

نحو إرساء مبادئ المسؤولية الاجتماعية لتحسين أداء البنوك التجارية (دراسة حالة البنك
الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46)

**Towards the adaption of social responsibility principles to improve the
commercial banks**
(case study of the exterior banks of Algeria BEA agency tebessa)

عبد المالك مهري^{1*}، زحاف صونيا²

¹ جامعة العربي التبسي - تبسة، abdelmalek.mahri@univ-tebessa.dz

² جامعة العربي التبسي - تبسة، sonia.zahaf@univ-tebessa.dz

تاريخ القبول: 2022/11/03

تاريخ الاستلام: 2022/09/02

ملخص:

تهدف الدراسة الى معرفة مدى التزام البنوك التجارية بمبادئ المسؤولية الاجتماعية (اتجاه كل من المجتمع، البيئة، العاملين والعلاء)، حيث تمثلت افراد مجتمع الدراسة في موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-، في حين تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ووزع (30) استبيان على مجتمع الدراسة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأيضاً المنهج الاحصائي من خلال الاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS 20).

توصلت الدراسة الى أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر أحد مؤشرات الحكم على جودة أداء البنوك التجارية كون الاداء الاجتماعي لا يقل اهمية عن الأداء الاجتماعي.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البيئة، المجتمع، البنوك التجارية، الاداء الاجتماعي.

تصنيف JEL: D24, M14.

Abstract :

The study try to identify the contribution of commercial banks to the principles of social responsibility (for society, environment, employees and customers), The members of the study community is the staff of the Algerian foreign bank BEA were the TEBESSA-46-. (30) as questionnaire on the study population. We use the analytical descriptive approach, as well as the statistical approach were used to arrive at results that would help in judging the bank the use of the statistical program (SPSS 20). The most important findings of the study are: Social responsibility is one of the indicators of performance for commercial banks, so that social performance is no less important than financial performance.

Keywords : social responsibility, environment, society, commercial banks, social performance.

Jel Classification Codes : D24, M14.

1. مقدمة

في ظل الانفتاح على العالم وتوسع المعاملات البنكية أصبح من الضرورة الملحة والمتزايدة على البنوك التجارية ان تعي وتواكب أثرها في المجتمع، اذ ان الوعي الاجتماعي والمشاركة بالقضايا التي تخص بناء المجتمع سواء كانت اقتصادية او اجتماعية او سياسية او ثقافية تُعد مؤشرا على مدى الانتماء والولاء لهذا المجتمع. وبما ان البنوك التجارية تمثل عصب النشاط الاقتصادي وذلك عبر تمويل المشروعات الاستثمارية في مختلف المجالات، كما تلعب دور الوساطة المالية بين أصحاب العجز وأصحاب الفائض في الموارد المالية، وتسعى أيضا الى تحقيق اعلى عائد ممكن وبالمقابل مواجهة الاخطار المحتملة والعمل على التقليل منها، أصبحت البنوك التجارية تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يُعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الاقتصاد القومي. ومن خلال الارتباط الوطيد بين البنوك التجارية والمجتمع أصبحت هذه الأخيرة تمارس مجموعة من الأنشطة إضافة الى أنشطتها الاقتصادية تسمى بالأنشطة الاجتماعية، ومن هذا المنطلق اخذت البنوك التجارية بمختلف نشاطاتها بتبني المسؤولية الاجتماعية.

اولا: اشكالية الدراسة

الجزائر كغيرها من الدول لم تكن بمنأى عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وبالتالي يجد القطاع المصرفي الجزائري نفسه أمام حتمية مواكبة التطورات والتوجهات الأخيرة، والقيام بالإصلاحات والأنشطة التي تقود الي تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية كإستراتيجية للجمع بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، بإعتبار ان المسؤولية الاجتماعية تمثل أحد الأساليب العلمية المعتمدة في عمليات تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، وعليه يمكن طرح الإشكالية الآتية:

ما مدى تبني البنك الخارجي الجزائري لمبادئ المسؤولية الاجتماعية؟

وللإجابة على اشكالية الدراسة يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية:

- هل تلتزم البنوك التجارية الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع؟
- هل تلتزم البنوك التجارية الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية إتجاه البيئة؟
- هل تلتزم البنوك التجارية الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين؟
- هل تلتزم البنوك التجارية الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- يدرك البنك محل الدراسة مسؤولياته الاجتماعية، كما يتوفر على المناخ المطلوب لتطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية.
- تلتزم البنوك بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع؛
- تلتزم البنوك بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة؛
- تلتزم البنوك بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؛
- تلتزم البنوك بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء؛

