مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية
الترقيم الدولي الموحد (ISSN) : 2661-7641
الترقيم الإلكتروني الدولي الموحد (E-ISSN) : 2716-8107
مجلد (3)، عدد خاص أفريل 2020 / ص: 153-170

المسؤولية الاجتماعية للبنوك آلية لدعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – دراسة ميدانية على البنوك العاملة بولاية سكيكدة-

Corporation Social responsibility for banks A mechanism to support the sustainability of the growth of small and medium enterprises - a field study on banks operating Skikda –

خولة زياني [1*] إلهام بوغليطة[2]
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة/ الجزائر، zian.ikhawla@gmail.com
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة/ الجزائر، ilhemboug@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2020/04/28 تاريخ النشر: 2020/04/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع التزام البنوك العاملة بالمسؤولية الاجتماعية للبنوك والتي تعتبر آلية فعالة لدعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، ومن أجل ذلك تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية تتكون من (31) إطار في البنوك، ولاختبار فرضيات الدراسة تم استعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية، كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T للعينة الواحدة للوصول إلى نتائج تساعدنا في تحقيق أهداف الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي حرص البنوك العاملة في ولاية سكيكدة على ممارسة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال تبنيها لبرامج ومبادرات تجاه العاملين والعملاء والمجتمع والبيئة، الأمر الذي ساهم في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للبنوك، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الاستدامة.

تصنيف(JEL): M1 ,G21

Abstract

This study aims at shedding light on the reality of banks' commitment to social responsibility of banks, which is an effective mechanism to support the sustainability of SME growth. For this purpose, a questionnaire was designed and distributed to a random sample of 31 frames in banks. Of statistical methods, such as arithmetic mean, standard deviation and T test for each sample to reach results to help us achieve the objectives of the study. The most important findings of the study is the keenness of banks operating in Skikda to practice social responsibility applications Through the adoption of programs and initiatives towards employees, customers, society and the environment, which contributed to the sustainability of the growth of small and medium enterprises.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Small and Medium Enterprises, Sustainability.

JEL: M1 ,G21

* البريد المرسل:zian.ikhawla@gmail.com

مقدمة

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات الاقتصادية، باعتبارها إحدى مؤشرات الأداء الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي، وعليه أضحت أداة للتقييم الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

ومن القطاعات المهتمة بالمسؤولية الاجتماعية القطاع المصرفي، فالبنوك هي وسيط مالي بين مختلف الأعوان الاقتصاديين وما تقدمه من خدمات بنكية أخرى، وتعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطة البنوك، نظرا للمساهمة الفاعلة لها في تحقيق التنمية المستدامة، حيث تعتبر آلية فعالة لمعرفة مدى تحمل البنوك لمسؤوليتها اتجاه بناء الاقتصاد، المجتمع والبيئة.

وباعتبار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قاطرة أمامية للتنمية الاقتصادية لأي دولة، من خلال ما توفره من مساهمة في توفير فرص العمل وخلق المبادرات وتحقيق زيادة متنامية في حجم الاستثمار والعمالة وغيرها، فالمسؤولية الاجتماعية للبنوك من بين الآليات المستخدمة في نمو هاته المؤسسات واستدامتها.

وبغرض معرفة دور المسؤولية الاجتماعية للبنوك في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تم اختيار البنوك العاملة بولاية سكيكدة، لما تمثله هاته الأخيرة من نموذج مثالي لدراسة التغيرات التي تحصل في بيئتها الداخلية ومدى قدرتها على التكيف والتفاعل مع طبيعة متغيرات البيئة الخارجية والاستفادة منها لإنتاج المعرفة العلمية والعملية.

مشكلة الدراسة:

نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على المشكلة التالية: **هل يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة بولاية سكيكدة آلية لدعم استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟**

تندرج تحت هذه المشكلة مجموعة من التساؤلات الفرعية، والتي تم صياغتها كالآتي:

- ما هو مستوى تطبيق البنوك محل الدراسة لبرامج المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- ما مدى مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذا السؤال الجوهري نعتمد على جملة من الفرضيات تعكس أهم الأنشطة التي تمارسها البنوك الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للتحقق من تطبيقها في البنوك العاملة في ولاية سكيكدة ومن ثم تبنيها للمسؤولية الاجتماعية، وتتمثل هذه الفرضيات في الآتي:

الفرضية الأولى: "تمارس البنوك العاملة في ولاية سكيكدة برامج ترتبط بالمسؤولية الاجتماعية مما يساهم في تبنيها".

