



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية  
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية  
الصفحة الرئيسية للمجلة: [www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552](http://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552)



## تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية - دراسة حالة بنك التنمية المحلية -

### *Assessing social responsibility practices in Algerian public banks*

#### *- A case study of a Local Development bank -*

أسامة فراح<sup>\*1</sup>، محمد زيدان<sup>2</sup>  
جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية، الجزائر.

#### Key words:

Assessing  
Social responsibility  
stakeholders  
BDL Bank.

#### Abstract

The study aimed to assess social responsibility practices in Algerian public banks towards stakeholders by dropping the field study on the Local Development Bank (BDL) as a model. Where (47) questionnaires were distributed to frames in the bank within the higher, middle and supervisory administrative levels, (35) valid questionnaires were accepted out of total of (41) retrieved questionnaires. Whereas, for the statistical treatment we use spss program.

The study found that the BDL bank practice social responsibility with a good degree in general, with good practice towards employees, customers and society, and medium towards the environment. The study also revealed a number of obstacles that prevent the Bank to adopt social responsibility, including the absence of a specialized unit to follow up the activities of the Bank's social responsibility. The study recommended the necessity of structuring a specialized unit in the organizational structure for social responsibility in the bank, its mission is to set clear and organized annual plans for implementing social responsibility programs that include all stakeholders, including clients, employees, society and the environment.

#### ملخص

#### معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2020-04-19

القبول: 2020-08-23

#### الكلمات المفتاحية:

تقييم

المسؤولية

الاجتماعية

أصحاب المصالح

بنك التنمية

المحلية.

هدفت الدراسة الى تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية تجاه أصحاب المصالح (العملاء، الموظفين، المجتمع، البيئة)، بإسقاط الدراسة الميدانية على بنك التنمية المحلية (BDL) أنموذجا لذلك، حيث تم توزيع (47) استبانة على إطارات بالبنك ضمن المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية وتم قبول (35) استبانة صالحة للدراسة من مجموع (41) استبانة مسترجعة، ومن ثم تمت المعالجة الإحصائية بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى أن بنك التنمية المحلية يمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة جيدة بشكل عام، حيث جاءت درجة ممارسته جيدة تجاه الموظفين والعملاء والمجتمع، ومتوسطة تجاه البيئة، كما كشفت الدراسة عن عدد من العراقيل التي تكبح البنك لتبني المسؤولية الاجتماعية منها غياب وحدة متخصصة بمتابعة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك، وقد أوصت الدراسة بضرورة هيكلة وحدة متخصصة في الهيكل التنظيمي خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في البنك، مهمتها وضع خطط سنوية منظمة وواضحة لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية شاملة كافة أصحاب المصالح من عملاء وموظفين ومجتمع وبيئة.

## 1. مقدمة

**الفرضية الفرعية 03:** يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه المجتمع.

**الفرضية الفرعية 04:** يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه البيئة.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** ارتباط بنك التنمية المحلية محل الدراسة بقرارات البنك المركزي يشكل أكبر عائق في ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى البنك محل الدراسة.

**الفرضية الرئيسية الثالثة:** لا يوجد أثر لمتغيرات: المؤهل العلمي، المركز الوظيفي والخبرة المهنية على ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة، ويتفرع منها ثلاثة فرضيات فرعية هي:

**الفرضية الفرعية 1:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha=0.05$ ) لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

**الفرضية الفرعية 2:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha= 0.05$ ) لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

**الفرضية الفرعية 3:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha= 0.05$ ) لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

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

- تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك.

- معرفة موقع بنك التنمية المحلية محل الدراسة من تطبيق سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية، وتقييم ممارساته في هذا المجال.

- مناقشة طبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية التي يمارسها بنك التنمية المحلية الجزائري محل الدراسة.

- الخروج بجملة من التوصيات القادرة على مساعدة البنك محل الدراسة على تطوير عمله.

**منهجية الدراسة:** لمعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يجمع بين الأسلوب النظري، بالاطلاع على ما توفر للباحثين من مراجع لاستخلاص المفاهيم النظرية، ودراسة الحالة من خلال الاستبيان، واعتمدنا في تحليل النتائج على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

### الدراسات السابقة

- دراسة أبو بكر "خوالد وخير الدين بوزرب" سنة 2019 تحت عنوان خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني، حيث هدفت الدراسة إلى توضيح خصوصية

تعتبر البنوك من أهم المؤسسات المالية، فهي المحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولهذا فعليها الكثير من المسؤوليات تجاه المجتمع، حيث أنها تواجه تحديا كبيرا يتمثل بممارستها لنشاطاتها في بيئة متنامية وسريعة التغير اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا، لهذا أصبح دورها لا ينحصر على ما تزاوله من أعمال تقليدية ومن برامج هدفها الرئيسي تعظيم الأرباح فقط، بل تعدى ذلك إلى ممارسة برامج أخرى تنبع من تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح (العملاء، الموظفين، المجتمع، البيئة) من خلال التزامها بالحفاظ على البيئة المحيطة بها، وعدم تبديد الموارد، ورفع القدرات البشرية والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ومساندة الفئات الأكثر احتياجا في المجتمع، وبالتالي يتعين على البنوك أن تضع المسؤولية الاجتماعية في صلب استراتيجيتها، من أجل ضمان التنمية المستدامة التي أصبحت أمرا واقعا.

**الإشكالية:** انطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

**ما تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية الجزائري؟**

وعلى ضوء السؤال الرئيسي المطروح يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية للبنوك؟

- ماهي مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك؟

- ما هو تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفون، المجتمع، البيئة) في بنك التنمية المحلية الجزائري؟

- ما هي العراقيل التي تحول دون ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة لمسؤوليته الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة؟

**فرضيات البحث:** لمعالجة الإشكالية المطروحة، نورد مجموعة من الفرضيات كإجابات مؤقتة، لنقوم باختبارها لاحقا:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه أصحاب المصلحة.

وتنقسم هذه الفرضية إلى أربعة فرضيات فرعية وهي:

**الفرضية الفرعية 01:** يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه العملاء.

**الفرضية الفرعية 02:** يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه الموظفين.

مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد (world bank, 2005, p. 01)، كما تُعرّف المسؤولية الاجتماعية على أنها المساهمة العقلانية القائمة على المبادرة المخططة من منظمات الأعمال في متطلبات مسؤولية الشراكة الاستراتيجية للتنمية الاقتصادية الاجتماعية المتكاملة، المبنية على قوة العلاقة بين منظمات الأعمال والمجتمع بما يحقق الترابط المتوازن بين توقعات المجتمع من جانب، وخطط وبرامج منظمات الأعمال للبقاء والاستقرار والنمو من جانب آخر (فلاق، 2014، صفحة 23).

وعليه يمكننا تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها: التزام عقلائي من جانب منظمة الأعمال بمجموعة من القرارات والأفعال والتي تتخذها اتجاه مختلف الأطراف قصد تحقيق رغبات المجتمع مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح المنظمة وتحقيق العائد المناسب لها.

### 2.1.2. تعريف المسؤولية الاجتماعية للبنوك

تعرف المسؤولية الاجتماعية في البنوك على أنها ضرورة تحمل البنوك لمسئوليتها تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع (خوالد و بوزرب، 2019، صفحة 371)، ولكي تتمكن البنوك من ممارسة المسؤولية الاجتماعية عليها دمج عدد من معايير الشفافية وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية مع مراعاة أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات (Truccolo, 2017, p. 19)، كما سيكون على البنك القيام بأنشطة معينة، أو عدم القيام بها، أو القيام بها بشكل مختلف لتكون مسؤولة اجتماعيا، كما لا يجب على البنوك احترام الالتزامات القانونية فقط، بل عليها أن تذهب الى أبعد من ذلك من خلال الاستثمار في رأس المال البشري والبيئة وعلاقات أصحاب المصلحة (commission des communautés européenne, 2001, p. 07).

وعليه فإن وضع معايير مالية وحدها لا يكفي في البنوك المسؤولية اجتماعيا، بل يجب إعطاء مكان للمعايير التي تأخذ في الاعتبار الجوانب غير المالية، والغرض من هذه المعايير هو أن يكون لنشاط البنك آثار اجتماعية وبيئية واقتصادية في نفس الوقت، ومع ذلك عندما تصبح المعايير كثيرة، يمكن أن تعطي رسائل مشوشة تجعل تطوير نظام للمسؤولية الاجتماعية معقدا للغاية.

