



آیتہ الکرسی سورۃ البقرۃ آیت ۲۵۵

## إهداء

الحمد لله رب العالمين خالقي ومولاي العزيز الحكيم الذي وفقني ولم يخيب له رجاء ولا دعاء ووهبني الصبر لمواصلة مشوارتي وأنار لي درب العمل والمعرفة والصلاة والسلام على رسول الله محمد أفضل خلق الله.

أهدي ثمرة جهدي إلى التي حملتني وهنا على وهن، وسقتني ماء الحياة، إلى من تطيب أيامي بقربها، ويسعد قلبي بمناثها، إلى أغلى كائن في الوجود "أمي" أطال الله في عمرها.

إلى الغائب عني الحاضر في قلبي، إلى روح والدي الحبيب -عيسى-، تغمدته الله برحمته الواسعة. إلى سندي في الحياة أخواتي: هيبة، سميحة، نور وأخي الوحيد أسامة وإلى أميرتنا الصغيرة "ميرال" إلى صديقتي ورفيقة دربي، الى من شاركتني طريق العلم: سلاف.

إلى صديقاتي العزيزات ومن جمعني معهم المشوار الدراسي خاصة طلبة ماستر اقتصاد نقدي وبنكي دفعة 2018.

إلى كل من أحبني في الله.

ليته



## إهداء

الصلاة والسلام على سيد الخلق وخير الأنام محمد صلى الله عليه وسلم أما بعد:

إلى أبي الغالي

إلى من أحمل إسمه بكل فخر إلى من دفعني إلى طريق النجاح وفرش لي كفاه نعيما.

إلى حبيبة عمري ونبض قلبي إلى من لها جنتان جنة في قلبها وجنة تحت قدميها أُمي الغالية.

إلى سندي في الحياة وركيزة صمودي إلى من شجعني لأكمل في هذا الدرب أخوي (تقي، وليد)

إلى صديقة روحي ورفيقة عمري إلى من علمتني معنى الهدوء والمثابرة أختي الغالية (سعيدة).

إلى صديقتي وأختي ومن ساهمت معي في هذا العمل البسيط رفيقتي لينة.

إلى كل خل معه تحلو الحياة إلى كل صديقة وأخت رافقتني في دربي إلى من أناروا لي نهجي ورسوموا البسمة

على وجهي في وقت حزني إلى صديقتي الجميلات (قمرزاد، الميمة، شيماء، حنان، رفيدة، اية، أسماء،

نجوى، سراب، فيروز، يسرى، اميرة) الى كل غالي عرفته في حياتي وسيكمل الدرب معي الى النهاية.

إلى كتكوتتي ميرال ابنة أختي وصديقتي الغالية ندى

سلاف



## شكر وعرقان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد سيد الخلق  
أجمعين.

نشكر الله عز وجل الذي سر لنا إتمام هذا العمل، وتقدم بجزيل الشكر والعرقان  
إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا وإلى من وقف على المنابر وأعطى من  
حصيلة فكره لينير دربنا.

إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.  
ثم نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد،  
ونخص بالذكر الأستاذ المشرف عبد المالك مهري، الذي لم ييخل علينا  
بتوجيهاته وارشاداته القيمة طوال فترة اعداد المذكرة.  
كما نتقدم بالشكر إلى أعضاء اللجنة الموقرة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة  
وتخصيصهم الوقت لقراءتها وإثراءها بملاحظاتهم القيمة.



