارد، وإيجاد البدائل الفعالة لها عن طريق التعاون مع بعض المؤسسات الصديقة للبيئة (التقرير السنوي، 2016)، ومن أهم النشاطات في هذا المجال نذكر:

- رعاية مسابقة الملكة علياء للمسؤولية الاجتماعية لعدة سنوات بهدف التقليل من استخدام الأكياس البلاستيكية و التوعية بأضرارها الصحية و البيئة ، و إعادة فرز النفايات ، من اجل رفع الوعي وتعزيز السلوك السليم في المجتمع(التقرير السنوي، 2012).

- دعم حفل جمعية إدامة للطاقة والمياه والبيئة، من خلاله تم إطلاق "برنامج الأهلي صديق للبيئة"، والذي رصد جزء من إيراداته لفائدة عدد من المؤسسات والجمعيات الخيرية غير الربحية المتخصصة في حماية البيئة (التقرير السنوي، 2013)

- دعم الحفل الختامي لمسابقة " كفاءة " الهادف إلى زيادة وعي طلبة كليات الهندسة بأهمية التصميم الأخضر المستدام من خلال التعاون بين الطلبة و الأساتذة و المهندسين العاملين في القطاع الخاص .

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

- دعم برنامج القافلة الخضراء بالتعاون مع الجمعية العربية لحماية الطبيعة بزرع مئات الأشجار من الحمضيات المتنوعة التي تمتاز بقدرتها الإنتاجية في الأراضي التي تعود ملكيتها لمزارعين من العائلات العفيفة بهدف زيادة الرقعة الخضراء و مكافحة التصحر، توفير موارد دخل إضافية وتحقيق امن غذائي(التقرير السنوي، 2016)

- إطلاق مشروع الطاقة المتجددة في منطقة الموقر، لتغطية كافة استهلاكات البنك و فروعه، التي تعتبر كخطوة للتحويل نحو المباني الخضراء وذلك من خلال:

جدول رقم (01): أداء البنك فيما يتعلق بالطاقة المستخدمة خلال سنتي 2016 و 2017

الفرق	2017	2016	
23%	29643	38403	إجمالي استخدام الوقود المستخدم (لتر)
19%	7560	9310	استهلاك التدفئة (لتر)
14%	4279272	4986940	استهلاك الكهرباء (كيلواط في الساعة)
14%	2720	3170	انبعاث الغازات الدفينة نتيجة استخدام الكهرباء
35%	81	126	وزن الورق المستخدم في الطباعة و التغليف (طن)

المصدر: تقرير الاستدامة للبنك الأهلي الأردني لسنة 2017 ، ص ص 67-68

يمثل الجدول الكميات المستهلكة من الموارد الطاقوية في البنك الأهلي الأردني خلال سنتي 2016 و2017 ، حيث نلاحظ انخفاض في الكميات المستعملة لسنة 2017 مقارنة بسنة 2016 و يرجع ذلك إلى تنفيذ مشروع الطاقة النظيفة في 2017 و نجاحه ، الذي بلغت نسبة تغطيته للاستهلاك 100% ، و ذلك من خلال : تخفيض استهلاك البنزين و الديزل في مركبات البنك و فروعه ، و تحويل جزء كبير منها الى مركبات موفرة للطاقة؛ تخفيض استهلاك الكهرباء عن طريق استخدام أنظمة موفرة للطاقة و صديقة للبيئة (LED)؛ الاعتماد على أنظمة تكييف متطورة موفرة للطاقة في جميع فروع البنك؛ تخفيض مصاريف العمل الورقي من خلال التحول إلى العمل المؤتمت (خدمات الكترونية) (تقرير، 2017)

2.1.3.3. اقتراح العديد من المنتجات و الخدمات المصرفية ذات البعد البيئي ، نذكر منها:

- خدمة الأهلي موبايل لإتاحة الفرصة للعملاء لإدارة و متابعة حساباتهم على مدار اليوم والأسبوع ،
بالإضافة إلى القنوات الأخرى (الأهلي اون لاين، الأهلي فون، ...) بهدف توفير الأوراق المطبوعة،
وتخفيض زيارات المراجعين، مما يؤدي إلى انخفاض استهلاك الوقود ووسائل النقل(التقرير السنوي،
2012)

- قرض "الأهلي صديق للبيئة": هو برنامج يمكن العملاء من الحفاظ على البيئة عبر تمويل المنتجات
الخضراء، يتم توفيرها لتلبية احتياجاتهم بسرعة خلال فترة سداد تصل إلى 48 شهر ودون فوائد.
- قرض الطاقة المتجددة : تم تصميمه لتيح الفرصة أمام الشركات للتوفير على المدى الطويل من خلال
خفض مصاريف فواتير الكهرباء .

3.1.3.3. اقتراح العديد من المنتجات و الخدمات غير المصرفية نذكر منها:الخدمات الاستشارية
والإشرافية المجانية لتطبيق و تنفيذ مشاريع الطاقة النظيفة كخدمات الدراسات الأولية لفرص توفير الطاقة،
المساعدة في تحليل و اختيار أحسن العروض، ...

**4.1.3.3. التزام البنك بتطبيق مختلف الإجراءات القانونية للمحافظة على البيئة و على مواردها من
خلال الإفصاح و الشفافية فيما يتعلق بالأداء البيئي(التقرير السنوي، 2016)**

2.3.3 مسؤولية البنك اتجاه الموارد البشرية : يعتبر المورد البشري الثروة الحقيقية للبنك ، حيث يحتل
مكانة مرموقة لا يمكن الاستغناء عنه نظرا لاهميته في تحقيق الأهداف الإستراتيجية المطلوبة .

جدول رقم (02): تطور عدد الموظفين في البنك الأهلي الأردني حسب عدة متغيرات .

2016	2015	2014	السنوات	
1379	1416	1432	النوع	
823	855	872	ذكر	حسب الجنس
556	561	560	انثى	

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

116	119	122	مبتدئ و مهني	المستوى الوظيفي
191	188	196	مبتدئ في الإدارة الوسطى	
18	17	16	الإدارة العليا	
1054	1092	1098	و وظائف متخصصة و إشرافية	

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على :

*التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2015 ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 74-75

*التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2016 ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 69-70 .

يمثل الجدول عدد الموظفين في البنك الأهلي الأردني من سنة 2014 الى سنة 2016 حيث

نلاحظ: التنوع في جنس الموظفين ؛ التنوع في الرتب الوظيفية ويرجع الى : العدالة في التوظيف وتكافؤ

الفرص، التوافق بين متطلبات المنصب الوظيفي و المستوى التعليمي وكفاءات الموظفين ، ...

ومن بين المبادرات الاجتماعية المتخذة من طرف البنك في هذا المجال نذكر:

- فتح باب التوظيف وتوفير فرص عمل مستدامة لذوي الاحتياجات الخاصة في عدة تخصصات من

خلال تسهيل و تعزيز انخراطهم في سوق العمل، مما يسهم في دمجهم و تحويلهم لعناصر فاعلة و منتجة

في المجتمع (التقرير السنوي، 2015)

- مبدأ تكافؤ الفرص لكافة الموظفين، من حيث التحفيز والامتيازات المباشرة وغير المباشرة، نذكر

منها:

منح الأولوية لموظفي البنك لإشغال الشواغر الوظيفية، نظام أجور وحوافز عادل من خلال برنامج

المشاركة بالأرباح ، ...، * المنح الجامعية لأبناء الموظفين العاملين في البنك،*تنظيم برامج تدريبية لبناء

وتطوير قدرات الموظفين الجدد و الحاليين (التقرير السنوي، 2015)، حيث بلغ عدد ساعات التدريب