رابعا: اهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق مايلي:

- ✓ التعريف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها ودوافع تبني البنوك التجارية لها؛
- ✓ التطرق لأهم المسؤوليات الاجتماعية المنوطة بالبنوك التجارية اتجاه الاطراف الفاعلة وإبراز دور ذلك في تحسين ادائها؛
- ✓ الوقوف على مدى اهتمام البنك محل الدراسة بمجالات المسؤولية الاجتماعية، وتحليل عناصرها وفوائد تطبيقها؛
- ✓ الخروج بنتائج وتوصيات تدعو الى تبني المسؤولية الاجتماعية في العمل الإداري للبنك الجزائري.

خامسا: منهجية الدراسة

لتحقيق اهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في جمع وعرض وتفسير المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية بشكل عام والبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- بشكل خاص، كما تم تجميع البيانات عن طريق استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة المختارة واستخدامها لمعرفة مدى قبول هذا البنك لفكرة تبني المسؤولية الاجتماعية ضمن أنشطته وما أثر ذلك على أدائه المالي.

2. الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي للبنوك التجارية

1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية

جاء في كتاب الكاتب الألماني اولريش شيفر في آخر فقرة من كتاب انهيار الرأسمالية: "ان مستقبل النظام الرأسمالي يتوقف على مدى التغير الذي سيطر على الاخلاقية السائدة في المجتمع وعلى ادراك الجميع ان مبدأ المسؤولية الاجتماعية لا يقل عن مبدأ السوق الحر. اما إذا تجاهل المجتمع هذه الحقيقة فان اقتصاد السوق معرض للمصير نفسه الذي تعرضت له الاشتراكية: الانهيار والاختفاء عن الوجود" الوجود" (شيفر، يناير 2010). كما عرفت المسؤولية الاجتماعية على انها "مجموعة القرارات التي تتخذها المنظمة لتحقيق منافعها الاقتصادية والفنية المباشرة، وبغض الوقت المنافع الاخرى والمرتبطة بالمجتمع. لتتمكن من انجاز هدف واحد أو أكثر من اهدافها والمرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية ..." (البكري، 2009، صفحة 33)، ويمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية أيضا على انها "الأثر الذاتي الذي يحدثه قرار ما في المجتمع على الأفراد والمجموعات، فهي تخص الافراد التي تسببها مؤسسة أو مجموعة بشرية، ولذلك يتعين اتخاذ المبادرات والتدابير. (عباس، 2014، صفحة 13)

اما تعريفها على مستوى البنوك فقد عرفها بنك البركة على انها المشاركة في برامج ومبادرات في مجال الفرص الاقتصادية وبرامج الاستثمار والأنشطة المتعلقة بالدعم الاجتماعي. وشملت القطاعات ذات الأولوية مثل: التعليم، الثقافة، الآداب والفنون، تنمية المجتمع، دعم البحث العلمي، الأنشطة الشبابية والرياضية، البيئة لطاقات متجددة، تنمية الموارد البشرية، خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، التركيز على قطاعات اقتصادية محددة، القرض الحسن حيث أمكن. (البركة، 2013) وتعرف المسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك الإسلامية على انها "التزام تعبدي أخلاقي يقوم على إثرة القائمون على إدارة المصارف الإسلامية، بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاة المجتمع ككل. ورعاية المصالح والأهداف الاجتماعية لأفراده، عبر صياغة الإجراءات وتفعيل الأساليب الموصلة لذلك. بهدف رضا الله سبحانه وتعالى، والمساهمة في التكافل والتعاون والتقدم والوعي الاجتماعي، وفي تحقيق التنمية الشاملة." (الحكيم، 2014، صفحة 20) كما يمكن التفريق بين اتجاهين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

- يرى الاتجاه الاول ضرورة وجود إطار تنظيمي للمسؤولية الاجتماعية وإلزام المؤسسات بضوابط تعدها الدولة، من خلال تعليمات ومواثيق (المانيا، فرنسا، هولندا).

- في حين ينظر الاتجاه الثاني للمسؤولية الاجتماعية على انها نشاط تطوعي لا يتطلب قوانين او ضوابط تنظيمية او قواعد محددة تلزم المؤسسات بمسؤولياتها تجاه المجتمع كون المسؤولية طوعية، وسيؤدي وضع الضوابط الى المزيد من البيروقراطية.