# فهرس المحتويات



## قائمة المواضيع

الصفحة	العنوان
-	شكر وعرهان.....
VII-I	فهرس المحتويات.....
I	قائمة المواضيع.....
V-IV	قائمة الجداول.....
VI	قائمة الاشكال.....
VII	قائمة الملاحق.....
أ - و	مقدمة.....
34-02	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية
02	تمهيد الفصل الأول.....
28-03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية.....
03	أولاً: تعريف المسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية ومبادئها.....
08	ثانياً: مجالات المسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية ودوافع تبني البنوك لها.....
12	ثالثاً: دور البنوك المركزية في تحفيز البنوك التجارية على تبني المسؤولية الإجتماعية.....
13	رابعاً: العوامل الأساسية المساعدة في نجاح البنوك التجارية على أداء مسؤوليتها الإجتماعية.....
14	خامساً: تحديات المسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية.....
15	المطلب الثاني: العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية.....
15	أولاً: مفهوم الأداء المالي للبنوك التجارية.....
16	ثانياً: مؤشرات الأداء المالي للبنوك التجارية.....
19	ثالثاً: محاسبة المسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية.....
24	رابعاً: الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية.....
25	خامساً: أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للبنوك التجارية.....
34-28	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.....

28	المطلب الأول: عرض للدراسات السابقة.....
28	أولاً: دراسات سابقة عربية.....
30	ثانياً: دراسات سابقة اجنبية.....
32	المطلب الثاني: تقييم الدراسات السابقة.....
32	أولاً: أوجه الإفادة من الدراسات السابقة.....
32	ثانياً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة.....
33	ثالثاً: ميزة الدراسة الحالية.....
34	خلاصة الفصل الأول.....
69-36	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الإجتماعية في تحسين أدائها المالي
36	تمهيد الفصل الثاني.....
46-37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
37	المطلب الأول: بطاقة تعريفية للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-.....
37	أولاً: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري BEA.....
39	ثانياً: تقديم البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-.....
42	المطلب الثاني: الاطار المنهجي للدراسة.....
42	أولاً: عينة وأدوات الدراسة.....
43	ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
45	ثالثاً: صدق أداة الدراسة.....
68-47	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.....
47	المطلب الأول: تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية.....
47	أولاً: توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس.....
48	ثانياً: توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر.....
49	ثالثاً: توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.....
50	رابعاً: توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.....

51	خامسا: توزيع افراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي .....
52	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
52	أولا: العبارات المتعلقة بالعناصر الأساسية للمسؤولية الإجتماعية للبنك.....
58	ثانيا: العبارات المتعلقة بأثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للبنك.....
61	ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة.....
68	خلاصة الفصل الثاني.....
70	خاتمة .....
76	قائمة المراجع .....
	الملاحق
	الملخص

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية		
01-01	قياس مجالات المسؤولية الاجتماعية.....	22
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها المالي		
01-02	عينة الدراسة.....	42
02-02	وصف عبارات الاستبيان.....	43
03-02	المقياس التحليلي (مقياس ليكارت الخماسي).....	45
04-02	مقياس التحليل.....	45
05-02	أداة الاتساق الداخلي (الفاكرو نباخ).....	46
06-02	صدق وثبات الاستبيان.....	46
07-02	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	47
08-02	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.....	48
09-02	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.....	49
10-02	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.....	50
11-02	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي.....	51
12-02	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.....	53
13-02	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة.....	54
14-02	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.....	55
15-02	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.....	57
16-02	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة باثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك.....	58

61	معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنك	17-02
62	انحدار المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنك.....	18-02
63	معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين العناصر الأساسية للمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنك.....	19-02
64	انحدار العناصر الأساسية للمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنك.....	20-02

## قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية		
08	مجالات المسؤولية الاجتماعية.....	01-01
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها المالي		
38	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA .....	01-02
40	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-.....	02-02
47	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	03-02
48	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.....	04-02
50	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.....	05-02
51	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.....	06-02
52	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي.....	07-02

## قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الاستبيان
02	اختبار أداة الدراسة
03	الجدول التكرارية للبيانات الشخصية
04	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
05	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
06	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
07	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء
08	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر المسؤولية الاجتماعي على الأداء المالي للبنك
09	معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك
10	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية
11	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية



# مقدمة

## مقدمة

في ظل الانفتاح على العالم وتوسع المعاملات البنكية أصبح من الضرورة الملحة والمتزايدة على البنوك التجارية ان تعي وتواكب أثرها في المجتمع، إذ 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 إلى تحقيق أعلى 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 إلى أنشطتها الاقتصادية تسمى بالأنشطة الإجتماعية، ومن هذا المنطلق اخذت البنوك التجارية بمختلف نشاطاتها بتبني المسؤولية الإجتماعية.