في سنة 2016 حوالي 3447 ساعة بمعدل 2.5 ساعة لكل موظف، بينما في سنة 2017 بلغ 4362

ساعة بمعدل 3.6 ساعة لكل موظف(تقرير، 2017)،* التغطية الصحية الشاملة للموظفين وعائلاتهم

والتأمين على حياتهم ،* تطبيق معايير و إجراءات الصحة و السلامة المهنية داخل المباني التابعة للبنك (التقرير السنوي، 2015)،* النشاطات و البرامج التوعوية الموجهة للموظفين حول القضايا التي تهمهم نذكر منه الاحتفال باليوم العالمي للصحة بممارسة رياضة المشي، وكذا الاحتفال باليوم العالمي لمكافحة التدخين بالتعاون مع شركة فارماسي وان، بهدف رفع درجة الوعي لدى الموظفين حول الأخطار الصحية والنفسية الناجمة عن التدخين، وتشجيعهم عن الإقلاع عنه بهدف توفير بيئة عمل صحية وأمنة (التقرير السنوي، 2012)،*البرامج الداخلية لتكريم الموظفين حسب مدة خدمتهم في البنك ، كبرنامج "بعطائكم نجاحنا بجهودكم سواصل" ، حيث بلغ عددهم في سنة 2017 حوالي 52 موظف، الذي يهدف إلى تطوير الطاقات البشرية والتركيز على التحفيز المتواصل، وتحقيق أعلى درجات الرضا الوظيفي (تقرير، 2017).

- مواصلة تمكين و دعم المرأة وتسهيل تقلدها لمناصب إدارية و قيادية عليا من اجل تعميق دورها في النهضة الاجتماعية و الاقتصادية ، من خلال ضمها إلى قائمة الوظائف في التخصصات النادرة و قليلة الانتشار من جهة ، و تشجيعها و توجيهها نحو المشاركة الفاعلة في قيادة التغيير من خلال تعزيز الدعم الموجه لها من جهة أخرى (التقرير السنوي، 2014)، عن طريق افتتاح مركز أعمال "النشميات" في عام 2014 ، بالشراكة مع مؤسسات اخرى ، بهدف فتح منافذ جديدة أمامهن لتنمية أعمالهن في مجال الصناعة، وتحفيزهن و تشجيعهن على العمل والإنتاج وتسويق منتجاتهن في شبكات الاتصال التي تمتلكها مبادرة "النشميات" التابعة للبنك، وكذا تقديم الخدمات الاستشارية والتدريبية لإدارة واستدامة المشاريع.

- إشراك البنك بعض الموظفين المتطوعين في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية ضمن فريق تطوعي متخصص باسم "فريق كلنا أهل"، تحت شعار: "النعمل و موظفونا معا ويدا بيد لتطوير وتنمية المجتمعات" نذكر منها: *التبرع بالدم: شارك في هذه الحملة كل الموظفين من كل فروع البنك لمدة يومين

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

كاملين، * دعم حملات مؤسسة الحسين للسرطان: من خلال برامج رعاية، هدية الخير، وبرنامج أصدقاء.

- العمل على استخدام مختلف التكنولوجيا الحديثة للرفع من مستويات أداء و رضا الموظفين من خلال: تطوير موقع بوابة البنك الداخلية (MyAhli) ليكون أداة لتبادل المعلومات، الأخبار،..*عقد الندوات المنظمة بين الموظفين والمسؤولين مع انتهاج سياسة الباب المفتوح،*تعزيز التواصل خارج أوقات العمل، *اصدار النشرات الداخلية خاصة المتعلقة ببرنامج التحول الاستراتيجي (تقرير، 2017).

3.3.3. مسؤولية البنك اتجاه العملاء: يعتبر العميل احد أهم المحاور الأساسية للبنك ، حيث أهم ما يميزه هو تنوع عملائه ، و فيما يلي تطور عددهم حسب فترة الدراسة المختارة.