2.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية

أدخل لنجاح البنوك التجارية في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب اعدادها وتنظيمها قبل الشروع في تبنى ذلك، وهي: (الحكيم، 2014، صفحة 21)

- ضرورة ايمان البنوك بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، وان تكون هناك قناعة و يقين من قبل كل مسؤول فيها ابتداء من اصحاب المصلحة، مروراً بمديرها التنفيذي، وانتهاء بالموظفين حول اهمية هذا الدور؛
- ان تقو البنوك بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد ان تتبناه، والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع بدلا من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة؛
- ان يصبح هذا النشاط جزءا رئيسيا من أنشطة البنوك يتم متابعتها من قبل البنك المركزي، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها تماما كما توضع مخططات العوائد وغيرها من الأنشطة التجارية؛
- من اكبر المعوقات التي تواجه البنوك التجارية الرغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية رغبتها في الانطلاق من خلال مشاريع كبيرة وضخمة وذات ارقام عالية، ولا ضرر في ان توضع هذه الاهداف على المدى البعيد، ولكن حتى يتم في مثل هذه البرامج يجب ان يكون الانطلاقة من خلال اهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الايام لتحقيق المشاريع والبرامج الكبيرة؛
- الحرص على عدم الاعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقتها، فكثيرا من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار لعدم قدرة المسؤولين عنها على تنفيذها طبقا لما تم الاعلان عنه وهذا قد يساهم في المستقبل في توقف البرامج.

كما هناك مجالات يمكن من خلالها للبنوك أن تمارس مسؤوليتها الاجتماعية، ليتم توضيح محتوى كل بعد من الأبعاد الأربعة فيما يلي: (أحمد، فبراير 2018، الصفحات 117-118)

أ- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع: تتجسد فيما يلي:

- الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل اصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.
- النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن انشطته.
- اخطار وإشراك المؤسسات-التي تعد اهم ممثلي اصحاب المصالح-في الامور التي تخصها.

ب- المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين: لقد أصبح رضا العاملين منذ تجارب هاورثون في العشرينات من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة، وحتى يمكن الوصول الى نقطة رضا العاملين في المؤسسة يجب ان يكون هناك التزام من قبل هذه الأخيرة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه موظفيها، ولقد ساهمت مبادئ تايلور ومعاصريه والمتمثلة في اختيار الرجل المناسب، مبدأ التحفيز المادي، مبدأ التدريب...الخ، في توجيه الاهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف الى زيادة الانتاجية والوصول الى الطريقة المثلى للأداء.

ت- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (الزبائن): لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه، ومن امثلة أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه زبائنه مايلي:

- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للعملاء؛
- تقديم الخدمة للعملاء في الوقت والمكان المناسبين لهم؛
- اعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية؛
- بث الثقة عند المتعاملين مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها؛
- الحفاظ على امن وسلامة العملاء واموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.

3.2 دوافع تبني البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية

من أهم ما دفع البنوك التجارية إلى تبني المسؤولية الاجتماعية ما يلي: (القاضي، 2010، صفحة 24)

أ. تكوين الاتجاهات الإيجابية لدى المسؤولين في البنك نحو أهمية المشاركة الاجتماعية: ويتم ذلك من خلال:

- توفير برامج التنمية الإدارية وبرامج التهيئة المبدئية والتي تعمل على مساعدتهم في استيعاب أبعاد المسؤولية الاجتماعية؛
- اعلامهم بان التكاليف التي يتحملها البنك نتيجة المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية ستكون لها آثار ايجابية على مكانة المجتمع ولو على المدى البعيد؛
- يجب على البنوك أن توازن بين كلا من أهدافها الاقتصادية وأهدافها الاجتماعية حتى تتمكن من الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية؛
- يجب على البنك ان يقوم بحل المشاكل الاجتماعية وأخذها بعين الاعتبار عند الحكم على مدى كفاءته.

ب. الاهتمام بالقضايا والمشكلات الاجتماعية في المجتمع: يمثل عملاء البنك والمستفيدون من خدماته جزءا هاما من عناصر المجتمع، وهؤلاء بدورهم لن يستمر تعاملهم مع البنك اذ لم يحافظ على متطلبات المجتمع واحتياجاته ويتفاعل مع مشاكله وأزماته. فالمجتمع بعناصره المختلفة يمثل صاحب الفضل الأول في نشأة البنك وممارسته لأوجه نشاطه المختلفة ومساعدته على تحقيق الأرباح، مما يتطلب المحافظة على عناصره والاهتمام بمتطلباته.