تُعتبر المسؤولية الإجتماعية احدى الموضوعات الهامة التي تُطرح على الساحة العالمية عامة والساحة المحلية خاصة، لما تلعبه من دور لا يُستهان به في إطار مواجهة التحديات التي يمر بها أي مجتمع يسعى إلى تحقيق التقدم والازدهار. وفي ضوء المشاكل الإجتماعية المتفاقمة والتي تزامنت مع التطور العلمي والتكنولوجي، أصبح من الضروري البحث عن الحلول العلمية لهذه المشاكل من جهة، والاعتراف بالمسؤولية الإجتماعية من جهة أخرى، هذا ما ادى إلى ظهور ما يسمى بمحاسبة المسؤولية الإجتماعية. ونتيجة لظهور هذا الحقل الجديد من المعرفة المحاسبية زادت المطالبات بتطوير الأنظمة المحاسبية لأغراض العرض والافصاح عن المعلومات الخاصة بالجوانب والأنشطة الإجتماعية للبنوك التجارية، وبيان طرق الإفصاح عنها في التقارير المالية تماما كما تفعل في الجوانب المالية لأنشطتها المالية. ورغم تكاليف المسؤولية الإجتماعية الإضافية إلا انها تعتبر من الاليات التي تؤثر في الأداء المالي للبنك، فالمسؤولية الإجتماعية وهي مسؤولية الجميع لا تقتصر على قطاع واحد في المجتمع، فالجميع شركاء في بناء الوطن خاصة في ظل التغيرات التي يمر بها أي مجتمع نتيجة التحولات العالمية المرتبطة بالنظام العالمي الذي أرسى العديد من التغيرات الإجتماعية والإقتصادية والبيئية والسياسية.

الجزائر كغيرها من الدول لم تكن بمنأى عن مفهوم المسؤولية الإجتماعية، وبالتالي يجد القطاع المصرفي الجزائري نفسه امام حتمية مواكبة التطورات والتوجهات الأخيرة والقيام بالإصلاحات والأنشطة التي تقود الي تبني مبادئ المسؤولية الإجتماعية بُغية تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

ونظرا لأهمية الأثر الذي يخلفه تبني مبادئ المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للبنوك التجارية، تسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تبني البنوك التجارة لمبادئ المسؤولية الإجتماعية في تحسين أدائها المالي، وقياس مدى تطبيق هذا المفهوم على ارض الواقع بهدف الخروج بنتائج وتوصيات يمكن ان تساعد البنوك الجزائرية في الوفاء بمسؤولياتها الإجتماعية.

## أولاً: الإشكالية

تُركز البنوك التجارية الجزائرية على هدف تعظيم الأرباح وتحقيق الأهداف على المدى القصير بينما تُهمّل الاستثمارات طويلة الأجل، الأمر الذي جعلها تلتزم بالحد الأدنى من الإلتزامات الإجتماعية خوفاً من المسائلة القانونية من جهة وارتفاع التكاليف الكلية من جهة أخرى. ومن هنا ظهرت الحاجة إلى ضرورة اقناع هذه البنوك بتبني دورها الاجتماعي كاستراتيجية للجمع بين الأهداف الإقتصادية والإجتماعية، باعتبار ان المسؤولية الإجتماعية تمثل أحد الأساليب العلمية المعتمدة في عمليات تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، وعليه يمكن طرح الإشكالية الآتية:

ما مدى مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الإجتماعية في تحسين أدائها المالي؟ وكيف يمكن ان يُترجم التصنيف الجيد للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة-46 من حيث تبنيه لمبادئ المسؤولية الإجتماعية إلى أداء مالي أفضل؟

## ثانياً: الأسئلة الفرعية

من خلال الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الإجتماعية تجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الإجتماعية تجاه البيئة على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46؟

## ثالثاً: الفرضيات

على ضوء ما سبق يمكن طرح الفرضيات الآتية:

## 1-الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة-46 مبادئ المسؤولية الإجتماعية على أداءه المالي.

## 2-الفرضيات الفرعية

للإجابة على جملة التساؤلات الفرعية المطروحة تم صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية كانت كالآتي:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46؛
- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46؛
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46؛
- الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46.

#### رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- تُعتبر المسؤولية الاجتماعية من المواضيع المهمة التي اثارت ولا تزال تُثير جدلاً كبيراً في الأوساط العالمية عامة والمحلية خاصة؛
- توضيح المفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية، فمن الخطأ الاعتقاد بأنها مجرد هبات ومساعدات مالية يمنحها البنك للفقراء والمحتاجين، فهي مفهوم اشتمل وابعد من ذلك وتعني الإلتزام تجاه الأطراف الداخليين والخارجيين؛
- تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية، وتنوعية البنوك التجارية بأهمية تبنيتها نظراً لمساهمتها في تطوير المجتمع؛
- نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية؛
- محاولة الربط بين المسؤولية الاجتماعية وأثرها في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال الإطار النظري وتحديد هذا الأثر من خلال الدراسة التطبيقية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46.

#### خامساً: اهداف الدراسة

تمثلت اهداف الدراسة فيما يلي:

- التعريف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري والتطبيقي، خصوصاً أنها من المفاهيم الحديثة التي لا تزال بحاجة للبحث والدراسة؛
- التعرف على مجالات المسؤولية الاجتماعية ودوافع تبني البنوك التجارية لمبادئها ولممارستها لها؛
- إبراز الدور الذي يمكن ان تلعبه البنوك التجارية في تنمية المجتمع؛
- حث البنوك التجارية على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية وادماجها ضمن مختلف نشاطاتها؛
- بيان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية؛

- التعرف على المستوى الذي وصل اليه البنك محل الدراسة في بناء مسؤوليته الإجتماعية؛
- الخروج بنتائج وتوصيات تدعو إلى تبني المسؤولية الإجتماعية في العمل الإداري للبنك الجزائري.

### سادسا: أسباب إختيار الموضوع

هناك مجموعة من الأسباب التي دفعت إلى تبني هذا الموضوع، حيث كان بعضها ذاتيا والآخر موضوعيا تمثلت فيما يلي:

#### 1-أسباب موضوعية:

- يعتبر موضوع حديث من المواضيع الهامة المطروحة؛
- اثناء المكتبة بهذا النوع من البحوث الحديثة؛
- كثرة الحديث عن هذا الموضوع في الآونة الأخيرة على المستوى الدولي؛
- قلة الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع.

#### 2-أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع؛
- ارتباط موضوع البحث بطبيعة التخصص؛
- الشغور بأهمية المسؤولية الإجتماعية في البنوك التجارية؛
- الحاجة إلى البحوث المتعلقة بمفهوم المسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية؛
- الرغبة في تقريب المفاهيم الإدارية الحديثة من المؤسسات الجزائرية.

### سابعا: منهجية الدراسة

نظرا لطبيعة الدراسة وموضوعها وفي محاولة لتحقيق الأهداف المرجوة منها والوقوف على نتائجها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع وعرض وتفسير المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية بشكل عام والبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- بشكل خاص، مع توضيح الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة. كما تم الاعتماد على المنهج الاحصائي من اجل القاء الضوء على مجهودات البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- في مجال تبني مبادئ المسؤولية الإجتماعية لمعرفة مدى تطبيقها في أنشطته وأثرها على أدائه المالي كنموذج للدراسة، حيث تم تجميع البيانات عن طريق استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة المختارة واستخدامها لمعرفة مدى قبول هذا البنك لفكرة تبني المسؤولية الإجتماعية ضمن انشطته، وما أثر ذلك على أداءه المالي.