الفرضية الثانية: " إن التزام البنوك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية يساهم في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة".

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية المصطلح الإداري الحديث والمعاصر (المسؤولية الاجتماعية للبنوك) كأحد المفاهيم الإدارية، والتي تركز عليها البنوك التي تهدف إلى التميز والمحافظة على فرص استمرارها.

كما تعد الدراسة محاولة لتسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك، وذلك من خلال أهمية التزام البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية كأسلوب يساعد في تحسين وتطوير استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، كما تقدم الدراسة مقترحات علمية قابلة للتطبيق في البنوك، تساهم في زيادة فاعلية وكفاءة المخرجات في هاته الأخيرة وتنعكس بالإيجاب على المؤسسات الجزائرية ككل.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة بما يأتي:

- الاطلاع على الأدبيات المعاصرة ذات الصلة المباشرة بالدراسة والتعرف على محتوياتها الفكرية لبناء إطار نظري يسهم في صياغة فرضيات الدراسة ونموذج الدراسة.
- التعرف على واقع تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك لضمان دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- توضيح طبيعة العلاقة الارتباطية القائمة بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على الأدوات الإحصائية المناسبة.

- تقديم التوصيات والاقتراحات المناسبة على أساس النتائج الإحصائية المتوصل إليها، والتي سنتوجه للمدراء على وجه الخصوص.

مجالات الدراسة:

تتحدد الدراسة بالمجالات التالية:

- **المجال الموضوعي:** اقتصرت الدراسة على متغير ين هما: المسؤولية الاجتماعية للبنوك واستدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- **المجال المكاني:** اخترنا لدراستنا هذه البنوك العاملة بولاية سكيكدة.
- **المجال الزمني:** تم إجراء الدراسة خلال الفترة ما بين شهر جويلية 2017 وشهر أوت 2017.
- **المجال البشري:** أجريت الدراسة الميدانية على عينة متكونة من 31 مفردة.

هيكل الدراسة:

ومن أجل الالمام بالموضوع تم تقسيم المداخلة إلى محورين بحيث:

المحور الأول: التعريف بمتغيرات الدراسة.

المحور الثاني: الدراسة الميدانية.

المحور الأول: التعريف بمتغيرات الدراسة

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك

1-1. مجمل التعريفات المقدمة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك

حتى وقتنا الراهن لا يوجد تعريف رسمي محدد ومتفق عليه للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، بل هناك عدة تعاريف لهذا المفهوم، فالبنك الدولي عرفها على أنها: " التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد" (Michel &Françoise, 2007, P23)، في حين تشير جمعية الإداريين الأمريكيين لها على أنها:" استجابة إدارة المؤسسات الاقتصادية إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بانجاز المساهمات الفريدة للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة ألاقتصادية" (الصيرفي، 2007، ص17).

وباعتبار البنوك الركيزة الأساسية في اقتصاد أي بلد فعن طريقها يتم تجميع المدخرات من الأعوان الاقتصاديين ومنح التسهيلات الائتمانية والقروض، وعليه يمكن تعريفه على أنه مؤسسة

مالية هدفها التعامل في النقود والائتمان، حيث تقوم بتجميع النقود الفائضة عن حاجة مختلف الأعوان الاقتصاديين بغرض اقتراضها وفق أسس معينة أو استثمارها في أوجه متعددة.