ت. تطوير وتنمية التوجيهات المصرفية بما يخدم أداء البنك لمسؤوليته الاجتماعية: وهناك جانبين أساسيين لمصادر تلك التوجيهات وهما كما يلي:

الجانب الأول: ويتمثل في اللوائح والقوانين الحاكمة لنشاط البنك بصفة خاصة، وهي مجموعة القواعد والأسس التي يصنعها مؤسسو البنك وتستند إليها الادارة عند ممارسة تلك العمليات والأنشطة، بحيث تتضمن:

- هيكل القانوني للبنك والشكل الذي يأخذه لإتمام أعماله؛

- المؤسسات والهيئات التي لها حق الرقابة والإشراف على البنك بالإضافة إلى الهيئات الاستشارية التي يرجع إليها البنك في بعض الأعمال؛
 - أهداف البنك والعمليات المصرفية والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يقوم بها؛
 - إدارة البنك حيث يتم تحديد أعضاء مجلس الإدارة وتحديد الصورة العامة لتنظيم أعمال البنك واختصاصاته وأنشطته المختلفة.
- الجانب الثاني:** ويتمثل في البيئة المصرفية المحيطة بالبنك، اذ تقوم البنوك بممارسة أنشطتها وتقديم خدماتها في بيئة مصرفية متعددة الأنظمة، مما يلقي عليها عبئا كبيرا في مثل هذه البيئة التي أنشأت فيها منذ زمن بعيد.
- ث. **تنمية وتطوير كفاءة الإطارات المصرفية:** ان قيام إدارة البنك بممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية، يتطلب العديد من المهارات اللازم توافرها في القائمين بهذه الأنشطة. ومن أمثلة هذه المهارات ما يلي: (القاضي، 2010، الصفحات 24-26)
- **المهارة العلمية:** تتمثل في مقدرة الأفراد على استخدام التفكير المنطقي ومبادئ البحث العلمي في القيام بعملية اتخاذ القرار.
 - **المهارة الفنية والتطبيقية:** تشير إلى مقدرة الأفراد على استعمال ما يمتلكون من معلومات وبيانات وحقائق متاحة بجانب الخبرات والممارسات السابقة، في تناول ما يواجهه البنك من قضايا ومشكلات اجتماعية.
 - **المهارة السلوكية:** وهي تعني مدى تفهم الأفراد للعوامل الأساسية التي تحكم علاقاتهم ببعضهم البعض، وعلاقاتهم بالعمل والمجتمع، وبيان أثر ذلك على ما يواجهه البنك من مشكلات.
- 4.2 العوامل الأساسية المساعدة في نجاح البنوك التجارية على أداء مسؤوليتها الاجتماعية**
- يوجد هناك العديد من العوامل التي تساهم في نجاح البنوك التجارية على أداء مسؤولياتها الاجتماعية نذكر منها: (الحكيم، 2014، الصفحات 20-21)
- ضرورة ايمان البنوك بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، ووجود قناعة تامة من قبل كل مسؤول فيها بأهمية هذا الدور؛
 - أن يصبح هذا النشاط جزءا رئيسيا من أنشطة البنوك، ويتم متابعته من قبل البنك المركزي؛

- قيام البنوك بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه، والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها، والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع. بدلا من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة؛
- الحرص على عدم الإعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقتها، فكثير من البرامج الاجتماعية أعلن عنها ولكن لم يكتب لها الاستمرار؛
- العمل على انتشار فروع البنوك على مستوى الأحياء؛
- اختيار أعضاء القيادة العليا بدقة عالية؛
- التقييم المستمر للأداء والنتائج؛
- الإعداد والتخطيط الواضح لتنفيذ الأهداف؛
- تنمية الوعي المصرفي لدى المتعاملين وتدعيم ثقتهم بالمصرف.

3. ملامح المسؤولية الاجتماعية بالبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-

لتحري مدى التزام البنوك التجارية بتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، تم اعتماد البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- لتوفير البيانات الضرورية عن هذه الظاهرة او المشكلة لتسهيل اتخاذ قرار مناسب تجاه هذه الدراسة.

1.3 مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة تبسة -46-، بحيث تم الاعتماد على 30 استبيان كنموذج للدراسة، موزعة على الموظفين العاملين في الأقسام الرئيسية في البنك.