## ثامنا: حدود الدراسة

من اجل التحكم في ابعاد موضوع الدراسة وفهم جوانبه المختلفة والوصول إلى نتائج موضوعية دقيقة تم تحديد الإطار العام لمشكلة الدراسة الذي يسمح بالفهم الصحيح لمسار البحث، ولتحقيق ذلك تم انجاز هذا البحث ضمن الحدود الآتية:

## 1-الحدود المكانية

تم اسقاط الدراسة النظرية لمساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الإجتماعية في تحسين أدائها المالي، من خلال استبيان وُزِع على عينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، حيث وقع الإختيار على البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46.

## 2-الحدود الزمانية

من اجل الإحاطة بموضوع الدراسة تم الاطلاع على واقع تبني البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- لمبادئ المسؤولية الإجتماعية وأثر ذلك على أدائه المالي، حيث تم اجرائها في الموسم الجامعي 2018/2017.

## 3-الحدود الموضوعية

تم ابراز الدور الذي يمكن ان يؤديه تبني مبادئ المسؤولية الإجتماعية في التأثير على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة-46.

## تاسعا: هيكل البحث

من اجل معالجة موضوع الدراسة سيتم تقسيم هيكلها إلى فصلين الأول نظري والآخر تطبيقي.

## 1-الفصل الأول

اهتم هذا الفصل بالجزء النظري للدراسة والذي قُسم إلى مبحثين، حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى الأدبيات النظرية للمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية، من خلال التعرف على ماهية المسؤولية الإجتماعية في البنوك التجارية (تعريف، مبادئ، مجالات، دوافع تبنيها، دور البنوك المركزية في تحفيز المسؤولية الإجتماعية لدى البنوك التجارية، العوامل الأساسية المساعدة في نجاح البنوك التجارية على أداء مسؤوليتها الإجتماعية وتحديات المسؤولية الإجتماعية في البنوك التجارية)، ومعرفة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية (مفهوم الأداء المالي للبنوك التجارية، مؤشرات، محاسبة المسؤولية الإجتماعية، الإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية، أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية). اما المبحث الثاني فحُصص للأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) والتي قُسمت إلى مجموعتين: دراسات سابقة عربية ودراسات سابقة اجنبية وتم تقييمها لإبراز ميزة الدراسة الحالية.

## 2-الفصل الثاني

اما الفصل الثاني فهو خاص بالدراسة التطبيقية للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-، وتتمحور هذه الدراسة في إطار مبحثين، حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة من خلال إعطاء بطاقة تعريفية للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة-46- وتحديد الإطار المنهجي للدراسة. اما

في المبحث الثاني تم تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات من خلال تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة و تم عرض وتحليل نتائج الدراسة.

### عاشرا: صعوبات الدراسة

واجه اعداد هذا البحث عدة صعوبات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- نقص المراجع الخاصة بالموضوع على مستوى الجامعة؛
- قلة الدراسات السابقة الخاصة بالموضوع والمتعلقة أساسا بالمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية؛
- عدم وجود الدراية الكافية لدى موظفي البنك محل الدراسة بمفهوم المسؤولية الإجتماعية.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية

والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية



والأداء المالي للبنوك التجارية

## تمهيد

تمثل المسؤولية الاجتماعية إحدى المصطلحات المرتبطة بتدعيم المصلحة العامة داخل المجتمع، فهي أحد الركائز الهامة التي تعتمد عليها المؤسسات من خلال التوفيق بين مبادئها وابعادها الإقتصادية والإجتماعية كشرط لتحقيق نموها وتقدمها.

فالبنوك التجارية كأحد هذه المؤسسات تنحصر مسؤوليتها الإجتماعية في عدة مجالات للوفاء بالتزاماتها تجاه المجتمع، فهي تتفاعل مع النشاطات المجتمعية لينعكس ذلك على أدائها المالي، ولهذا تقوم البنوك بتحديد استراتيجية خاصة لنشاطات المسؤولية الإجتماعية ورسم سياسات التنفيذ لها. فمن خلال ممارستها للأنشطة الإجتماعية التي تنجر عنها مجموعة من التكاليف وفي نفس الوقت الحصول على مجموعة من المنافع، ظهرت المحاسبة الإجتماعية التي تعمل على ادخال الجانب الاجتماعي في القوائم المالية لها ثم الإفصاح عنها، لضمان الحصول على أكبر عائد ممكن، باعتبار المسؤولية الإجتماعية أصبحت تؤثر من الناحية المالية على العديد من العوامل ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بالأداء المالي، الذي أصبح هذا الأخير يقاس بمؤشرات مالية وغير مالية لها طبيعة اجتماعية.