وعليه تتمثل المسؤولية الاجتماعية للبنوك في أن البنك يأخذ بعين الاعتبار في عملياته وأنشطته المجتمع المحلي، ويكون هذا من خلال آلية داخلية ذاتية تنظيمية تقوم بموجبها البنوك برصد وضمان التزامها بالقانون والمعايير الأخلاقية والمعايير الدولية لإحداث أثر إيجابي شامل على المجتمع، وبصيغة أخرى المسؤولية الاجتماعية للبنوك هي التزام مستمر بمشاركة المجتمع من خلال استشعار البنوك بمسؤوليتها تجاه مجتمعها بأسلوب يخدم كل الأطراف في آن واحد.

2-1. أهمية المسؤولية الاجتماعية للبنوك

توفر المسؤولية الاجتماعية أيضا العديد من الفوائد المحتملة للبنوك كما يلي (عرابة والعمري، 2016، ص. 9):

- تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتوقعات المجتمع والفرص المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية (شاملة إدارة أفضل المخاطر القانونية) ومخاطر عدم تحمل المسؤولية الاجتماعية.
- تحسين ممارسات إدارة المخاطر للمؤسسة.
- تعزيز سمعة البنوك، وتشجيع ثقة أكبر للجمهور.
- دعم ترخيص المؤسسة الاجتماعية للعمل.
- تحسين علاقة البنوك مع الأطراف المعنية وقدرته على الابتكار من خلال التعرض لوجهات نظر جديدة والاتصال بقطاع متنوع من الأطراف المعنية.
- تحقيق المدخرات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد، و خفض استهلاك الطاقة والمياه، وخفض النفقات واسترداد المنتجات الفرعية القيمة.
- تحسين اعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسة المسؤولية والمنافسة العادلة وانعدام الفساد.
- تحقيق مزايا تنافسية مثل الوصول إلى أسواق وأعمال جديدة وزيادة المبيعات والعوائد وتحسين الإنتاجية.

3-1. مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك

أثبتت الدراسات أن هناك ثلاث مجالات أساسية للمسؤولية الاجتماعية للبنوك وتتمثل في: العملاء الذين تحاول البنوك تلبية احتياجاتهم المالية؛ الموظفين الذين تحاول البنوك خلق ظروف عمل مثالية لتحقيق رضاهم، والمجتمع والبيئة حيث تساهم البنوك في تحقيق النمو مستدام(Burianová& Paulík, 2014,P. 52).

مما سبق يتضح مجالات المسؤولية الاجتماعية تتعلق بطرفين أساسين: أطراف من داخل البنوك وذلك من ناحية بناء فلسفة العمل وأهدافه وسلطاته ومسؤولياته والعلاقات القائمة، وأسلوب تشغيل الموظفين، وإجراءات العمل والخدمات المقدمة لهم. وهناك أطراف من خارج البنوك وتشمل الجهود المبذولة من جانب البنوك اتجاه الأطراف الخارجية والمتمثلة في العملاء، المجتمع، البيئة.

2. ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

1-2. تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يختلف تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من دولة إلى أخرى وتختلف المؤشرات المعتمد عليها حسب كل دولة لعدم وجود إجماع حول تعريفها، إذ تتوفر مجموعة من المؤشرات المعتمدة التي تشكل أساسا لتعريفها والمتمثلة في عدد العمال، وحجم رأس المال، والتكنولوجيا المستخدمة وحجم سوق المؤسسة. ويعد تعريف الاتحاد الأوروبي الأقرب إلى الواقع العالمي حيث إن المؤسسة الصغيرة هي التي تشغل أقل من 50 أجيرا وتحقق رقم أعمال سنوي لا يتجاوز 7 ملايين أورو، أما المؤسسة المتوسطة فهي التي تشغل أقل من 250 أجيرا والتي لا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 40 مليون أورو(والي، 2014، ص.263).

بالإضافة إلى ذلك نجد من بين التعاريف الرائدة في الولايات المتحدة الأمريكية نجد تعريف هيئة الأعمال الصغيرة التابعة لحكومة الولايات المتحدة (Small Business act) والتي تعتمد على عدد العمال والاستقلالية؛ وحسب قانون المنشأة الصغيرة لسنة 1953 عرفت المؤسسات الصغيرة على أنها ذات ملكية وإدارة مستقلة ولا تسيطر على مجال نشاطها المؤسسات كبرى، وتعتبر مؤسسة صغيرة أو متوسطة كل مؤسسة تضم على اقل500 عامل(عبد الرحيم ولدرج، 2008، ص.02).