2.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات الأولية، والتي تم توزيعها على محورين الاول خص المعلومات الشخصية وتضمن سؤالين (المستوى التعليمي والوظيفة)، اما المحور الثاني فقد خص العناصر الاساسية للمسؤولية الاجتماعية والتي تضمن (16) سؤالاً. كما تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس الابعاد المتعلقة بمساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية حيث يختار المجيب على الأسئلة إجابة واحدة من خمسة بدائل كالتالي:

الجدول 1: المقياس التحليلي (مقياس ليكارت الخماسي)

الدرجة	التقييم
1	أوافق بشدة
2	أوافق
3	محايد
4	لا أوافق
5	لا أوافق بشدة

المصدر: من اعداد الباحثين

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، حيث تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الموالي:

الجدول 02: معيار مقياس التحليل

المتوسط المرجح	[1,7-1]	[2,5-1,8]	[3,39-2,6]	[4,19-3,4]	[5-4,20]
اتجاه الإجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة

المصدر: من اعداد الباحثين

ومن اجل التحقق من اتساق أداة الدراسة تم استعمال أداة الاتساق الداخلي (الفا كرو نباخ). حيث كلما كان معامل الفا كرو نباخ أكبر من (0.6) كلما دل على وجود اتساق داخلي.

الجدول 03: أداة الاتساق الداخلي (الفا كرو نباخ)

معامل الصدق	معامل الصدق	معامل الصدق
16	0.768	0.876

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم

(01)

يتضح من الجدول أعلاه تبين ان معامل الثبات كان أكبر من 0.6 مما يدل على صدق وتناسق العبارات، حيث كانت قيم الفا كرو نباخ ومعامل الصدق متقاربة وهذا يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها كمصدر لجمع البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

3.3 تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

سيتم تحديد خصائص افراد عينة الدراسة من خلال تحليل القسم الأول الذي يضم البيانات الشخصية (المستوى التعليمي والمركز الوظيفي).

أ- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات (الوظيفة والمستوى التعليمي)

الجدول 04: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيري المستوى التعليمي والمركز الوظيفي

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية %	التحليل
المستوى التعليمي	ثانوي	4	13.3	هناك تفاوت بين افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث ان 36.7% منهم المتحصلة على شهادة ليسانس و 33.3% دراسات عليا وهذا يدل على ان أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي جيد. كما تختلف مستوياتهم الوظيفية اذ تمثل المناصب العليا ما نسبته 23.3% فقط.
	ليسانس	11	36.7	
	دراسات عليا	10	50	
المركز الوظيفي	مدير	1	3.3	
	رئيس مصلحة	6	20	
	موظف	15	50	
	عون	8	26.7	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج نظام SPSS

ب- تحليل العبارات المتعلقة بالعناصر الاساسية للمسؤولية الاجتماعية للبنك

بههدف معرفة توزيع إجابات أفراد العينة لمحور العناصر الاساسية للمسؤولية الاجتماعية والذي يتضمن 16 عبارة، تم حساب التوزيع النسبي، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابات مع توضيح اتجاه كل عبارة.

الجدول (05): التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمسؤولية

الاجتماعية للبنك

العبارات	التوزيع النسبي	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1. يلتزم البنك بالتعليمات والتشريعات المرتبطة بالبيئة .	التكرار	1	19	6	4	0	2.43	0.77	موافق
	النسبة%	3.3	63.3	20	13.3	0			
2. ينشر البنك حملات توعية متعلقة بالتلوث البيئي	التكرار	2	4	5	16	3	3.47	1.07	لا اوافق
	النسبة%	6.7	13.3	16.7	53.3	10			
3. يوجه البنك افراده نحو اكتساب و تبني الثقافة البيئية.	التكرار	3	9	4	13	1	3	1.14	محايد
	النسبة%	10	30	13.3	43.3	3.3			
4. يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الخضراء (زيادة المساحات الخضراء، التشجير.....).	التكرار	3	7	2	17	1	3.20	1.15	محايد
	النسبة%	10	23.3	6.7	56.7	3.3			
المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة									
5. يلتزم البنك بتوفير حقوق العاملين من خدمات اجتماعية (تامين المواصلات، تقديم تسهيلات للحصول على السكن، توفير متطلبات الصحة والسلامة، تقديم اعانات في الأعياد..).	التكرار	4	14	2	5	5	2.77	1.35	محايد
	النسبة %	13.3	46.7	6.7	16.7	16.7			
6.نظام الرواتب والأجور عادل ويوازي الجهود المبذولة من قبل العاملين.	التكرار	4	10	6	8	2	2.80	1.18	محايد
	النسبة%	13.3	33.3	20	26.7	6.7			
7.يقوم البنك بتدريب العاملين وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة وتحفيز العاملين	التكرار	6	22	0	1	1	1.97	0.80	اوافق
	النسبة%	20	73.3	03.3	3.3				