الجدول رقم (03): تطور العملاء والحصة السوقية من سنوات 2012 إلى سنة 2016

العملاء	2012	2013	2014	2015	2016
الأفراد	93%	91.54%	92.33%	58.9%	59.4%
الشركات الصغرى و المتوسطة	06%	6.99%	6.38%	17.1%	15%
الشركات الكبرى	01%	1.47%	1.29%	24%	25.6%
الحصة السوقية	6.59%	6.05%	9%	11%	15.59%

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للمسؤولية الاجتماعية.

يمثل الجدول السابق إحصائيات حول نسب العملاء الذين يتعاملون مع البنك الأهلي الأردني، وتطور عددهم من سنة لأخرى، ابتداء من سنة 2012 إلى سنة 2016 ، وما يميز هذا الزيادة في عددهم هو الاختلاف في طبيعتهم القانونية، حيث يتنوعون ما بين أفراد ، مؤسسات خاصة فردية، مؤسسات صغيرة ومتوسطة، مؤسسات كبيرة، وقد يرجع إلى عدة أسباب أهمها الخدمات والامتيازات المسؤولة اجتماعيا والمقدمة لهم التي تهدف إلى تمكينهم من الاستثمار والنمو من خلال (تقرير، 2017):

- تقديم و توفير خدمات و منتجات مصرفية ذات جودة عالية و بأسعار معقولة، تتميز بالتنوع والحدائة تعمل على تلبية احتياجاتهم و تحقيق رغباتهم.
- احترام خصوصية العميل من خلال الحفاظ على سرية البيانات و العمل على امن معلوماته .
- تعزيز التواصل مع العملاء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي و الموقع الرسمي للبنك، الاتصال المباشر، ...، و فيما يلي إحصائيات في هذا الشأن تتمثل في:

جدول رقم (04): عدد العملاء الناشطين على مواقع التواصل الاجتماعي للبنك الأهلي الأردني

عدد الزوار / المتابعين / المشاهدين					السنة
فايس بوك	تويتر	يوتيوب	إنستغرام	ليكندان	
120000	650	200000	-	-	2012
256000	2486	750000	-	-	2013
370000	21000	1500000	-	-	2014
578000	34000	2175000	-	4730	2015
629547	35360	3541528	479	6131	2016
857262	36762	4636608	12511	7408	2017

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على : * التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2013، ص 15

* التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2014، ص 20

* التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2016، ص 13

* تقرير الاستدامة لسنة 2017، ص 42

يمثل الجدول السابق تطور عدد المتابعين أو المشاهدين أو الزوار لمختلف وسائل التواصل الاجتماعي المتاحة من طرف البنك للتواصل معهم من سنة 2012 حتى سنة 2017 حيث نلاحظ تطور وسائل التواصل العصرية مع العملاء ، مما نجم عنه زيادة في عددهم من سنة لأخرى. ومن وسيلة لأخرى وذلك بهدف: * تعزيز حضور البنك و مكانة علامته التجارية وترسيخ هويته المؤسسية في أذهان العملاء، *التفوق في إدارة نظام الشكاوي: حيث يعمل البنك على تخفيض في عدد الشكاوي المقدمة مما يدل على التزام البنك بتحسين رضا العملاء من خلال:

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

- توعية العملاء بالخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك، ووجود معايير لتقدمها؛
- السعي لإيجاد الحلول المناسبة للشكاوي والاجابة على استفساراتهم في اقل فترة ممكنة.