### 2.2.2. الفوائد المترتبة عن التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية

إن التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية يحقق له العديد من الفوائد منها: (بونفاب، 2019، صفحة 07)

- تحسين صورة البنك: والمبنية على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات والثقة المتبادلة بين البنك وأصحاب المصالح

تبنى ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بنك الكويت الوطني، وأهم نتيجة توصل اليها الباحثان هو وجود ممارسات معتبرة وجهود حثيثة لتبني المسؤولية الاجتماعية بشكل فعال في بنك الكويت الوطني.

- دراسة "مختار بونفاب" سنة 2019 تحت عنوان تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية، بحيث هدفت الدراسة الى استعراض تجربة مجموعة البركة المصرفية في مجال المسؤولية الاجتماعية، وأهم ما توصل اليه الباحث هو الدور الرائد للبنك عينة الدراسة في مجال المسؤولية الاجتماعية والذي يظهر جليا في برنامج البركة للمسؤولية الاجتماعية 2019-2020.

- دراسة "N.Truccolo" سنة 2017 بعنوان *la responsabilité sociétale des banques: engagement institutionnel ou simple conformisme*. بحيث هدفت الدراسة الى استكشاف مختلف الممارسات التي تمكن البنوك من إرساء المسؤولية الاجتماعية والتحول بذلك الى اقتصاد مستدام، وذلك بالإسقاط على مجموعة من البنوك الاوربية، وأهم ما توصلت اليه الباحثة أن المسؤولية الاجتماعية للبنوك عينة الدراسة تقتصر على تطبيق بعض المعايير بهدف تحسين صورتها.

جاءت الدراسة الحالية استكمالاً للدراسات السابقة في محاولة لاختبار مدى ممارسة البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية ميدانيا بالتركيز على أربعة أبعاد أساسية: العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة.

### 2. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية في البنوك

#### 2.1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وارتبط في العصر الحديث بتحولات كبرى شهدها العالم في القرن العشرين مثل الحروب العالمية والكساد الذي ضرب العالم في ثلاثينيات القرن الماضي، وفي الحقيقة حدثت المفهوم جعلت هناك خلطا مع مفاهيم أخرى مثل العمل الخيري والخدمات الاجتماعية، وأصبحت كل جهة تكييفه على حسب الأغراض التي تخدم مصالحها.

#### 2.1.1. تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

عرفت المسؤولية الاجتماعية حسب مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة بأنها الالتزام المستمر للمنظمة بالتصرف على نحو أخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للعاملين وأسرهم والمجتمع (WBCSD, 1999, p. 03).

في حين عرفها البنك الدولي على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين

ومستوى الشفافية الذي يتعامل بها البنك.

- جذب الإطارات الكفوة: يعتبر التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية عنصر جذب للموارد البشرية المتميزة والاحتفاظ بها، كما تعمل على غرس روح الفخر والانتماء لهذا البنك.

- بناء علاقات قوية مع الحكومات: مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد يتعرض لها البنك أثناء ممارسته لمختلف أنشطته.

- تخفيض التكاليف: يعتبر إسهام المسؤولية الاجتماعية في تخفيض التكاليف من أهم دوافع تبنيها من قبل المنظمات، فقد أوضح تقرير (Grant Thornton) الدولي لسنة 2014 عن أكثر من 2500 منظمة في 34 بلدا أن 67% من المنظمات ترى أن تخفيض التكاليف من أهم دوافع تبنيها لممارسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

- كسب ثقة المجتمع: تساعد نشاطات البنك المسؤولية اجتماعيا على كسب ثقة وتأييد المجتمع للبنك، ما يساعده على توطيد علاقته مع زبائنه الحاليين وكسب زبائن جدد.

- زيادة العوائد والأرباح: تساعد المسؤولية الاجتماعية في تحسين العائد المالي كما لها أثر إيجابي على أداء الأسهم.

- رفع قدرة البنك على الابتكار: بما أن برامج المسؤولية الاجتماعية ليست موحدة لدى كل المنظمات في كل أنحاء العالم، فإن ذلك سيشجع البنك على تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وابتكار أنشطة اجتماعية وبيئية جديدة لم تتبناها باقي البنوك المنافسة.

### 3.2. مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك

يمكننا توضيح مجالات ممارسة البنك لمسؤوليته الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح كالتالي: (القاضي، 2010، صفحة 21)

#### 1.3.2. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء: من خلال

- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للعملاء.
- تقديم الخدمة للعملاء في الوقت والمكان المناسب لهم.
- دراسة دوافع وسلوكيات العملاء عند التعاملات المصرفية.
- الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها.
- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وبياناتهم.

#### 2.3.2. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين: من خلال:

- تطبيق مبدأ العدالة والسلوك المتسق عند تطبيق إجراءات التوظيف والتعيين.

- ضمان تكافؤ فرص التطور والنمو المهني والحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.

- تطبيق مبدأ الشفافية في تقييم مهارات وخبرات الموظفين.

- تحفيز الموظفين من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.

- توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والموظفين بغية معرفة احتياجاتهم والاستفادة من مقترحاتهم لتحقيق النمو.

#### 3.3.2. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع: من خلال:

- المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتوسع فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.

- التشجيع على تنفيذ البرامج المحققة للرفاهية الاجتماعية.

- تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

- النظر بعين الاعتبار لملاحظات مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.

#### 4.3.2. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة: من خلال:

- الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.

- الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها.

- توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية الناتجة عن أنشطتهم

- توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة.

- تقدير البنك للموردين والمتعاملين معه الذين يعتبرون الجوانب البيئية أساسا لنشاطاتهم، ويحاولون الحد من أثارها.

### 3. مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية

سنتناول في الفقرة التالية تعريف بنك التنمية المحلية، ونبذة عن نشاطاته في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح (العملاء، الموظفين، المجتمع، البيئة).

#### 3.1. تعريف بنك التنمية المحلية

هو بنك عمومي جزائري برأس مال يصل إلى 36.800 مليون دينار جزائري، تأسس سنة 1982 إثر عملية إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري، يملك شبكة مكونة من 155 وكالة، منها 06 وكالات مختصة في منح القروض على الرهن، وهو النشاط الذي ينفرد به ويميزه عن باقي البنوك، كما يُعرف ببنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى كونه بنك التجارة بمفهومها الواسع وبنك المهن الحرة، الأفراد والعائلات، كما يقوم البنك بجميع العمليات التي تسند للبنوك التجارية كتلقي الأموال من الجمهور، عمليات القرض وتقديم وسائل الدفع للزبائن وإدارة هذه الوسائل (قيداون، 2019، صفحة 177).

#### 3.2. نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية

يقدم بنك التنمية المحلية العديد من الخدمات والبرامج الهادفة والمتنوعة في إطار مسؤولياته الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة، والتي نلخصها في الجدول رقم 01.

## الجدول 01 : مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة

تجاه الموظفين	- التوظيف -التكوين -التحفيز	مساهمات البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية
تجاه العملاء	- تسهيلات في الادخار -حملات توعوية - تسهيلات في الإقراض	
تجاه المجتمع	- الرعاية الصحية -أعمال خيرية - دعم التعليم والبحث العلمي -رعاية المعارض	
تجاه البيئة	- حملات التنظيف -حملات توعوية - رعاية التظاهرات البيئية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على معطيات بنك BDL

يوضح الجدول (01) جملة من مساهمات بنك التنمية المحلية محل الدراسة في مجال المسؤولية الاجتماعية والتي تشمل أصحاب المصلحة وهي مفصلة كالتالي:

### 1.2.3. مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين

يشكل رأس المال البشري أهم حلقة في الحياة الديناميكية التي يعيشها بنك التنمية المحلية، ما يعطيه سهولة تجسيد الأهداف والتسيير والقيادة والتناسق لموارده البشرية للوصول إلى أهدافه الاقتصادية من خلال الالتزام بمبدأ تكافؤ الفرص تجاه الموظفين وتوفير مناخ عائلي وفضاء ملائم للعمل، ومنظومة إتصال داخلية فعالة للبنك، بالإضافة إلى الالتزام بمبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات وتشجيع العمل الجماعي، ولتحقيق هذه الأهداف يعتمد بنك التنمية المحلية على مجموعة من البرامج بغية تحسين الأوضاع المهنية الفردية والجماعية داخل البنك وهي:

برامج التوظيف: وترتكز على: (بنك التنمية المحلية، 2019)

- النشاط: من خلال تطوير الخبرات وحماية الموظفين بالإضافة لوضع خطة ديناميكية لاستقطاب الخبرات وتوظيفها.

- تحقيق فرص العمل: إن تطوير المهن في بنك التنمية المحلية يسمح بخلق مسار مهني إيجابي غني ومتنوع مع إمكانية الارتقاء في السلم المهني.