									المتفوقين والمبدعين في العمل.
اوافق	1.02	2.17	2	1	3	18	6	التكرار	8. يعتمد البنك على مبدأ الكفاءة والشفافية في التوظيف والتعيينات
			6.7	3.3	10	60	20	النسبة %	
اوافق	0.70	2.43	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين						
اوافق	0.64	1.83	0	1	1	20	8	التكرار	9. يدرس البنك باستمرار حاجات ورغبات العميل والعمل على تلبيتها من خلال استخدام التقنيات الحديثة.
			0	3.3	3.3	66.7	26.7	النسبة %	
أوافق بشدة	0.46	1.30	0	0	0	9	21	التكرار	10. يحافظ البنك على امن وسلامة معلومات العملاء وأموالهم وكل العمليات بالمالية المرتبطة بحساباتهم.
			0	0	0	30	70	النسبة %	
أوافق بشدة	0.50	1.77	0	0	1	21	8	التكرار	11. يتعامل البنك مع زبائنه بشفافية ونزاهة ويقدم لهم التوجيهات والإرشادات نحو الخدمات المالية المناسبة لهم.
			0	0	3.3	70	26.7	النسبة %	
أوافق بشدة	0.59	1.70	0	0	2	17	11	التكرار	12. يستمع البنك لشكاوى العملاء ويقوم بدراستها والتعامل معها بجدية مع محاولة حلها.
				0	6.7	56.7	36.7	النسبة %	
أوافق بشدة	0.40	1.65	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء						
موافق	0.71	2.03	0	2	2	21	5	التكرار	13. يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية (مراكز الطفولة، مراكز لرعاية المعوقين...)
			0	6.7	6.7	70	16.7	النسبة %	
محايد	1.04	2.93	2	8	7	12	1	التكرار	14. يساهم البنك في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس ومستشفيات وطرقات وبرامج إسكان...
			6.7	26.7	23.3	40	3.3	النسبة %	
محايد	1.20	3.27	5	10	4	10	1	التكرار	15. يقدم البنك عروض

			16.7	33.3	13.3	33.3	3.3	النسبة %	خاصة في المناسبات والأعياد.
محايد	1.03	2.63	1	7	4	16	2	التكرار	16 يقوم البنك بإصدار تقرير سنوي يتضمن الإفصاح عن أدائه الاجتماعي
			3.3	23.3	13.3	53.3	6.7	النسبة %	
محايد	0.65	2.72	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع						

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات نظام SPSS .

4. تحليل النتائج

يلاحظ من الجدول أعلاه:

ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة لبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة بلغ 3.03 وهو ما يوافق درجة محايد وفقا لمعيار التحليل، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.80 وهو ما يثبت تجانس إجابات افراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة. فبالنسبة للعبارة رقم (01) نجد ان البنك يلتزم بالتعليمات والتشريعات المرتبطة بالبيئة، حيث تحتل العبارة اقل متوسط حسابي قدر ب 2.43 وهو ما يوافق درجة أوافق، كما تحتل العبارة اقل انحراف معياري قدر ب 0.77، وهو ما يدل على عدم وجود تشتت في إجابات افراد العينة. اما بالنسبة للعبارة رقم (04) نجد ان البنك لا يهتم كثيرا بدعم المشاريع الاستثمارية الخضراء، حيث قدر المتوسط الحسابي ب 3.20 وهو ما يوافق درجة محايد، في حين قدر الانحراف المعياري ب 1.15 وهو ما يدل على وجود تشتت في إجابات افراد العينة.

في حين بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين 2.43، وهو ما يعبر عن اتجاه الإجابات نحو الموافقة في حين بلغ الانحراف المعياري 0.70، أي ان هناك تجانس في الإجابات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين. اما على مستوى العبارة رقم (07) نجد اقل انحراف معياري مقارنة مع العبارات الأخرى والذي قدر ب 0.80 وهي قيمة جيدة أي وجود تجانس في إجابات افراد العينة، بينما قدر المتوسط الحسابي ب 1.97 وهو ما يوافق درجة أوافق وفقا لمعيار التحليل، أي ان البنك يقوم بتدريب العاملين وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة وتحفيز المتفوقين والمبدعين في العمل. وبالنسبة للعبارة رقم (05) نجد اعلى انحراف معياري بلغ 1.35، أي عدم وجود اتفاق