أما الجزائر فتعرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القانون رقم 01-18 المؤرخ في 27 رمضان 1422هـ والموافق لـ 12 ديسمبر سنة 2001 المتضمن القانون التوجيهي لترقية

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وحسب المادة الخامسة من القانون، تعرف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة على أنها: "مؤسسة تشغل مابين 50 إلى 250 شخصا، ويكون رقم أعمالها مابين مائتي (200) مليون ومليارى (2) دينار أو يكون مجموع حصيلتها السنوية مابين مائة(100) وخمسمائة (500) مليون دينار".

أما المادة السابعة من نفس القانون فقد عرفتها كذلك على أنها: "مؤسسة تشغل من عامل (1) إلى تسعة (9) عمال وتحقق رقم أعمال أقل من عشرين (20) مليون دينار أو يتجاوز مجموع حصيلتها السنوية عشرة (10) ملايين دينار".

2-2. مميزات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمجموعة من الخصائص التي تمنحها مزايا تنافسية أهمها: الجمع مابين الإدارة والملكية، صغر حجم رأس المال نسبيا نظرا لصغر حجم المشروع الصغير مقارنة بالمشروعات الكبيرة، تقدم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة السلع والخدمات التي تتناسب مع متطلبات السوق والمستهلك المحلي، ارتفاع قدرتها على الابتكار مما سيساهم في التطور التكنولوجي والبحث العلمي، الإمعان في التخصص والذي يؤدي بدوره إلى انخفاض تكاليف الإنتاج من جهة ومن جهة أخرى ارتفاع مستوى المهارات للعمال، لا تتطلب كوادر إدارية ذات خبرة مما يقلل تكاليف التدريب والتأهيل للموارد البشرية، إضافة إلى ذلك فمنتجات بعض هذه المؤسسات تستخدم كمداخلات لمؤسسات أخرى، ومن ثم فهي تساهم وبشكل فعال وكبير في توفير فرص عمل للشباب والعاطلين والباحثين عن العمل وبالتالي تحد بشكل كبير من مشكلة البطالة، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لها القدرة على التفاعل بمرونة وسهولة مع متغيرات السوق ومتطلباته، وكذا تساعد على خلق التوازن الصناعي بين الريف والحضر(جواد، 2007، ص.84-85).

3. دور المسؤولية الاجتماعية للبنوك في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تباينت وجهات نظر الكتاب والباحثين بتحديد مفهوم الاستدامة، إذ نجد أن المفهوم الذي طرحه مايكل بورتر أقل المفاهيم غموضا، والذي يستند إلى استخدام عبارة الربحية طويلة الأجل في الإشارة إلى مفهوم الاستدامة(Porter, 1985, P1)، وأشار كذلك إلى الأداء فوق المتوسط في محاولة منه للتعبير عن كون أداء المؤسسة متفوق على أداء الصناعة التي تنتمي إليها تلك المؤسسة، من هنا نجد أن مفهوم الاستدامة يرتبط بالأجل الطويل.

وعليه يطرح هذا المفهوم في وقتنا الحاضر مخاطر وفرص إضافية أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فبغض النظر عن طبيعة القطاع الذي تعمل فيه أو موقعها الجغرافي، فالبنوك كمؤسسة مالية لها تأثيرها الكبير، بحيث لا تقتصر مسؤوليتها على الالتزام بقضايا الاستدامة في ممارساتها بل تتعدى ذلك، وعلى درجة أكثر أهمية لتشمل التأكد من التزام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذي يتم تمويلهم على أساس يومي بأعلى المعايير السلوكية والأخلاقية فيما يتعلق بمسؤوليتهم الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، والتي تتمثل فيما يلي:

- تقوم البنوك بتقديم خدماتها ومعاملاتها المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهاته الأخيرة حيث تعتبر المصدر الرئيسي لتقديم السلع والخدمات للأفراد، وهي تلعب دورا أساسيا في استراتيجيات التنمية الاقتصادية في معظم دول العالم، وبذلك تقوم البنوك في استدامة تمويل هاته المؤسسات من خلال عمليات استحواذ حذرة وإدارة العلاقات مع هاته الأخيرة ، حيث تقوم البنوك بتقديم عروض متكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع تقديم خدمات استشارية خاصة بإدارة الأصول والتجارة والخزينة وحلول إدارة الثروات والخدمات المصرفية.
- كذلك في نموذج التشغيل تقوم البنوك بتحسين منصة العلاقات مع هاته المؤسسات وذلك عبر إضافة مدراء علاقات عن بعد قادرين على خدمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشئة وتقديم المشورة لها بل والتفاعل معها عبر الهاتف.
- دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض وذلك من خلال مجموعة من السياسات والإجراءات الشاملة خلال عمليات إقراض المشاريع والتي تشمل عمليات التقييم ومراجعة المخاطر البيئية والاجتماعية وقفا للمبادئ المتعارف عليها عالميا، وتشمل هذه الإجراءات كذلك مراقبة مدى امتثال المشاريع للمتطلبات والقوانين البيئية والاجتماعية المعمول بها على المستوى المحلي خلال فترة سريان القروض مثل تقييم أثر المشروع على الحركة المرورية، الصحة والسلامة المهنية في العمل، عمالة الأطفال.
- الإقراض المسؤول والأخلاقي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تقوم البنوك باعتماد السياسات والإجراءات المسؤولة في عمليات الإقراض لضمان قدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على السداد في المستقبل، ولتحقيق ذلك توفر البنوك لهاته المؤسسات كافة المعلومات اللازمة لمساعدتها على اتخاذ قرار سليم فيما يخص احتياجاتها المالية.

- نشر ثقافة الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال تشجيع البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والأعمال التطوعية ومن أمثلته: عقد اتفاقيات للقيام بممارسة أنشطة مختلفة حول المسؤولية الاجتماعية والمتعلقة بتقديم التبرعات للجهات المختلفة، رعاية الملتقيات والندوات وورش العمل، التفاعل مع المجتمع...
- تشجيع البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على الالتزام ببعض الممارسات البيئية أو بمعنى آخر إتباع إستراتيجية بيئية لمعالجة الفضلات الناتجة من هاته الأخيرة بل والعمل على تدوير الصالح منها وإعادة استخدامها بطريقة أو بأخرى.

المحور الثاني: الدراسة الميدانية

سنحاول تقديم وصفا للمنهجية والإجراءات المتبعة في إنجاز الدراسة، إضافة إلى تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

1. **منهجية الدراسة**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب في مثل هذا النوع من البحوث، وذلك بالاعتماد على البيانات والدراسات الصادرة عن الندوات والمؤتمرات، فضلا عن القيام بدراسة بحثية مكتبية في مجال معايير جودة التقويم الذاتي في أدبيات الإدارة ومحاولة الوقوف عندها لتقرير الحقائق وإبراز المفاهيم المرتبطة بالدراسة، كما يساعد على الباحث من خلال أن يتفاعل مع الظواهر والممارسات من خلال وصفها وتحليلها واستخلاص النتائج وتقييم واختبار الفرضيات.

2. **مجتمع وعينة الدراسة**

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك العاملة بولاية سكيكدة ، وشملت 7 بنوك، وقد تم اختيار عينة عشوائية من الإطارات العاملة في البنوك (40) مفردة، حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم وقد تم استرداد (35) استبانة بنسبة (77.5%)، وبعد فحص الاستبيانات تم استبعاد 4 استمارات نظرا لعدم تحقيقها الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة (31) استبانة، وفيما يلي نحاول تقديم وصفا للخصائص الشخصية لعينة الدراسة وفقا لما يأتي:

الجدول1. توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	18	58.1%
	أنثى	13	41.9%
السن	أقل من 30 سنة	10	32.3%
	31-41 سنة	17	54.8%
	41-50 سنة	2	6.5%
	أكبر من 50 سنة	2	6.5%
المستوى التعليمي	ثانوي	2	6.5%
	جامعي	22	71%
	دراسات عليا	7	22.6%
الأقدمية في البنك	أقل من 5 سنوات	9	29%
	من 5-10 سنوات	10	32.3%
	من 10-15 سنة	6	19.4%
	أكثر من 15 سنة	6	19.4%
المجموع		**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثتان بناء على برنامج (Spss).