بالإضافة إلى ما سبق يمكن أيضا أن نشير إلى الدعم المقدم لهم من خلال:

- إعداد موقع الكتروني مجاني للشركات الصغرى والمتوسطة (حقيبة أدوات الأعمال الأردن) باللغة العربية والانجليزية، يتضمن معلومات حول: مستجدات ومجريات السوق وتطوراتها، تقديم نماذج أنشطة الأعمال التي تغطي العديد من الجوانب، تسعى من خلاله إلى تعزيز مستوى الوعي حول السوق لدى أصحاب الأعمال تطوير قدراتهم في تطبيق الممارسات الإدارية السليمة (التقرير السنوي، 2015)
- رعاية منتدى جائزة رواد الأعمال والمشاركة في فعالية ميكس ان منتور بهدف جمع الرياديين و قادة الأعمال والعملاء وموظفي البنك لتبادل الخبرات خاصة في الصناعات المالية و تكنولوجيا المعلومات، وتقديم المشورة اللازمة فيما يتعلق بالتعاملات البنكية.
- إطلاق برنامج حلول الطاقة النظيفة، من خلال إقامة عدة منتديات في العديد من المدن الأردنية مستهدفة عملاءها، لتوفير الطاقة والوصول إلى بيئة نظيفة، تمويل الاستثمارات في مجال الطاقة المتجددة
- رعاية المؤتمر الإقليمي الثاني للشركات الصغيرة و المتوسطة،الذي عقدته غرفة صناعة الأردن بعنوان:
- الحوار بين القطاعين العام و الخاص لتعزيز بيئة الأعمال (التقرير السنوي، 2016).

4.3.3. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي: تنوع مساهمات البنك اتجاه مختلف فئات

- المجتمع المحلي، حيث بلغت تكلفة الاستثمار المجتمعي في سنة 2017 حوالي 1160147 دينار أردني (تقرير، 2017)، نذكر منها برامج رعاية الطفولة،التعليم،الرعاية الصحية،الرياضة،الفن والثقافة،
- دعم صندوق "زيارة مركزها الثقافي " لتطوير قدرات و مهارات الأفراد ، من خلال تغطية تكاليف 2000 طفل من طلاب المدارس الحكومية و الجمعيات الخيرية و ذوي الاحتياجات الخاصة ، بمشاركةهم في أنشطة و برامج تعليمية و ترفيهية(التقرير السنوي، 2015).
 - دعم العديد من الفرق المشاركة في المسابقات الدولية كدعم الفريق المشارك في مسابقة" فيرست ليجو"

- لتصميم و برمجة الروبوت في أمريكا، وكذا دعم مسابقة أكاديمية حكيم السنوية للجامعات الأردنية في مجال تطوير الحوسبة الصحية.
- رعاية حفل العشاء الخيري لمؤسسة فلسطين الدولية، الذي رصد ريعه لتلبية الاحتياجات الطبية في فلسطين، وكذا الحفل السنوي لعيد الفصح، رصد ريعه للأطفال غير القادرين على تلقي العلاج اللازم.
- تنظيم العديد من النشاطات التطوعية خلال الشهر الفضيل بمشاركة فئة كبيرة من الموظفين: تم من خلالها تقديم مساعدات إلى العائلات العفيفة، بالإضافة إلى تقديم موائد الرحمن،
- توسيع قاعدة بيانات الموارد البشرية من خلال التحديث المتواصل لها بأوائل خريجي الجامعات وضمها لها؛
- توفر خدماته لمختلف طلبة الدراسات العليا من خلال تزويدهم بمختلف البيانات و التسهيلات اللازمة لذلك، بالإضافة إلى فرص التدريب العملي الميداني لهم، حيث يصل عددهم إلى 130 طالب سنويا؛
- رعاية العديد من المؤتمرات و الحملات كبرنامج جمعية موناكو لتوعية الأطفال حول أهمية صحة الفم والأسنان، رعاية مؤتمرات التامين الصحي الشامل تم فيه عرض لأهم المنتجات و الخدمات الخاصة بالتامين الصحي، مع إعداد مقترح لتطبيق نظام التامين الصحي الشامل لجميع الأردنيين، دعم حملة التوعية بسرطان الثدي لرفع وعي المواطنين و الزوار، وكيفية مكافحته، التضامن مع المصابين به...
- رعاية العديد من البطولات كبطولة غرب آسيا لكرة السلة للرجال، بطولة أيمن المعشر الخيرية لكرة السلة للذكور والإناث الذي شارك فيها فرق من طلبة المدارس من الأردن وأخرى من دول شقيقة، رعاية فريق نادي الأمير علي بن الحسين خلال البطولات المحلية والخارجية لكرة القدم لذوي الاحتياجات الخاصة.