ومن هذا المنطلق سيتم تقسيم الفصل إلى المبحثين المواليين:

**المبحث الأول:** الأدبيات النظرية للمسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية

**المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية للدراسة

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية

تعد المسؤولية الاجتماعية من أهم مكونات استراتيجية البنوك التجارية، وهي أحد مؤشرات الأداء الذي لم يعد مقتصرًا على الجانب المالي فقط. بل تعداه إلى مساهمة البنوك التجارية في حل مشاكل المجتمع وتلبية احتياجاته الضرورية وهذا ما يتطلب تطويراً أعمق لقياس ومحاسبة الدور الاجتماعي للبنوك والافصاح عنه لينعكس ذلك على أدائها المالي. ومن هذا المنطلق سيتم التطرق إلى المطلبين المواليين:

**المطلب الأول:** الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

**المطلب الثاني:** العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية

**المطلب الأول:** الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية

تشغل المسؤولية الاجتماعية حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على صعيد البنوك التجارية، ومن هذا المنطلق وجب التعرف أكثر على مختلف الجوانب المتعلقة بها.

**أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية ومبادئها**

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم التي تتصف بالديناميكية والتغير المستمر، ويستند هذا المفهوم على مجموعة من المبادئ.

**1- تعريف المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية**

توجد عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية، وهي تختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد شكلها ومن أهمها: عُرِّفت المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام منظمات الأعمال اتجاه المجتمع، والذي يأخذ بنظر الاعتبار توقعات المجتمع من المنظمات في صورة اهتمام بالعاملين والبيئة. بحيث يمثل هذا الإلتزام ما هو أبعد من مجرد أداة للالتزامات المنصوص عليها قانونياً..."<sup>(1)</sup>

كما عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها "مجموعة القرارات التي تتخذها المنظمة لتحقيق منافعها الإقتصادية والفنية المباشرة، وبنفس الوقت المنافع الأخرى والمرتبطة بالمجتمع. لتتمكن من إنجاز هدف واحد أو أكثر من أهدافها والمرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية..."<sup>(2)</sup>

يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية أيضاً على أنها "الأثر الذاتي الذي يحدثه قرار ما في المجتمع على الأفراد والمجموعات، فهي تخص الأفراد التي تسببها مؤسسة أو مجموعة بشرية، ولذلك يتعين اتخاذ المبادرات والتدابير في إطار ذلك، فهو بلا شك يرتبط بمجال التنمية المستدامة. ومن خلال ما تعرضه من أخلاقيات متضمنة لأبعاد اجتماعية وبيئية وثقافية واقتصادية..."<sup>(3)</sup>

(1) ثامر البكري، أحمد نزار النوري، التسويق الأخضر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص38.

(2) ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن، 2001، ص33.

(3) منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وفاق التنمية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2014، ص13.

أما التعاريف المقدمة من طرف المنظمات والهيئات الدولية فيمكن تقديم جملة منها كما يلي:  
تعني المسؤولية الاجتماعية حسب البنك الدولي: التزام أصحاب النشاطات الإقتصادية بالمساهمة وبدوافع ذاتية في التنمية المستدامة من خلال العمل مع مكونات المجتمع المحلي، لتحسين مستوى معيشة الناس بما يخدم الاقتصاد والتنمية معاً. (1)

يعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية على أنها "مصطلح تطوعي، لكون المؤسسة تدمج هذا الخيار الاستراتيجي والتنموي بشكل تطوعي ضمن برامجها. وعليه فإن الرغبة في التطوع هي الإلتزام الوحيد للمؤسسة وأن أحد أبرز مستويات المسؤولية الاجتماعية هي مستوى تفاعلها مع الفاعلين الاجتماعيين من داخل وخارج المؤسسة (موظفين، عمال، أصدقاء، جمعيات، ...)". (2)

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية من قبل بنك البركة على أنها المشاركة في برامج ومبادرات في مجال الفرص الإقتصادية وبرامج الاستثمار والأنشطة المتعلقة بالدعم الاجتماعي. وشملت القطاعات ذات الأولوية مثل: التعليم، الثقافة، الآداب والفنون، تنمية المجتمع، دعم البحث العلمي، الأنشطة الشبابية والرياضية، البيئة لطاقت متجددة، تنمية الموارد البشرية، خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، التركيز على قطاعات اقتصادية محددة، القرض الحسن حيث أمكن. (3)

وتعرف المسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك الإسلامية على أنها "الالتزام تعبدي أخلاقي يقوم على إثراء القائمون على إدارة المصارف الإسلامية، بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاهية 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". (4)

من التعاريف السابقة يمكن القول ان المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية تمثل تعهد والالتزام البنوك نحو وضع معايير اجتماعية محددة. وذلك بدمج المبادرات الطوعية في استراتيجيات البنك، مع الأخذ بعين الاعتبار لتوقعات وحاجيات المجتمع ورفاهيته، والاهتمام بالبيئة وبالعاملين والمتعاملين مع البنك.

(1) نوال ضيائي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010/2009، ص 12.

(2) منال محمد عباس، مرجع سابق، ص 14.

(3) تقرير برامج المسؤولية الاجتماعية - بنك البركة سوريا - لسنة 2013 من الموقع الإلكتروني <http://www.albaraka.com.sy/> ، تاريخ الاطلاع: 2017/12/12، على الساعة 13:00.

(4) 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، ص 20.

## 2- مبادئ المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية على مجموعة من المبادئ الأساسية التالية: (1)

### 2-1- القابلية للمساءلة/ المحاسبية

يشير هذا المبدأ أنه على المنشأة أن تقبل بالتدقيق الملائم وان تتجاوب معه، وأن تكون مستجيبة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والاقتصاد والبيئة. حيث ان هذه المساءلة تفرض مجموعة من الإلتزامات (التزام الادارة بان تكون مستجيبة للمصالح الحاكمة للمنشأة، التزام المنشأة بان تكون مستجيبة للمساءلة من قبل السلطات القانونية فيما يتعلق بالقوانين والقواعد...).

وينبغي أن تُساءل المنشأة عما يلي:

- تأثير قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد وبالأخص الآثار السلبية ذات الأهمية؛
- الاجراءات التي اتخذت لمنع تكرار هذه الآثار السلبية غير مقصودة وغير متوقعة.

### 2-2- الشفافية

يُعنى بهذا المبدأ أنه على المنشأة أن تفصح على نحو واضح ودقيق، وبدرجة معقولة عن سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها. وعن تأثيرات هذه الأنشطة على البيئة والمجتمع. ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها مباشرة من قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المنشأة. ولا تستوجب الشفافية إتاحة معلومات الملكية العامة، ولا إتاحة المعلومات المحمية قانونياً، أو تلك المعلومات التي تعد إتاحتها خرقاً للإلتزامات القانونية أو التجارية أو الأمنية أو الخصوصية الشخصية.

فعلى المنشأة ان تتحلى بالشفافية فيما يلي:

- هدف وطبيعة ومكان ممارسة أنشطتها، والتأثيرات الفعلية والمحتملة لهذه الانشطة على المجتمع والبيئة.
- المعايير التي تقيم المنشأة على أساسها أدائها المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية؛
- السلوك المتخذ من خلال قراراتها فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل المنشأة؛
- الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة لتحديدهم وإختيارهم.