يلاحظ من الجدول أعلاه والمتعلق بخصائص العينة المدروسة أن نسبة الذكور تفوق الإناث بـ 58.1%، وأن نسبة أفراد العينة البالغ أعمارهم 41-50 سنة بلغت 54.1% بالإضافة إلى أن الأفراد الحاصلين على المؤهل العلمي (جامعي) هم الفئة الأكبر بـ (71%)، أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة بلغت أعلى نسبة مئوية (32.3%) من أفراد عينة الدراسة لسنوات الخبرة (من5-10 سنوات) وهذا يدل على أن أفراد العينة المدروسة دوي معرفة بحيثيات هذا الموضوع، وهذا ما يعطي مصداقية أكبر لإجابات عينة الدراسة حول الظاهرة المدروسة.

3. أداة الدراسة

قامت الباحثتان بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات الأولية والتي تم استخدامها كأداة للدراسة، حيث روعي في تصميمها الدقة وإتباع الأصول والقواعد اللازمة لصياغة أسئلتها، وقد تم تقسيمها إلى قسمين تضمن الأول الخصائص العامة لمجتمع الدراسة وتكون من 4 فقرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية في البنك)، أما القسم الثاني فقد ضم عدد من

الفقرات والتي تقيس مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك وتكون من 25 عبارة، في حين تكون القسم الثالث من الفقرات التي تقيس مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة في استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في 10 عبارات.

وقد تم تقسيم درجات المقياس حسب مقياس ليكرت الخماسي إلى 5 درجات (الدرجة 1 تقابل لا أوافق بشدة، الدرجة 2 تقابل لا أوافق، الدرجة 3 تقابل محايد، أما الدرجة 4 فتقابل أوافق، والدرجة 4 تقابل أوافق تماما).

4. فحص صدق وثبات الأداة

4-1. صدق المحكمين

قبل توزيع الاستبانة على العينة، تم تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الاختصاص وذلك لإبداء آرائهم حول الأداة بالنسبة لعباراتها ومدى انتمائها للمحاور التي أدرجت تحتها والتأكد من سلامتها اللغوية، ودرجة صياغتها ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت من أجله ووفقا لذلك تم تعديل وإلغاء بعض عبارات الاستبانة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته الأولية ليتم تطبيقه على العينة محل الدراسة

1. 4-2. أداة الدراسة

قامت الباحثتان بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات الأولية والتي تم استخدامها كأداة للدراسة، حيث روعي في تصميمها الدقة وإتباع الأصول والقواعد اللازمة لصياغة أسئلتها، وقد تم تقسيمها إلى قسمين تضمن الأول الخصائص العامة لمجتمع الدراسة وتكون من 5 فقرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة)، أما القسم الثاني فقد ضم معايير التقويم الذاتي للجامعات والمتكونة 39فقرة.

وقد تم تقسيم درجات المقياس حسب مقياس ليكرت الخماسي إلى 5 درجات (الدرجة 1 تقابل لا أوافق بشدة، الدرجة 2 تقابل لا أوافق، الدرجة 3 تقابل محايد، أما الدرجة 4 فتقابل أوافق، والدرجة 4 تقابل أوافق تماما).

2. فحص صدق وثبات الأداة

4-1. صدق المحكمين

قبل توزيع الاستبانة على العينة، تم تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الاختصاص وذلك لإبداء آرائهم حول الأداة بالنسبة لعباراتها ومدى انتمائها للمحاور التي أدرجت تحتها والتأكد من سلامتها اللغوية، ودرجة صياغتها ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت من أجله

ووفقا لذلك تم تعديل وإلغاء بعض عبارات الاستبانة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته الأولية ليتم تطبيقه على العينة محل الدراسة.