عام حول إجابات افراد عينة الدراسة، كما نجد أعلى متوسط حسابي قدر بـ 2.77، وهنا نتجه إلى الإجابات نحو الحياد مما يدل على أن البنك لا يلتزم بتوفير حقوق العاملين بحد كبير. أما المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بلغ 1.65، وهو ما يطابق درجة أوافق بشدة في حين بلغ الانحراف المعياري 0.40، وهي قيمة جيدة تدل على تجانس الإجابات حول المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء. حيث نجد أن أغلب إجابات افراد العينة في العبارات (10)، (11)، (12)، نتجه نحو أوافق بشدة بمتوسطات حسابية 1.30، 1.77، 1.70 على التوالي. في حين نتجه إجابات افراد العينة حول العبارة الأولى نحو درجة أوافق بمتوسط حسابي 1.83. كما بلغت الانحرافات المعيارية للعبارات (09)، (10)، (11)، (12) كالآتي: 0.59، 0.50، 0.64، 0.64 على التوالي، وهي مقارنة نوعاً ما وتعتبر جيدة، دلالة على وجود اتفاق عام في الإجابات من قبل افراد عينة الدراسة حول التزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية تجاه العملاء.

بينما بلغ المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة لبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع 2.72 وهو ما يوافق درجة محايد وفقاً لمعيار التحليل، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.65 وهو ما يثبت تجانس إجابات افراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع. أما على مستوى العبارة رقم (13) نجد أقل انحراف معياري الذي بلغ 0.71، مما يعني أن هناك تجانس في الإجابات على مستوى هذه العبارة. في حين بلغ المتوسط الحسابي 2.03 وهو ما يوافق درجة أوافق، وهذا يدل على أن البنك يقوم بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية. في حين على مستوى العبارة رقم (15) نجد أكبر انحراف معياري الذي بلغ 1.20 وهو ما يدل على عدم توافق في إجابات الافراد، بينما بلغ المتوسط الحسابي على مستوى هذه العبارة 3.27 والذي تجاوز الحد المقبول وفقاً لمعيار التحليل بدرجة محايد، وهو ما يدل على أن البنك يقدم عروض خاصة في المناسبات والاعياد بصفة ضئيلة.

5. الخاتمة

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يتوقف تبني البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية على مدى فهمها لمبادئ وأبعاد هذه المسؤولية واقتناعهم بأنها أحد اختصاصاتها التي من شأنها ان تنمي منافع مشتركة بينها وبين المجتمع؛
- يلتزم البنك محل الدراسة بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من (المجتمع، البيئة، العاملين والعملاء) لتحديد احتياجاتهم والسعي للمساهمة في الوفاء بها رغم التفاوت الملاحظ في درجة الاهتمام بكل مجال؛
- يوجد اهتمام للبنك محل الدراسة بمسؤوليته الاجتماعية تجاه المجتمع ويتضح ذلك من خلال قيامه بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية؛
- أولى البنك اهتماما كبيرا بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من خلال تقديم مجموعة من الخدمات لهم، وهذا يتضح من إجابات افراد العينة ونتائج برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS. الذي وجد ان البنك يدرس حاجات ورغبات العملاء ويعمل على تلبيتها، إضافة الى محافظته على امن وسلامة معلومات زبائنه وأموالهم وكل العمليات المالية المرتبطة بحساباتهم، باعتبار ان العميل يعتبر الاستثمار الأصلي لاستمرار البنك ويظهر ذلك أيضا من خلال تعامل البنك بشفافية ونزاهة ومن خلال تقديم التوجيهات والإرشادات حول الخدمات المالية المناسبة لهم، كما يستمع لشكاوى العملاء ويعمل على محاولة حلها وهذا بتخصيص خط الاتصال بالمديرية الجهوية لتقديم الشكاوى ومن ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة بعد الاستفسار؛
- يعتبر الاستثمار في الموارد البشرية هدف من اهداف البنك الذي يسعى الى تحقيقه، لذلك فان المصاريف التي ينفقها في هذا الشأن سيكون لها أثر إيجابي على المدى المتوسط والطويل، لذلك نجد ان البنك أولى اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين. حيث يقوم بتدريب العاملين، اكسابهم المهارات والمعارف اللازمة، تحفيز المتفوقين والمبدعين في العمل، وهذا من شأنه ان ينمي من موارده البشرية؛
- نجد ان افراد عينة الدراسة تؤكد على ان اهتمام البنك بالبيئة لم يرق الى المستوى المطلوب من خلال بعض الأنشطة التي يمارسها؛

بناء على ما تقدم من نتائج يمكن تقديم مجموعة من الإقتراحات، والتي نوجزها في:

- ضرورة إفتتاح البنوك التجارية بأن المسؤولية الاجتماعية هي خيار لا بد منه وهو في صالحها، وليست تكاليف مفروضة عليها لكي تستطيع المضي بهذا النهج؛ واعتبار الأنشطة الاجتماعية جزءاً رئيسياً من أنشطة البنك يتم متابعتها من قبل البنك المركزي ومن قبل مختصين، كما تُوضع لها المخططات المطلوبة تحقيقها بنفس متابعة الأنشطة الرئيسية للبنك؛
- دعم الدولة للمؤسسات والبنوك التجارية على تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية وذلك من خلال القوانين والتشريعات الملزمة بذلك والإجراءات التحفيزية؛ وتشجيع البنوك التجارية على إنشاء وحدة متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
- يجب ان تقوم البنوك التجارية بنشر المعلومات التي تتعلق بمسؤوليتها الاجتماعية للجمهور بما يبرز مساهمتها نحو بيئتها الداخلية والخارجية، مع التركيز على توضيح اهم المنافع التي عادت على المجتمع من تلك الأنشطة؛
- العمل على تحسين مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال مساعدة مديري البنوك على تطوير استراتيجية سليمة للمسؤولية الاجتماعية تساعد على تحسين كفاءة أداء تلك البنوك؛ وضرورة الاحتكاك بالبنوك الرائدة بالمسؤولية الاجتماعية ونقل خبرتها للاستفادة من تبني المسؤولية الاجتماعية للبنوك؛

6. قائمة المراجع

- اولريش شيفر، "انهيار الرأسمالية"، ترجمة عدنان عباس علي، سلسلة عالم المعرفة، يناير 2010.
- ثامر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن 2009.
- منال محمد عباس، "المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وفاق التنمية"، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2014.
- تقرير برامج المسؤولية الاجتماعية، بنك البركة سوريا، سنة 2013 من الموقع الالكتروني <http://www.Albaraka.com.sy>.

- منير سليمان الحكيم، "المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، المجلد 17، العدد 2، 2014.
- رزكار على احمد وآخرون، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين نوعية الخدمات المصرفية-دراسة ميدانية على عينة من المصارف التجارية في محافظة السليمانية وإدارة كركمان"، المجلة العلمية لجامعة سيهان، سببانيا، فبراير 2018، المجلد (2)، العدد 1.
- أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها -تأثيرها على الأداء) دراسة ميدانية مقارنة لعينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط"، بحث مقدم إلى مركز المديرين المصري لأغراض الاشتراك في المسابقة البحثية لعام 2010 حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر، 2010.

7.ملاحق

المستوى التعليمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	4	13,3	13,3	13,3
	ليسانس	11	36,7	36,7	50,0
	مستويات أخرى	15	50	50	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المركز الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	1	3.3	3.3	3.3
	رئيس مصلحة	6	20	20	20
	موظف	15	50	50	76.7
	عون	8	26.7	26.7	100,0

	Total	30	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Statistics				
يقوم البنك بإصدار تقرير سنوي	يساهم البنك في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع	يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات		

Statistics					
		يلتزم البنك بتوفير حقوق العاملين من خدمات اجتماعية	نظام الرواتب والأجور عادل ويوازي الجهود المبذولة من قبل العاملين	يقوم البنك بتدريب العاملين واكسابهم المهارات والمعارف اللازمة وتحفيز المتفوقين والمبدعين في العمل	يعتمد البنك مبدأ الكفاءة والشفافية في التوظيف والتعيينات
N	Valid	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,77	2,80	1,97	2,17
Std. Deviation		1,357	1,186	,809	1,020

Statistics					
		يدرس البنك باستمرار حاجات و رغبات العميل والعمل على تلبيتها من خلال استخدام التقنيات الحديثة	يحافظ البنك على امن و سلامة معلومات العملاء و أموالهم وكل العمليات المالية المرتبطة بحساباتهم	يتعامل البنك مع زبائنه بشفافية ونزاهة ويقدم لهم التوجيهات والارشادات نحو الخدمات المالية المناسبة لهم	يستمتع البنك لشكاوى العملاء ويقوم بدراساتها والتعامل معها بجدية مع محاولة حلها
N	Valid	30	30	30	30

	Missing	0	0	0	0
Mean		1,83	1,30	1,77	1,70
Std. Deviation		,648	,466	,504	,596
Statistics					
		يلتزم البنك بالتعليمات و التشريعات المرتبطة .بالبئية	ينشر البنك حملات توعية متعلقة بالتلوث .البيئي	يوجه البنك افرادة نحو اكتساب و تبني الثقافة .البيئية	يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الخضراء (زيادة المساحات .(الخضراء
N	Valid	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,43	3,47	3,00	3,20
Std. Deviation		,774	1,074	1,145	1,157