- الفاعلية المهنية: كل الشروط التنظيمية وضعت تحت تصرف الموظفين من أجل تحقيق الفعالية ورفع المؤهلات للوصول إلى مستوى الامتياز في كل المهن في بنك التنمية المحلية.

- اكتشاف وتطوير المواهب المهنية: يقوم البنك بمعاينة دائمة للكفاءات المهنية والخبرات التي تملك الموهبة ليكون البنك المكان الأنسب للإبداع وتثمين قدرات هذه الكفاءات.

برامج التكوين: من خلال: (بنك التنمية المحلية، 2019)

- مواكبة التطورات في البنوك العالمية.

- التحكم في تطور المهن من أجل تحقيق حاجيات مهنية خاصة.

- تمكين الموظفين من التحكم في معارف وخبرات مهنية جديدة لتلبية احتياجات السوق الوطنية.

- مساهمة التطور والعصرنة في عالم الشغل.

برامج التحفيز: وتسعى الى: (بنك التنمية المحلية، 2019)

- ضمان التناسق بين أهداف البنك وتسيير الموارد البشرية.

- ضمان احترام السلم الإداري بنظام مناسب لتصنيف الرواتب.

- تحفيز الموظفين وجلب الأفضل من بينهم.

- تحفيز الموظفين عن طريق استحداث نظام تسيير عصري وفعال.

- تعزيز الشعور بالاعتراف بالأخذ بعين الاعتبار توقعات كل الموظفين.

- التوفيق بين تطور بنك التنمية المحلية ورأس المال البشري وهذا من خلال إشراك الجميع والانضمام لمشروع تطوير البنك.

بالإضافة إلى ممارسات البنك السابقة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين، يحرص البنك على:

- تحقيق مبدأ العدالة المهنية لكل موظف ببنك التنمية المحلية.

- الاستماع للانشغالات وتغليب مبدأ الحوار مع الموظفين.

- احترام الحقوق الفردية والجماعية للعمال.

- تطوير العلاقات مع الشريك الاجتماعي.

كما يقدم البنك جملة من النشاطات الاجتماعية لفائدة موظفيه نذكر منها ما هو موضح في الجدول رقم 02.

### الجدول 02 : نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين.

التاريخ	النشاط
2020/04/10	بهدف حماية موظفيه من فيروس كورونا، يقوم البنك بتعقيم مديرياته وجميع وكالاته 03 مرات يوميا، مع توفير وسائل الوقاية الضرورية لموظفيه.
2019/10/16	تنظيم يوم تحسيس حول سرطان الثدي لفائدة موظفات البنك حول فوائد التشخيص المبكر.
2018/04/17	إجراء عمليات فحص مسبقة مجانية لفائدة موظفي البنك ضد داء السكري وضغط الدم.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على موقع بنك التنمية المحلية

### 2.2.3 مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

بالإضافة إلى مجموعة خدمات الادخار والإقراض المصرفية المتنوعة، فإن بنك التنمية المحلية يعتمد على نظام معلوماتي يُمكن العميل من القيام بكل العمليات المصرفية في أي وكالة بنكية يريدها خارج الوكالة التي تقوم بتوطين حسابه البنكي، كما ساهم هذا النظام في تقليص مدة دراسة ومنح القروض إلى 15 يوما فقط (بنك التنمية المحلية، 2020).

كما قدم بنك التنمية المحلية عدة نشاطات توعوية تدخل في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء نذكر أهمها في الجدول رقم 03.

### الجدول 03 : نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

التاريخ	النشاط
2020/04/10	بهدف حماية عملائه من فيروس كورونا، يقوم البنك بتقييم كل الأموال المودعة لديه، ولا يقوم بصرفها إلا بعد 03 أيام من تاريخ الإيداع.
2018/02/28	المشاركة في الصالون الأول للتمويل الإسلامي لشرح منتجاته التساهمية لفائدة عملائه.
2017/11/28	يوم تحسيس حول كيفية استعمال أجهزة الدفع الإلكتروني لفائدة الاتحاد العام للتجار والحرفيين.
2017/11/25	يوم إعلامي فائدة عملائه بولاية بجاية للتعريف باستعمال جهاز TPE وبطاقة CIB.
2017/08/14	تدشين وكالة بنكية بمحطة نقل المسافرين الخروبة بهدف تقريب المنتجات البنكية من الزبائن.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على موقع بنك التنمية المحلية

كما أنه ضمن استراتيجية البنك المندرجة في إطار خدمة العملاء، وابتداء من شهر فيفري 2020، أصبح بإمكان المواطنين الاستفادة من فتح حساب على مستوى بنك التنمية المحلية بأسعار تنافسية، مع تخفيض شروط المستحقات لفتحه، من خلال إيداع مبلغ مالي يصل إلى ألف دينار جزائري بالنسبة لحسابات الشيك، و 5 آلاف دينار بالنسبة لحسابات الادخار، و 10 آلاف دينار بالنسبة لحسابات الجارية، والحصول على كل المنتجات البنكية المرافقة لفتح الحساب الجاري أو دفتر التوفير من خلال الحصول على البطاقة البنكية وخدمة e-banking، ويتم إعطاء الزبون امتيازات أخرى في سهولة التعامل، من خلال تطبيقات بنكية عصرية، ويتم سحب الأموال والدفع بطريقة سهلة وسريعة من فروع البنك لـ 155 الموزعة عبر كامل التراب الوطني، أو موزعات الدفع الإلكتروني الوطن (بنك التنمية المحلية، 2020).

### 3.2.3 مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

يقدم بنك التنمية المحلية مساهمات ملموسة في المجتمع من خلال برامج عدة، مستهدفا التعليم والصحة والبحث العلمي والتوعية وحتى المساهمات الخيرية في المجتمع، نذكر أهمها في الجدول رقم 04.

### الجدول 04 : نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

البرامج	التاريخ	النشاط
برامج الرعاية الصحية	07/04/20	تنصيب خلية مركزية للتسيير الصحي لمنع تفشي فيروس كورونا.
	12/03/20	تنظيم أيام تحسيسية ضد فيروس كورونا على مستوى جميع مديرياته ووكالاته.
	26/04/19	المشاركة في الملتقى الدولي العلمي الثاني في الجزائر حول العلاج الطبيعي المكثف للأطفال المصابين بالشلل الدماغي الحركي بواد سوف.
	06/04/19	رعاية أيام تحسيسية وفحوصات طبية مجانية لسكان دائرة أولاد جلال بسكرة.
برامج دعم التعليم والبحث العلمي	15/01/18	تنظيم يوم تحسيسية لمحاربة التدخين بالعاصمة.
	28/11/18	المشاركة في الملتقى الدولي للميكانيك المتقدمة والطاقات المتجددة بجامعة بومرداس.
	07/07/17	تمويل حفل تخرج طلبة جامعات تلمسان وقسنطينة والجزائر، حيث قدم البنك أظرفة مالية تحفيزية للطلبة الأوائل بقيمة 30 ألف دج.
	16/04/17	تكريم التلاميذ المتفوقين من مدرسة الشيخ بوعمامة بالمرادية بمناسبة الاحتفال بيوم العلم.
برامج رعاية المعارض الدولية والوطنية	03/07/17	المشاركة في الأيام المفتوحة لجامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين، بهدف مرافقة الطلبة في تمويل مشاريعهم المستقبلية.
	02/12/19	المشاركة في الطبعة الرابعة للصالون الدولي للفلاحة الصحراوية "أقرو سوف بواد سوف".
	01/10/19	تمويل المهرجان الدولي للشريط المرسوم بالعاصمة.
	24/08/18	المشاركة في الطبعة الأولى لصالون الصناعات الغذائية ببومرداس بهدف تشجيع الإنتاج الوطني.
برامج خيرية	30/06/17	رعاية الطبعة 14 لمعرض الحلي التقليدية بتيزي وزو.
	01/06/19	توزيع ملابس عيد الفطر لفائدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بمقر جمعية الأمل بالعاصمة.
	20/05/19	توزيع قفص رمضان لفائدة سكان بلدية مضاح بالبلدية بمرفقة جمعية التقوى.
	01/06/17	تنظيم خيمة إفطار الصائمين "أجي فطر" بباب الواد بمشاركة جمعية ناس الخير.
	10/06/17	توزيع قفص رمضان على الفقراء والمساكين بمشاركة جمعية ناس الخير.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على موقع بنك التنمية المحلية

#### 4.2.3. مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

ساهم بنك التنمية المحلية بمجموعة من النشاطات في إطار مسؤوليته الاجتماعية اتجاه البيئة نذكر أهمها في الجدول رقم 05.