2-4. ثبات أداة الدراسة

ثبات الاستبانة هو أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تمت إعادة تطبيقها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وهو ما يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما تمت إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، وتم التحقق من ثبات استبانة الدراسة بواسطة معامل ألف كرونباخ، حيث بلغ المعامل الكلي 0.956 مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهذا ما يطمئن الباحثتان من تطبيقها على جميع أفراد عينة الدراسة.

3. تحليل فقرات الدراسة

يتضمن هذا الجزء تحليل مفصلا لفقرات الاستبانة والتي بلغ عددها (35) فقرة، حيث قامت الباحثتان باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في التحليل.

3-1. تحليل السؤال الأول للدراسة: ما مستوى تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك في البنوك محل الدراسة؟

للإجابة على هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير (برامج المسؤولية الاجتماعية) كما يراها أفراد عينة الدراسة، أنظر الجدول رقم (02).

الجدول رقم (2). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	3.66	0.723	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء وأصحاب المصالح	3.89	0.671	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة	3.57	0.795	مرتفعة
برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك	3.71	0.623	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثتان بناء على برنامج (Spss)

تشير نتائج الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة كانت متباينة بشكل كبير فيما يخص مستوى تطبيق البنوك العاملة بولاية سكيكدة ببرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك، حيث يتضح أن المستوى العام لالتزام البنوك ببرامج المسؤولية الاجتماعية مجتمعة ومنفردة جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.623)، مما يشير إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق البنوك محل الدراسة لبرامج المسؤولية الاجتماعية كانت مرتفعة وايجابية، أما بالنسبة للمتغيرات الفرعية التي تقيس برامج المسؤولية الاجتماعية فقد احتل برنامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء وأصحاب المصالح المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.89)، يليه برنامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، أما برنامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والبيئة فقد احتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.57)، وكانت الانحرافات المعيارية لهذه المعايير متقاربة.

3-2. تحليل السؤال الأول للدراسة: ما مستوى مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟

للإجابة على هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير (مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة) كما يراها أفراد عينة الدراسة، أنظر الجدول رقم (03).

الجدول رقم (03). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	3.65	0.772	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثتان بناء على برنامج (Spss)

تشير نتائج الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة كانت متباينة بشكل كبير فيما يخص مستوى مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث يتضح أن المستوى العام لمساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مجتمعة ومنفردة جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.772)، مما يشير إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة لدرجة مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كانت مرتفعة وايجابية.

4. اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: " تمارس البنوك العاملة في ولاية سكيكدة برامج ترتبط بالمسؤولية الاجتماعية مما يساهم في تبنيها".

تقوم الفرضية على مقارنة الوسط الحسابي للإجابات عن مدى التزام البنوك العاملة بولاية سكيكدة لبرامج المسؤولية الاجتماعية مع الوسط الحسابي للأداة (3)، حيث استخدم لذلك اختبار (ت) في حالة عينة واحدة أو ما يعرف (One sample t-test).

الجدول رقم (4). اختبار (ت) في حالة عينة واحدة

البيان	قيمة الاختبار (Test Value) =3					
	عدد المشاهدات	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	درجة الحرية Df	مستوى الدلالة
فقرات الفرضية الأولى	31	3.71	0.623	6.310	30	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتان بناء على برنامج (Spss)

حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العينة فيما يخص مدى التزام واهتمام البنوك العاملة بولاية سكيكدة لبرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك بلغ (3.71) وبانحراف معياري قدره (0.623)، وأن قيمة (ت) المحسوبة (6.310) ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية بلغ 0.000 بين المتوسطين الفعلي والنظري وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه "**تمارس البنوك العاملة في ولاية سكيكدة برامج ترتبط بالمسؤولية الاجتماعية مما يساهم في تبنيها**".

الفرضية الثانية: "إن التزام البنوك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية يساهم في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة".

تقوم الفرضية على مقارنة الوسط الحسابي للإجابات عن مدى مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة بولاية سكيكدة في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الوسط الحسابي للأداة (3)، حيث استخدم لذلك اختبار (ت) في حالة عينة واحدة أو ما يعرف (One sample t-test).