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

- رعاية العديد من المهرجانات كمهرجان خان للفنون، مهرجان جرش للثقافة، بهدف إعادة تشكيل المشهد الفني الثقافي عبر نشر الفنون المختلفة و تقديمها لجميع فئات المجتمع بالبحر، مهرجان القراءة للجميع، الهادف إلى إتاحة الكتب التي تغطي المعارف الإنسانية بأسعار رمزية في متناول كل مواطن؛
- رعاية العديد من المؤتمرات الاقتصادية من بينها: مؤتمر أفاق الأردن السابع و الثامن بهدف دعم القطاع الاقتصادي والاستثماري للتحويل من اقتصاد ريعي إلى إنتاجي، والمؤتمر الدولي الثالث للصخر الزيتي بحضور مشاركة واسعة من كبار المسؤولين والمتخصصين في مجال الطاقة و التعدين(التقرير السنوي، 2016).

4.3. الجوائز المتحصل عليها البنك الأهلي الأردني: تم تكريمه من طرف عدة هيئات مختلفة ، نذكر منها ما هو متعلق بمجال المسؤولية الاجتماعية :

*تم تكريم البنك من طرف صاحبة السمو بسمة بنت طلال لمساهماته المجتمعية في 2014 ، وأيضاً من طرف المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية في سنة 2015 و 2017 في إطار الجهود الكبيرة في مجال العمل الإنساني والخيري ،مشكلاً قيمة مضافة و قابلة للقياس لكافة أصحاب المصالح (تقرير، 2017)

4. خاتمة:

على ضوء ما تم التطرق إليه من خلال عرضنا للإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية ، وبناءً على تحليل التقارير المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للبنك فإننا قد توصلنا إلى مجموعة من النتائج لعل أهمها:

* إدراك المسؤولين في البنك الأهلي الأردني لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بمعناه الواسع والاقتران من أنها استثمار وليس تكلفة، حيث تعتبر جزء لا يتجزأ من ثقافة البنك، فقد أضحت وظيفة مثل باقي الوظائف تحتل مكانة هامة في الهيكل التنظيمي الخاص به من خلال الدور الذي تؤديه والمتمثل في تخطيط ، تنظيم وتنفيذ مختلف برامج المسؤولية الاجتماعية بالتنسيق مع الجهات ذوي العلاقة، مسخرة في ذلك مختلف المقومات المناسبة التي تشجع على الالتزام بها (بيئة عمل مناسبة للموظف، خدمات مميزة للعملاء، دراسات و أبحاث ، إمكانيات مالية و بشرية ،...) من خلال:

- الاهتمام البيئية عن طريق إطلاق مشروع الطاقة النظيفة ، الخدمات المصرفية ذات بعد بيئي (خدمات الأهلي موبايل، قروض الأهلي و الطاقة المتجددة ،...)
 - الاهتمام بالموظفين من خلال مبدأ تكافؤ الفرص بينهم دون استثناء من حيث الحوافز و الامتيازات المباشرة و غير المباشرة (أجور ، تدريب ، ...)
 - الاهتمام بالعميل من خلال تقديم خدمات غير مسبوقه ذات جودة عالية و بأسعار معقولة مراعية في ذلك خصوصية بياناته و امن معلوماته .
 - الاهتمام بالمجتمع من خلال دعم مختلف الأنشطة التعليمية و الرياضية و الطبية و الاقتصادية و الفنية (رعاية الملتقيات و المؤتمرات و الفعاليات ذات طابع طبي ، رياضي ، اقتصادي ، ثقافي...)
- وهذا إن دل على شيء فانه يدل على أن البنك الأهلي الأردني يقوم بمجموعة من النشاطات اتجاء أصحاب المصالح (البيئة ، المجتمع المحلي ، العملاء و الموارد البشرية) في إطار القيام بمسؤوليته الاجتماعية و هو ما يتنافى مع الفرضية المطروحة : البنك الأهلي الأردني لا يقوم بأي مسؤولية اتجاء عملائه .
- * التزام البنك بالشفافية و الإفصاح عن البرامج المنحزة في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاء أصحاب المصالح من خلال التقارير المنحزة و الحملة على موقع البنك ، التي تمكن من الاطلاع عليها في أي وقت، و من أي مكان.
- وعلى ضوء ما سبق يمكن اقتراح التوصيات التالية:
- زيادة تعميق ثقافة المشاركة الاجتماعية لموظفي البنك من جهة، وكذا العملاء من جهة أخرى من خلال تشجيع انخراطهم في مختلف الأعمال و النشاطات الاجتماعية بدل البعض منها، لما يعود عليه بفائدة أكبر، من خلال القيام بنشاطات أكثر تصل الى أكبر شريحة ممكنة من المجتمع.
 - زيادة تشجيع تبني البرامج المتعلقة بترشيد استغلال الطاقة (استغلال الطاقة المتجددة في مختلف وسائل البنك) ليس فقط على مستوى البنك الأهلي الأردني، وإنما أيضا على مستوى فروعها في فلسطين وقبرص.

دراسة حالة البنك الأهلي الأردني

- تقديم الدعم والحوافز والامتيازات للبنوك من اجل تشجيعها على الاستمرار في تبني المسؤولية الاجتماعية والإبداع في نشاطاتها، وكذا تكثيف عدد الجوائز وقيمتها الممنوحة من قبل الهيئات المختصة في هذا الشأن.

5. قائمة المراجع:

1.5 . المراجع باللغة العربية:

- تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، (الأردن، دار وائل للنشر، 2001)
- محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للادارة، (مصر، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2007)
- مدحت محمد ابو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات "المواصفة القياسية ISO26000"، (مصر، المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2015).
- ناصر جرادات، عزام ابو الحمام، المسؤولية الاخلاقية و الاجتماعية للمنظمات، (الأردن، دار اثناء للنشر والتوزيع، 2014).
- الحاج مداح عرايبي، فاطمة الزهراء بشير، دور الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثاني عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة - الواقع والرهانات 14-15 نوفمبر 2016، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف.
- خيرة عيشوش، عبد اللطيف كرازي. المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في اطار اخلاقيات الاعمال مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 14-15 فيفري 2012 جامعة بشار، بشار
- التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2012، متاح على الموقع الرسمي للبنك الاهلي الاردني : www.ahli.com

- التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2013، متاح على الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني:
.www.ahli.com
- التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2014 ، متاح على الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني:
.www.ahli.com
- التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2015 ، متاح على الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني:
.www.ahli.com
- التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية لسنة 2016 ، متاح على الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني:
.www.ahli.com
- تقرير الاستدامة لسنة 2017 ، متاح على الموقع الرسمي للبنك الأهلي الأردني:
.www.ahli.com

2.5 . المراجع باللغات الأجنبية :

- Caroll, A. B, A three –dimensional conceptual model of corporate performance. The Academy of Management Review,N⁰04 , Vol 04 , 1979, p 499.
- Rodié, I , Responsabilité sociale des entreprises – le développement d’ un cadre européen, Mémoire présenté pour l’ obtention du diplôme d’ étude approfondies en études européennes , Institut Européen de l’ université de Genève , 2007.