#### الجدول 05 : نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

البرامج	التاريخ	النشاط
برامج الرعاية البيئية	19/10/07	المشاركة في الصالون الدولي للاسترجاع و تثمين النفايات بقصر المعارض بالعاصمة
	19/09/20	المساهمة في عملية تنظيف شاطئ الجميلة بالعاصمة.
	19/03/23	المشاركة في عملية "الأيادي الخضراء" إحياء لليوم العالمي للغابات على مستوى سد الدويرة.
	17/07/18	القيام بحملة تنظيف لأحياء بلدية محمد بلوزداد تحت شعار "نقي حومتك" بمرافقة جمعية سيدرا.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على موقع بنك التنمية المحلية

كما أطلق البنك بالتعاون مع الوكالة الوطنية للنفايات مشروع الفرز الثلاثي للنفايات على مستوى مقر المديرية العامة للبنك، للانتقال الى واجهة الاقتصاد الأخضر ولإرساء ثقافة إيكولوجية بالبنك وترسيخ العادات الجيدة للمحافظة على البيئة (BDL banque, 2019).

واعترافا للمجهودات والخدمات التي يقدمها ، تحصل البنك بتاريخ 2020/01/31 على جائزتي التحول الرقمي والمسار الرقمي للتكفل بالزبون كمسؤولية اجتماعية تجاه العملاء، خلال حفل Award Transformers المنظمة من طرف مكتب الدراسات البريطاني - تراسند أديايزر- بمدينة مراكش المغربية، وهذا بخصوص الخدمة الجديدة التي كان قد أطلقها البنك في السوق منذ سنة 2014، والمتعلقة بخدمة « MY BDL » وهي خدمة تسمح لمعاملتي البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت أو القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل الى الوكالات البنكية عن طريق الانترنت أو بواسطة الهاتف النقال (بنك التنمية المحلية، 2020).

#### 4. منهجية الدراسة واختبار الفرضيات

لتقييم درجة ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية وتدعيما لما سبق، قمنا بتوزيع مجموعة من الاستبانات ومعالجتها بالبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.

1.4. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من (47)

إطار سامي ومتوسط تابعين للمديرية العامة لبنك التنمية المحلية BDL، والكائن مقرها بسطاوالي ولاية الجزائر، حيث شملت وحدة التحليل كل من يشغل منصب في السلم الإداري ضمن المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية (مدير، نائب مدير، رئيس قسم، رئيس مصلحة) بالبنك محل الدراسة، وقد وقع التعامل مع هذا المجتمع من منطلق أنه الأكثر إدراكا ووعيا بأهمية المسؤولية الاجتماعية وأبعادها.

قام الباحثان بتوزيع (47) استبانة على الإطارات المسيرة في البنك، تم تصميمها وفق نموذج ليكرت الخماسي، وقد تم قبول (35) استبانة صالحة للتحليل من مجموع (41) المسترجعة، أي (06) استبانات غير صالحة للتحليل بسبب عدم إتمام الإجابات الخاصة بكل محاور الدراسة، أو إعطاء أكثر من إجابة على عبارة واحدة.

2.4. بناء أداة القياس واختبار الصدق والثبات: إتمدنا في البحث على أداة الاستبانة لجمع المعلومات، والمكونة من جزئين:

- الجزء الأول (معلومات أولية): تتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية للأفراد المبحوثين، وعددها 03 وهي المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية.

- الجزء الثاني: وهو الذي يضم أسئلة الاستبيان وهي موزعة على محورين، كما هو مبين في الجدول رقم 06.

#### الجدول 06: وصف لفقرات الاستبيان

عدد العبارة	المحور
10	المحور الأول: الممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء
14	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين
11	تجاه أصحاب المصلحة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
09	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
09	المحور الثاني: معوقات مبادرات المسؤولية الاجتماعية
53	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين

1.2.4. صدق أداة الدراسة (الاستبيان): تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين، ومن ذوي الخبرة المؤهلين في البنك محل الدراسة، وذلك للتأكد من صدقها الظاهري، وفي ضوء التوجيهات التي أبداها المحكمون قمنا بإجراء التعديلات المتفق عليها.

2.2.4. ثبات أداة الدراسة (الاستبيان): تم حساب معامل الثبات للأداة باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ الموضح بالجدول رقم 07

**الجدول 07: معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاو البحث**

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
المحور الأول: ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة	10	0,798
	14	0,876
	11	0,866
	09	0,860
المحور الثاني: العوقات أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية	09	0,866
المجموع	53	0,853

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS

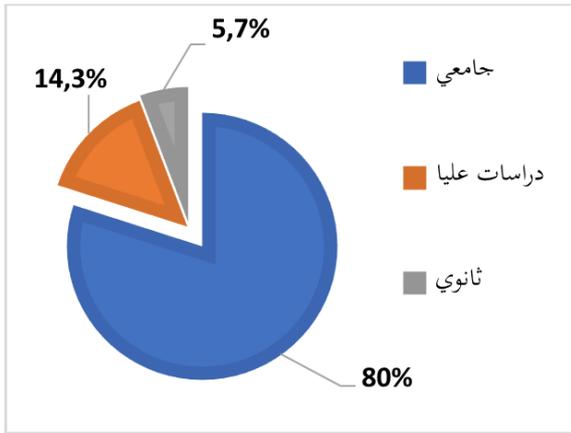
**الجدول 09: توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي**

المتغير	احتمالات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	ثانوي	2	5,7%
	جامعي	28	80%
	دراسات عليا	5	14,3%
المجموع		35	100%

المصدر: مخرجات برنامج SPSS مع إعادة التنظيم

بالنظر الى الجدول رقم (09)، نلاحظ أن أكبر نسبة كانت للمستوى الجامعي بعدد تكرارات 28 ونسبة مئوية 80 %، ثم تليها أصحاب الدراسات العليا بنسبة 14,3 % وعدد تكرارات 05، وهو مستوى جيد ومناسب لطبيعة نشاط البنوك، وهو ما يبين أن البنك يعتمد على عمال يتمتعون بطاقات وكفاءات علمية راقية تمكنهم من اتخاذ القرارات بكفاءة عالية، وأخيرا الثانوي بعدد تكرارات 02 ونسبة مئوية 5,3 % وهذا ما يوضحه أكثر الشكل رقم 01.

**الشكل 01: النسب المئوية وفق متغير المؤهل العلمي**



المصدر: من إعداد الباحثين

جاءت نتائج متغير المركز الوظيفي لأفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (10).

**الجدول 10: توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي**

المتغير	احتمالات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المركز الوظيفي	مدير	5	14,3%
	نائب مدير	5	14,3%
	رئيس قسم	12	34,3%
	رئيس مصلحة	13	37,1%
المجموع		35	100%

المصدر: مخرجات برنامج SPSS مع إعادة التنظيم

ويتضح من الجدول رقم (07) أن معامل الثبات الكلي لمحور الدراسة بلغ (0,853) وهو معامل ثبات جيد، لأنه يتجاوز (0,6) ويدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

3.4 أساليب المعالجة الإحصائية: للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغايات تحليل البيانات فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة.

- معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.

- اختبار ANOVA الأحادي لمعرفة أثر بعض المتغيرات على ممارسة المسؤولية الاجتماعية، كما استخدمنا مقياس ليكرت الخماسي.

**الجدول 08: درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي**

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت خماسي	درجة الممارسة
[1,80 ، 1,00]	غير موافق تماما	ضعيفة جدا
[2,60 ، 1,80]	غير موافق	ضعيفة
[3,40 ، 2,60]	محايد	متوسطة
[4,20 ، 3,40]	موافق	جيدة
[5,00 ، 4,20]	موافق تماما	جيدة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين

**4.4 عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث:**

جاءت نتائج متغير المؤهل العلمي لأفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (09).

#### 5.4 اختبار الفرضيات وتحليل البيانات

1.5.4. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه أصحاب المصلحة، ومن أجل اختبار هذه الفرضية الرئيسية، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية الأربعة كل على حدى، وذلك من أجل معرفة اتجاه ممارسة المسؤولية الاجتماعية للبنك محل الدراسة تجاه أصحاب المصالح (العملاء، الموظفين، المجتمع، البيئة)، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- اختبار الفرضية الفرعية 01: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه العملاء.