الجدول رقم (5). اختبار (ت) في حالة عينة واحدة

البيان	قيمة الاختبار (Test Value) =3					
	عدد المشاهدات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	درجة الحرية Df	مستوى الدلالة
فقرات الفرضية الثانية	31	3.65	0.772	4.695	30	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتان بناء على برنامج (Spss)

حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العينة فيما يخص مدى مدى مساهمة برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة بولاية سكيكدة في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بلغ (3.65) وبانحراف معياري قدره (0.772)، وأن قيمة (ت) المحسوبة (4.695) ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية بلغ 0.000 بين المتوسطين الفعلي والنظري وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه "إن التزام البنوك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية يساهم في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة".

النتائج والتوصيات

النتائج:

ومن خلال محاولتنا التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية للبنوك في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن طريق دراسة ميدانية وبتحليل البيانات المجمعة توصلنا إلى جملة من النتائج المبينة في النقاط التالية :

- تحرص البنوك العاملة في ولاية سكيكدة على ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

- البنوك العاملة بولاية سكيكدة تمارس مجالات المسؤولية الاجتماعية مما ساهم في تبنيها لهذا المفهوم.

- تمارس البنوك محل الدراسة أنشطة ترتبط بالعاملين مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية.

- تمارس البنوك العاملة محل الدراسة أنشطة ترتبط بالعملاء وأصحاب المصالح مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية.

- تمارس البنوك محل الدراسة أنشطة ترتبط بالمجتمع والبيئة مما يساهم في تبني المسؤولية الاجتماعية.
- إن التزام البنوك محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية ساهم في دعم استدامة نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- إن التزام البنوك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية يساهم في تحسين إدارة المخاطر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- إن التزام البنوك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية لا يساهم في تشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تبني ثقافة الممارسات الاجتماعية والبيئية المستدامة.

التوصيات

وبناء على النتائج السابقة ارتأينا إلى تقديم بعض التوصيات:

- الاستفادة من تجارب البنوك العالمية الرائدة في برامج المسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة استمرار الاهتمام بمجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك.
- تشجيع البنوك والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على إنشاء دائرة مختصة بالمسؤولية الاجتماعية.
- محاولة البنوك تشجيع مدراء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال عقد دورات تدريبية وتكوينية.
- جعل مبدأ الشراكة بين البنوك والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مبدأ تطبيق لكي يساعد على تطوير علاقة مستدامة بين هاتين الجهتين.
- ضرورة تشجيع البنوك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تبني ثقافة الممارسات الاجتماعية والبيئية المستدامة.
- تسليط الضوء على تفعيل ثقافة الاستمرارية والاستدامة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودور البنوك في دعم هذا التوجه.

المراجع باللغة العربية:

الكتب

1. محمد، الصيرفي(2007).*المسؤولية الاجتماعية للإدارة*. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
2. نبيل، جواد(2007). *إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*. ط1. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

المقالات

1. مريم، والي(2014)، إسهام المؤسسات المؤهلة الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية، (19).

المؤتمرات

1. الحاج، عرابة و جميلة، العمري (2016)، واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر – دراسة وكالات شركات التأمين في ولاية ورقلة-، الملتقى الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة – الواقع والرهانات-، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 14 و16نوفمبر.
2. ليلى، عبد الرحيم وخديجة، لدرج (2008)، تجارب دولية رائدة في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع الإشارة إلى حالة الجزائر، الملتقى الوطني الرابع حول: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كرهان للتنمية في الجزائر،جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، بتاريخ: 13-14 أفريل.

المراجع باللغة الأجنبية

الكتب

1. Porter, Michael (1985), *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, The Free Press: New York.
2. Carpon. Michel, Françoise. Quairel-Lanoizelée (2007), *la responsabilité d'entrepr*ise, éditions la découverte: Paris

المقالات

1. Burianová, Lenka & Paulík, Jiří (2014), Corporate Social Responsibility in CommercialBanking - A Case Study from the Czech Republic, Journal of Competitiveness, 16(1),