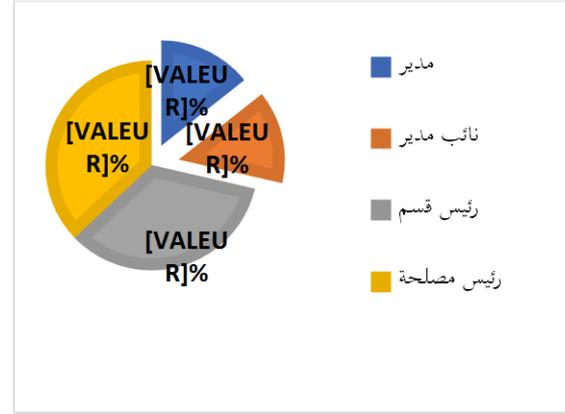
الجدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الأهمية النسبية
يوفر البنك مواقف لسيارات العملاء.	3,29	1,56	متوسطة	8
يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تلائم احتياجات العملاء	4,40	0,60	جيدة جدا	2
تأخذ إدارة البنك بعين الاعتبار مقترحات عملائها بخصوص تطوير جودة الخدمات.	4,14	0,80	جيدة	5
يتعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO.	3,60	0,98	جيدة	7
يقوم البنك بإعداد تقارير للأخطاء التي تحدث أثناء الخدمة ويقوم بمعالجتها.	4,34	0,68	جيدة جدا	3
يقدم البنك برنامج إرشادي للزبائن من مخاطر استخدام وسائل التكنولوجيا وتطبيقات العمليات المصرفية.	3,74	1,12	جيدة	6
يوفر البنك خدمة السحب على المكشوف للعملاء.	3,11	1,41	متوسطة	9
يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء.	4,70	0,76	جيدة جدا	1
يقوم البنك بصرف مرتبات العملاء في حال تأخر استلام رواتبهم.	3,03	0,92	متوسطة	10
يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فورا عند وقوع أي خلل فني	4,31	0,80	جيدة جدا	4
المجموع	3,86	0,96	جيدة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

بالنظر الى الجدول رقم (10) فقد جاءت نتائج المركز الوظيفي على النحو التالي: رئيس مصلحة بـ 13 تكرار ونسبة مئوية 37.1%، رئيس قسم بـ 05 تكرارات ونسبة مئوية 14.3% لكل منهما وهذا يعني بغرض الدراسة كما يوضحه الشكل رقم 02.

#### الشكل 02: النسب المئوية وفق متغير المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثين

جاءت نتائج متغير الخبرة المهنية لأفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (11).

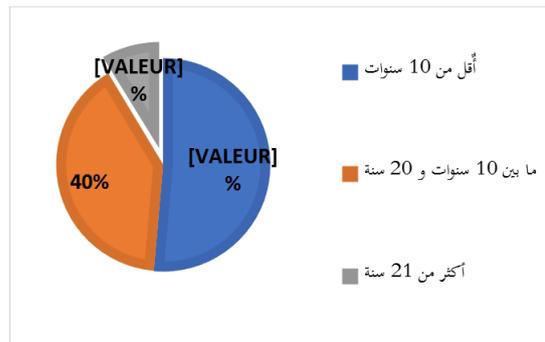
#### الجدول 11: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

المتغير	احتمالات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	18	51,4%
	ما بين 10 و 20 سنة	14	40%
	أكثر من 21 سنة	3	8,6%
المجموع		35	100%

المصدر: مخرجات برنامج SPSS مع إعادة التنظيم

جاءت الخبرة المهنية في الجدول (11) لأقل من 10 سنوات بـ 18 تكرار ونسبة مئوية 51.4%، أي أن أكثر من نصف الإطارات في البنك تم توظيفهم خلال آخر 9 سنوات وهذا يدل على مساهمة البنك في تنشيط عملية التوظيف وخدمة المجتمع كما موضح الشكل رقم 03.

#### الشكل 03: النسب المئوية وفق متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الباحثين

### الجدول 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الأهمية النسبية
يقدم البنك فرص متكافئة للمتقدمين لتجاه عملية التوظيف.	3,34	1,25	متوسطة	12
يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة.	3,51	1,12	جيدة	10
يقدم البنك أنظمة تقاعد ملائمة.	3,80	0,93	جيدة	7
يقوم البنك بتدريب العاملين في مجال أمن المعلومات.	4,00	0,91	جيدة	3
يمنح البنك نسبة من الأرباح السنوية للموظفين.	4,37	0,84	جيدة جدا	1
يطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في أنظمة التحفيز.	3,40	1,24	جيدة	11
يقدم البنك لموظفيه منح في المناسبات.	3,94	1,02	جيدة	4
يشرك البنك العاملين لديه في عملية اتخاذ القرارات.	3,57	1,17	جيدة	9
يمنح البنك دور النقابات العمالية.	3,86	1,03	جيدة	6
يوفر البنك ظروف عمل ملائمة مع طبيعة العمل.	3,89	1,08	جيدة	5
يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة بتوفير أماكن خاصة بها داخل العمل.	3,14	1,37	متوسطة	13
يتكفل البنك بمجموعة من احتياجات موظفيه	3,74	1,09	جيدة	8
يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل.	4,29	0,92	جيدة جدا	2
يوفر البنك للموظفين أماكن خاصة للوضوء وإقامة الصلاة.	3,74	1,37	جيدة	8
المجموع	3,75	1,09	جيدة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج SPSS

تظهر نتائج تقييم الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي العام المتعلق بالعبارة التي تقييم توجه بنك التنمية المحلية عينة الدراسة نحو مسؤوليته الاجتماعية تجاه الموظفين، قد بلغ درجة ممارسة جيدة قدره (3,75)، مما يعكس أن هناك اهتماما من قبل البنك بالالتزام بمسؤوليته الاجتماعية تجاه الموظفين.

حيث من خلال نتائج الجدول (13)، والتي تتضمن ترتيب عبارات ممارسات بنك التنمية المحلية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين ترتيبا تنازليا حسب أهميتها

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ درجة ممارسة جيدة بالنسبة للفقرات المتعلقة بممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3,86).

حيث من خلال نتائج الجدول (12)، والتي تتضمن ترتيب عبارات ممارسات بنك التنمية المحلية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ترتيبا تنازليا حسب أهميتها النسبية لمتوسطاتها الحسابية، يتبين لنا بأن العبارة الثامنة " يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء" أكبر أهمية نسبية بمتوسط حسابي قدره (4,70) وانحراف معياري قدره (0,76)، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة الثانية "يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تلأئم احتياجات العملاء وتطلعاتهم" بمتوسط حسابي قدره (4,40) وانحراف معياري قدره (0,60)، ثم تليها في المرتبة الثالثة العبارة الخامسة "يقوم البنك بإعداد تقارير للأخطاء التي تحدث أثناء الخدمة ويقوم بمعالجتها" بمتوسط حسابي قدره (4,34) وانحراف معياري قدره (0,68)، ثم تليها في المرتبة الرابعة العبارة العاشرة "يقوم البنك بصرف مرتبات العملاء في حال تأخر استلام رواتبهم من الجهات العامة" بمتوسط حسابي قدره (4,31) وانحراف معياري قدره (0,80)، ثم تليها في المرتبة الخامسة العبارة الثالثة "تأخذ إدارة البنك بعين الاعتبار آراء ومقترحات عملائها بخصوص تطوير جودة الخدمات المقدمة" بمتوسط حسابي قدره (4,14) وانحراف معياري قدره (0,80)، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة السادسة "يقدم البنك برنامج إرشادي للزبائن من مخاطر استخدام الوسائل التكنولوجية وتطبيقات العمليات المصرفية" بمتوسط حسابي قدره (3,74) وانحراف معياري قدره (1,12)، ثم تليها في المرتبة السابعة العبارة الرابعة " يتعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO" بمتوسط حسابي قدره (3,60) وانحراف معياري قدره (0,98)، ثم في المرتبة الثامنة العبارة الأولى "يوفر البنك مواقف لسيارات العملاء" بمتوسط حسابي قدره (3,29) وانحراف معياري قدره (1,56)، ثم في المرتبة التاسعة العبارة السابعة " يوفر البنك خدمة السحب على المكشوف للعملاء في كل الأوقات" بمتوسط حسابي قدره (3,11) وانحراف معياري قدره (1,41)، ثم تليها في المرتبة العاشرة العبارة التاسعة " يقوم البنك بصرف مرتبات العملاء في حال تأخر استلام رواتبهم من الجهات العامة" بمتوسط حسابي قدره (3,03) وانحراف معياري قدره (0,92).

بعد تحليل وتقييم هذه العبارات منفردة وبشكل كلي، فإننا نرفض صحة الفرضية الفرعية الأولى، حيث أن درجة ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية جيدة تجاه العملاء وليست متوسطة.

- اختبار الفرضية الفرعية 02 : يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه الموظفين.

الدراسة المسؤولة الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه المجتمع.  
**الجدول 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع**

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الأهمية النسبية
يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية.	3,94	1,05	جيدة	4
يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضافة للمجتمع.	4,28	0,71	جيدة جدا	1
يساهم البنك في رعاية الندوات العلمية	4,20	0,72	جيدة جدا	2
يساهم البنك في دعم البنية التحتية بالمساهمة في المشاريع الأساسية للمجتمع.	4,14	0,73	جيدة	3
يهتم البنك بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.	3,94	0,83	جيدة	4
يشجع البنك العاملين لديه في الانخراط في نشاطات تطوعية اجتماعية.	3,49	0,98	جيدة	6
يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية.	3,37	1,16	متوسطة	8
يوفر البنك وحدة متخصصة بمتابعة نشاطات الاجتماعية التي تخدم المجتمع.	3,11	1,05	متوسطة	10
يعقد البنك اتفاقيات مع الجامعات لتوفير برامج تدريبية للطلاب.	3,62	0,94	جيدة	5
يقدم البنك قروض مناسبة لذوي الدخل المحدود.	3,31	1,15	متوسطة	9
يقوم البنك بتقييم الأداء الاجتماعي لمختلف عملياته المالية المصرفية.	3,40	1,22	جيدة	4
المجموع	3,71	0,96	جيدة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

من خلال تقييم الجدول رقم (14)، نلاحظ درجة ممارسة جيدة بالنسبة للفقرات المتعلقة بممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.71).

حيث من خلال نتائج الجدول (14)، والذي يتضمن ترتيب عبارات ممارسات بنك التنمية المحلية للمسؤولية

النسبية لمتوسطاتها الحسابية، يتبين لنا بأن العبارة الخامسة " يمنح البنك نسبة من الأرباح السنوية للموظفين" أكبر أهمية نسبية بمتوسط حسابي قدره (4.37) وانحراف معياري قدره (0.84)، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة الثالثة عشر " يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل " بمتوسط حسابي قدره (4.29) وانحراف معياري قدره (0.92)، ثم تليها في المرتبة الثالثة العبارة الرابعة " يقوم البنك بتدريب العاملين في مجال أمن المعلومات " بمتوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري قدره (0.91)، ثم تليها في المرتبة الرابعة العبارة السابعة "يقدم البنك لموظفيه منح في المناسبات" بمتوسط حسابي قدره (3.94) وانحراف معياري قدره (1.02)، ثم تليها في المرتبة الخامسة العبارة العاشرة "يوفر البنك ظروف عمل ملائمة مع طبيعة العمل" بمتوسط حسابي قدره (3.89) وانحراف معياري قدره (1.08)، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة التاسعة "يثمن البنك دور النقابات العمالية" بمتوسط حسابي قدره (3.86) وانحراف معياري قدره (1.03)، ثم تليها في المرتبة السابعة العبارة الثالثة " يحرص البنك على تقديم أنظمة تقاعد ملائمة" بمتوسط حسابي قدره (3.80) وانحراف معياري قدره (0.93)، ثم في المرتبة الثامنة العبارة الثانية عشر " يتكفل البنك بمجموعة من احتياجات موظفيه كالرعاية الصحية وحضانة الأطفال والمخيمات الصيفية" بمتوسط حسابي قدره (3.74) وانحراف معياري قدره (1.09)، ثم في المرتبة التاسعة العبارة الثامنة " يشرك البنك العاملين لديه في عملية اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي قدره (3.57) وانحراف معياري قدره (1.17)، ثم تليها في المرتبة العاشرة العبارة الثانية " يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة (3.51) وانحراف معياري قدره (1.12)، ثم في المرتبة الحادي عشر العبارة السادسة "يطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في أنظمة التحفيز" بمتوسط حسابي قدره (3.40) وانحراف معياري قدره (1.24)، ثم في المرتبة الثانية عشر العبارة الأولى "يقدم البنك فرص متكافئة للمترشحين اتجاه عملية التوظيف" بمتوسط حسابي قدره (3.34) وانحراف معياري قدره (1.25)، ثم في المرتبة الثالثة عشر والأخيرة العبارة الحادي عشر "يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة بتوفير أماكن خاصة بها داخل العمل" بمتوسط حسابي قدره (3.14) وانحراف معياري قدره (1.37).

بعد تحليل وتقييم هذه العبارات منفردة وبشكل كلي، فإننا نرفض صحة الفرضية الفرعية الثانية، حيث أن درجة ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية جيدة تجاه الموظفين وليست متوسطة.

- اختبار الفرضية الفرعية 03: يمارس بنك التنمية المحلية محل

## الجدول 15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الأهمية النسبية
يقدم البنك اعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة.	3,11	1,05	متوسطة	8
يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة.	3,60	0,91	جيدة	3
يعتمد البنك على سياسة ترشيد استعمال الطاقة	3,51	1,12	جيدة	4
يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة.	3,89	0,96	جيدة	1
يتقيد البنك بالأنظمة البيئية أثناء عملية التوسع.	3,62	1,11	جيدة	2
يشارك البنك في البرامج المقترحة من الجمعيات التي تهدف الى حماية البيئة.	3,37	0,91	متوسطة	5
يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث	3,20	1,16	متوسطة	7
يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة.	2,86	1,12	متوسطة	9
يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للأثر البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منها.	3,29	1,13	متوسطة	6
المجموع	3,38	1,05	متوسطة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على برنامج spss

تظهر النتائج المتعلقة بفقرات ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة أن المتوسط الحسابي العام بلغ قيمة (3,38) وتوافق هذه القيمة درجة ممارسة متوسطة من طرف بنك التنمية المحلية محل الدراسة.

حيث من خلال نتائج الجدول (15)، والتي تتضمن ترتيب عبارات ممارسات بنك التنمية المحلية للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها النسبية لمتوسطاتها الحسابية، يتبين لنا بأن العبارة الرابعة " يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة" أكبر أهمية نسبية بمتوسط حسابي قدره (3,89) وانحراف معياري قدره (0,96)، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة الخامسة " يتقيد البنك بالأنظمة البيئية أثناء عملية التوسع" بمتوسط حسابي قدره (3,62) وانحراف معياري قدره (1,11)، ثم تليها في المرتبة الثالثة العبارة الثانية " يلتزم البنك بالتشريعات

الاجتماعية تجاه المجتمع ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها النسبية للمتوسطات الحسابية، يتبين لنا بأن العبارة الثانية " يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضاعفة للمجتمع" أكبر أهمية نسبية بمتوسط حسابي قدره (4,28) وانحراف معياري قدره (0,71)، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة الثالثة "يساهم البنك في رعاية الندوات والمؤتمرات العلمية" بمتوسط حسابي قدره (4,20) وانحراف معياري قدره (0,71)، ثم تليها في المرتبة الثالثة العبارة الرابعة "يساهم البنك في دعم البنية التحتية عن طريق المساهمة في المشاريع الأساسية للمجتمع" بمتوسط حسابي قدره (4,14) وانحراف معياري قدره (0,73)، ثم تليها في المرتبة الرابعة كل من العبارة الخامسة "يهتم البنك بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة" والعبارة الأولى "يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية" بمتوسط حسابي قدره (3,94) لكل منهما وانحراف معياري قدره (0,83) و (1,05) على التوالي، ثم تليها في المرتبة الخامسة العبارة التاسعة "يقوم البنك بعقد اتفاقيات مع الجامعات لتوفير برامج تدريبية للطلاب" بمتوسط حسابي قدره (3,62) وانحراف معياري قدره (0,94)، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة السادسة "يشجع البنك الموظفين لديه في الانخراط في نشاطات توعوية اجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3,49) وانحراف معياري قدره (0,98)، ثم تليها في المرتبة السابعة العبارة الحادية عشر "يقوم البنك بتقييم الأداء الاجتماعي لمختلف عملياته المالية والمصرفية" بمتوسط حسابي قدره (3,40) وانحراف معياري قدره (1,22)، ثم في المرتبة الثامنة العبارة السابعة "يخصص البنك جزءاً من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3,37) وانحراف معياري قدره (0,98)، ثم في المرتبة التاسعة العبارة العاشرة "يقدم البنك قروض مناسبة لذوي الدخل المحدود" بمتوسط حسابي قدره (3,31) وانحراف معياري قدره (1,15)، ثم تليها في المرتبة العاشرة العبارة الثامنة "يتوفر البنك على وحدة مختصة بمتابعة النشاطات الاجتماعية التي تخدم المجتمع" بمتوسط حسابي قدره (3,11) وانحراف معياري قدره (1,16).

بعد تحليل وتقييم هذه العبارات منفردة وبشكل كلي، فإننا نرفض صحة الفرضية الفرعية الثالثة، حيث أن درجة ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية جيدة تجاه المجتمع وليست متوسطة.

- اختبار الفرضية الفرعية 04 : يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه البيئة.

الاجتماعية لبنك التنمية المحلية محل الدراسة بشكل عام، فلاحظ أن البنك يمارس مسؤوليته الاجتماعية تجاه كل من العملاء والموظفين والمجتمع بدرجة جيدة، وبدرجة متوسطة تجاه البيئة، وهذا ينفي صحة الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تفيد بأن هناك توجه متوسط لبنك التنمية المحلية تجاه أدائه لمسؤوليته الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح.

2.5.4. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: ارتباط بنك التنمية المحلية محل الدراسة بقرارات البنك المركزي بشكل أكبر عائق في ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى البنك محل الدراسة.

من أجل اختبار هذه الفرضية الرئيسية الثانية تم الإعتماد على الأهمية النسبية للعبارة حسب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية كما يوضحه الجدول (17).

#### الجدول 17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمعوقات أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
عدم إدراك المسؤولين للمفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية.	3,00	0,93	7
غياب القوانين والتشريعات التي تلزم البنك بتطبيق المسؤولية الاجتماعية.	3,31	0,93	5
ارتباط البنك بالبنك المركزي يصعب عليه ممارسة المسؤولية الاجتماعية.	2,86	0,97	8
غياب استراتيجيات وخطط واضحة لممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك.	3,34	1,11	4
غياب الضغوط من طرف هيئات المجتمع المدني على البنوك لدفعها لتطبيق المسؤولية الاجتماعية	3,48	0,82	3
غياب المعايير اللازمة لتقييم أداء البنك للمسؤولية الاجتماعية.	3,63	1,03	2
عدم توفر المعلومات لاحتياجات التي من المفترض توجيه برامج المسؤولية الاجتماعية لتلبيتها.	3,63	1,09	2
ميزانية البنك المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية غير كافية.	3,09	0,98	6
غياب وحدة متخصصة بمتابعة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك.	3,74	0,98	1
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3,34	0,98	

المصدر: نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (17) فإن نتيجة المتوسط الحسابي العام تعكس درجة متوسطة من الموافقة تجاه العبارات المتعلقة بالمعوقات التي تواجه البنك أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية، بقيمة (3.34).

وبتحليل العبارات بشكل تنازلي نجد أن العبارة التاسعة "غياب وحدة متخصصة لمتابعة أنشطة المسؤولية الاجتماعية

والقوانين المرتبطة بالبيئة" بمتوسط حسابي قدره (3.60) وإنحراف معياري قدره (0.91)، ثم تليها في المرتبة الرابعة العبارة الثالثة "يقوم البنك بالاعتماد على سياسة ترشيد استعمال الطاقة الكهربائية والماء والادوات المكتبية" بمتوسط حسابي قدره (3.51) وإنحراف معياري قدره (1.12)، ثم تليها في المرتبة الخامسة العبارة السادسة "يشارك البنك في البرامج المقترحة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية التي تهدف الى حماية البيئة" بمتوسط حسابي قدره (3.37) وإنحراف معياري قدره (0.91)، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة التاسعة "يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للأثار البيئية العكسية المتوقعة نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منها" بمتوسط حسابي قدره (3.29) وإنحراف معياري قدره (1.13)، ثم تليها في المرتبة السابعة العبارة السابعة "يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث" بمتوسط حسابي قدره (3.20) وإنحراف معياري قدره (1.16)، ثم في المرتبة الثامنة العبارة الأولى "يقدم البنك إعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة" بمتوسط حسابي قدره (3.11) وإنحراف معياري قدره (1.05)، ثم في المرتبة التاسعة والأخيرة العبارة الثامنة "يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة" بمتوسط حسابي قدره (2.86) وإنحراف معياري قدره (1.12).

وعليه نلاحظ أن تقييم اتجاهات ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة كانت تتجه نحو درجة ممارسة متوسطة للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة، وعليه نقبل صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

#### تحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

يبين الجدول رقم (16) نتائج المتوسطات الحسابية التي تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى أصحاب المصالح.

#### جدول 16: المتوسطات الحسابية لأصحاب المصلحة لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية

الفرضيات الفرعية	المتوسط الحسابي	الاتجاه
المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	3,86	ممارسة جيدة
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين	3,75	ممارسة جيدة
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	3,71	ممارسة جيدة
المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	3,38	ممارسة متوسطة
المجموع	3,67	ممارسة جيدة

المصدر: من إعداد الباحثان

من خلال تقييم الجدول رقم (16)، تبين نتيجة المتوسط الحسابي الكلي (3.67) أن هناك ممارسة جيدة للمسؤولية

الاجتماعية، ولاختبار هاته الفرضية تم تقسيمها الى 3 فرضيات فرعية:

- اختبار الفرضية الفرعية 01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha=0.05$ ) لممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One Way Anova): (F) كما هو موضح في الجدول رقم (18).

الجدول 18: نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل			
مصدر التباين	بين المجموعات	داخل المجموعات	المجموع
مجموع المربعات	1,084	6,660	7,745
درجة الحرية	2	32	34
متوسط المربعات	0,542	0,208	
قيمة (F)	2,605		
مستوى الدلالة (sig)	0,090		
النتيجة	لا توجد فروق		

المصدر: نتائج تحليل برنامج SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (18) الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى الى المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي نقبل صحة الفرضية الفرعية الأولى.

- اختبار الفرضية الفرعية 02: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha=0.05$ ) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One Way Anova): (F) كما هو موضح في الجدول رقم (19).

الجدول 19: نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي

المركز الوظيفي			
مصدر التباين	بين المجموعات	داخل المجموعات	المجموع
مجموع المربعات	0,713	7,031	7,745
درجة الحرية	3	31	34
متوسط المربعات	0,238	0,227	
قيمة (F)	1,048		
مستوى الدلالة (sig)	0,385		
النتيجة	لا توجد فروق		

المصدر: نتائج تحليل برنامج SPSS

للبنك" أكبر أهمية نسبية بمتوسط حسابي قدره (3.74) وانحراف معياري يبلغ (0.98) مما يعكس وجود إجماع لدى أفراد العينة بخصوص الإجابة على هذه العبارة، ثم تليها في المرتبة الثانية كل من العبارة السادسة "غياب المعايير اللازمة لتقييم أداء البنك للمسؤولية الاجتماعية" والعبارة السابعة "عدم توفر المعلومات عن الاحتياجات التي من المفترض توجيه برامج المسؤولية الاجتماعية لتلبيتها" بمتوسط حسابي قدره (3.63) لكل منهما وانحراف معياري بلغ (1.03) و (1.09) على التوالي مما يعني عدم تجانس الإجابات على هاتين العبارتين، ثم نجد في المرتبة الثالثة العبارة الخامسة "غياب الضغوط من طرف هيئات المجتمع المدني على البنوك لدفعها لتطبيق المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3.48) وانحراف معياري يبلغ (0.82) مما يعكس تجانساً في الإجابات على هذه العبارة، ثم في المرتبة الرابعة نجد العبارة الرابعة "غياب استراتيجيات وخطط واضحة لممارسة المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي يبلغ (3.34) وانحراف معياري قدره (1.11) مما يعني عدم تجانس الإجابات على هذه العبارة، ثم في المرتبة الخامسة نجد العبارة الثانية "غياب القوانين والتشريعات التي تلزم البنك بتطبيق المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3.31) وانحراف معياري يبلغ (0.93) ما يعني وجود تجانس في الإجابات على هذه العبارة، ثم في المرتبة السادسة نجد العبارة الثامنة "ميزانية البنك المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية غير كافية" بمتوسط حسابي قدره (3.09) وانحراف معياري قدره (0.98) مما يعني وجود تجانس في الإجابات على هذه العبارة، ثم في المرتبة السابعة نجد العبارة الأولى "عدم إدراك المسؤولين للمفهوم الصحيح لثقافة المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي يبلغ (3.00) وانحراف معياري قدره (0.93) مما يعني تجانس إجابات أفراد العينة بخصوص هذه العبارة، وأخيراً نجد العبارة الثالثة "ارتباط البنك بالبنك المركزي يصعب عليه ممارسة المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي يبلغ (2.86) وانحراف معياري قدره (0.97) مما يعكس وجود إجماع لدى أفراد العينة بخصوص الإجابة على هذه العبارة.

إن كل العراقيل المذكورة لها دور في عدم ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة لمسؤوليته الاجتماعية بالشكل المطلوب، ولكن غياب وحدة متخصصة بمتابعة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك حظيت بأعلى متوسط حسابي، مما يوضح أنها من أكبر العراقيل التي تؤثر في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها أن أكبر عائق يواجه بنك التنمية المحلية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية هو ارتباطه بالبنك المركزي.

3.5.4. اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر لمتغيرات المؤهل العلمي، المركز الوظيفي والخبرة المهنية على ممارسة المسؤولية

المختلفة، كما يحرص على تبني العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة في المجتمع ليكون قريباً من عملائه.

- يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة جيدة تجاه أصحاب المصلحة، بمتوسط حسابي كلي قدره (3,67)، وقد يكون سبب ذلك أن البنك هو بنك عمومي يعتبر نفسه شريكاً للمجتمع في تحمل المسؤوليات ويحرص على بناء وتنمية المجتمع.

- أظهرت نتائج الدراسة اهتمام البنك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والموظفين والمجتمع بدرجة جيدة، وبدرجة متوسطة تجاه البيئة.

- هناك العديد من العراقيل التي تحول دون ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة لمسؤوليته الاجتماعية بشكل أفضل، ومن أكبر هذه العراقيل عدم وجود وحدة متخصصة تهتم بتسيير برامج المسؤولية الاجتماعية في البنك، حيث أوكلت هذه البرامج لقسم التسويق.

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0,05$ ) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لكل من: المؤهل العلمي والمركز الوظيفي والخبرة المهنية.

- بالرغم من أن درجة ممارسة البنك للمسؤولية الاجتماعية جيدة بشكل عام، إلا أن الانطباع السائد بأن البنوك العمومية الجزائرية لا تقوم بدورها في مجال المسؤولية الاجتماعية يعود إلى عدم الإفصاح المالي للبنوك عن أنشطتها ومساهماتها الاجتماعية في تقاريرها السنوية بشكل دوري، وبالتالي عدم وصول هذه المعلومات إلى أفراد المجتمع.

- من خلال معايشة الواقع الميداني لحالة بنك التنمية المحلية محل الدراسة، اكتشفنا أن موظفي بنك التنمية المحلية في الولايات الكبرى وخصوصاً الجزائر العاصمة، يستفيدون من خدمات اجتماعية وامتيازات أكثر من نظرائهم من موظفي البنك في باقي الولايات.

- بالرغم من وجود مؤشرات على اهتمام بنك التنمية المحلية بالمسؤولية الاجتماعية، إلا أن هناك فارق كبير بين ما يقدمه بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية، وبين ما يمكن أن يساهم به من خدمات اجتماعية تتناسب مع طموحات المجتمع.

#### 2.5 التوصيات: أوصت الدراسة بـ:

- ضرورة هيكلة وحدة متخصصة في الهيكل التنظيمي خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في البنك، مهمتها وضع خطط سنوية منظمة وواضحة الأهداف لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية شاملة كافة أصحاب المصالح من عملاء وموظفين ومجتمع وبيئة.

- ضرورة توعية القيادات الإدارية وموظفي بنك التنمية

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (19) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى المركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي نقبل صحة الفرضية الفرعية الثانية.

- اختبار الفرضية الفرعية 03: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0,05$ ) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الخبرة المهنية. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) One Way Anova كما هو موضح في الجدول رقم (20).

الجدول 20: نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية			
مصدر التباين	بين المجموعات	داخل المجموعات	المجموع
مجموع المربعات	0,105	7,640	7,745
درجة الحرية	2	32	34
متوسط المربعات	0,052	0,239	
قيمة (F)	0,219		
مستوى الدلالة (sig)	0,804		
النتيجة	لا توجد فروق		

المصدر: نتائج تحليل برنامج SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (20) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي نقبل صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

#### تحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثالثة:

لقد كشفت نتائج الجداول (18،19،20) عدم وجود فروق لدى أفراد عينة الدراسة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية بينك التنمية المحلية محل الدراسة من حيث (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية)، وعليه نقبل صحة الفرضية الرئيسية الثالثة، حيث أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية هو قرار يرجع إلى رغبة شخصية لدى المسؤول بشكل رئيسي، وليس لمؤهله العلمي أو لمركزه الوظيفي أو لخبرته المهنية.

#### 5. خاتمة:

هدفت الدراسة إلى تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية، واخترنا بنك التنمية المحلية كنموذج لذلك، توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج والتوصيات نذكرها كالتالي:

#### 1.5 نتائج الدراسة:

- يحرص بنك التنمية المحلية محل الدراسة على تحمل مسؤولياته الاجتماعية وهذا ما يظهر في أنشطته الاجتماعية

حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات.

بنك التنمية المحلية. (03 02 2020). الصفحة الرسمية لبنك التنمية المحلية. تاريخ الاسترداد 20 02 2020، من فايسبوك: <https://www.facebook.com/BDLOfficiel>

بنك التنمية المحلية. (23 02 2020). الصفحة الرسمية لبنك التنمية المحلية. تاريخ الاسترداد 27 02 2020، من فايسبوك: <https://www.facebook.com/BDLOfficiel>

محمد فلاق. (2014). مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال : دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9000. أطروحة دكتوراه. جامعة الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

مختار بونقاب. (مارس 2019). تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية - دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية - المجلة الدولية للدراسات الانسانية والاجتماعية والاقتصادية (العدد الاول).

### قائمة المراجع الأجنبية:

BDL banque. (2019, 10 09). chaîne BDL. Consulté le 03 24. 2020. sur Youtube: [https://www.youtube.com/channel/UCQgxCYbsLzeZGOz\\_Spzi5TQ/videos](https://www.youtube.com/channel/UCQgxCYbsLzeZGOz_Spzi5TQ/videos)

commission des communautés européenne. (2001, juillet 18). livre vert - promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises. Consulté le janvier 03. 2020. sur <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=FR>

Truccolo, n. (2017). la réresponsabilité sociétale des banques : véritable engagement institutionnel ou simple conformisme ? Consulté le janvier 02. 2020. sur dial: [https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF\\_01/view](https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view)

WBCSD. (1999). World Business Council for Sustainable Development . Meeting Changing Expectations: Corporate Social Responsibility.

world bank. (2005). opportunities and options for governments to promote corporate sociale responsibility in europe and central asia: evidence from bulgaria, roatia and romania.

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

المؤلف فراح أسامة، زيدان محمد (2022)، تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية - دراسة حالة بنك التنمية المحلية، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر. ص: 26-41

المحلية محل الدراسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية حتى تصح من ثقافته التنظيمية بالتدريب والمتابعة وعرض نماذج لبنوك عالمية رائدة في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

- ضرورة تطوير قوائم مالية تشتمل على بيانات تفصيلية عن الأداء الاجتماعي للبنوك.

- على بنك التنمية المحلية محل الدراسة أن يفصح عن نشاطاته ومساهماته في مجال المسؤولية الاجتماعية، لما له من أثر على تحسين صورة البنك وسمعته الاجتماعية، الأمر الذي يمكن أن ينعكس إيجابا على مستوى أدائه، كما سيمكن ذلك أفراد المجتمع من تقييم الدور الاجتماعي للبنك، وهو ما سيدفع الى زيادة المنافسة بين البنوك قصد الاهتمام بنشاطات المسؤولية الاجتماعية.

- تنظيم حملات دعائية واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، بالتركيز على أهمية برامج المسؤولية الاجتماعية في زيادة أرباح منظمات الاعمال في المدى المتوسط والطويل.

- ضرورة تحديد إطار زمني لتنفيذ استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، واختيار بعض المؤشرات التي تقيس مدى نجاح برامجها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

- مراعاة التعاون والتنسيق بين البنك والمنظمات الأخرى تفاديا للازدواجية في مشروعات زائدة عن احتياجات المجتمع، وأيضا من أجل القيام بمشاريع مشتركة ذات أهداف كبرى لفائدة المجتمع.

- إيجاد تشريعات تلزم أو تشجع على الأقل البنوك على المساهمة في حماية البيئة والمحافظة عليها.

### تضارب المصالح

❖ يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

### قائمة المراجع العربية:

بنك التنمية المحلية. (2019). تاريخ الاسترداد 15 02 2020، من سياسة التوظيف: <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/emploi.html>

بنك التنمية المحلية. (2019). تاريخ الاسترداد 15 01 2020، من سياسة التكوين: <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/formation.html>

بنك التنمية المحلية. (2019). تاريخ الاسترداد 15 02 2020، من سياسة التحفيز: <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/remuneration.html>

أبو بكر خوالد، و خبير الدين بوزرب. (2019). خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني. المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، 364-384.

أبو بكر قيداون. (2019). التدقيق الداخلي ودوره في تقييم نظام الرقابة الداخلية كآلية لإدارة المخاطر في البنوك الجزائرية. أطروحة دكتوراه. الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة الشلف.

أحمد سامي عدلي ابراهيم القاضي. (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية. المسابقة البحثية لعام 2010