### 2-3- السلوك او التصرف الاخلاقي

يشير هذا المبدأ أن يُبنى سلوك المنشأة على أخلاقيات الأمانة والعدل والاستقامة، وأن تتصرف المنشأة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات فيما يتعلق بالأشخاص والبيئة. والإلتزام يتناول تأثير قراراتها وأنشطتها على مصالح الأطراف المعنية.

يجب على المنشأة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة:

(1) مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015، ص ص 106-108.

- تحديد وعرض قيمها ومبادئها الأساسية؛
- وضع واستخدام هياكل حكومية التي من شأنها تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي؛
- تحديد وتبني وتطبيق مواصفات السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها؛
- تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من هيكلها الحكومي وموظفيها ومورديها والمتعاقدين ومن الملاك والمديرين؛
- تشجيع وتعزيز الإلتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الخاص بها؛
- إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي لتفادي الخوف والانتقام؛
- إنشاء آليات رقابية وضبط ودعم وتقوية، لمراقبة السلوك الاخلاقي والمحافظة عليه؛
- إدراك وتناول المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية أو تتعارض مع السلوك الأخلاقي؛
- تبني وتطبيق المواصفات المعترف بها دوليا للسلوك الأخلاقي عند إجراء بحث حول المواضيع البشرية؛
- منع حدوث أي تضارب أو تسوية المصالح عبر المنشأة من شأنه إحداث سلوك غير أخلاقي. (1)

## 2-4- احترام مصالح الأطراف المعنية

يشير هذا المبدأ أن تحترم المنشأة وتتجاوب مع مصالح اطرافها المعنية بما في ذلك حقوقهم القانونية.

وعلى المنشأة ان تقوم بما يلي:

- تحديد أطرافها المعنية؛
- الاعتراف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية؛
- الدراية الكافية انه يمكن لبعض الأطراف المعنية أن تؤثر بشكل كبير على أنشطة المنشأة؛
- ان تضع في الاعتبار أهمية العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية ومصالح المجتمع ككل والمتعلقة بالتنمية المستدامة.

## 2-5- احترام سلطة القانون

يشير هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن توافق على احترامها لسلطة وهيمنة القانون بشكل الزامي. فالمقصود بالقانون

سيادته، بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو منشأة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة.

وهناك تعارض بين سيادة القانون والممارسة الاستبدادية للسلطة، حيث أنه من المعروف أن سيادة القانون يقصد

بها أن تكون القوانين والقواعد المنظمة مكتوبة ومعلنة، ويجري تنفيذها بعدل ونزاهة لإجراءات راسخة ومحددة. وفي

سياق المسؤولية الاجتماعية فإن احترام سيادة القانون يقصد بها ان تتخذ المنشأة خطوات محددة، لكي تكون على علم

بالقوانين والقواعد المطبقة. ولكي تخبر الأطراف داخل المنشأة بضرورة التزامهم لمراقبة وتنفيذ هذه الإجراءات. (2)

وعلى المنشأة ان تقوم بما يلي:

(1) مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص ص 108-109.

(2) المرجع نفسه، ص 109.

- التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني الصحيح؛
- الإذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المنشأة فيها؛
- البقاء على دراية بكافة الإلتزامات القانونية؛
- الإذعان للوائح الداخلية وسياساتها وقواعدها وإجراءاتها بشكل عادل؛
- المراجعة وبشكل دوري مدى ادعائها ومدى التزامها بالقوانين والقواعد المطبقة. (1)

## 2-6- احترام الأعراف الدولية للسلوك

يُعنى بهذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الإلتزام بمبدأ احترام سيادة القانون. ففي حالة البلدان التي يكون قانونها الداخلي أو تطبيقه لا يوفر الحد الأدنى من الحماية للمجتمع والبيئة، ينبغي على المنشأة السعي جاهدة إلى احترام الأعراف الدولية للسلوك. وفي حالة ما كان القانون الداخلي أو تطبيقه يمنع المنشأة من احترام الأعراف الدولية للسلوك، فعلى المنشأة ان تبذل قصارى جهدها لاحترام هذه الأعراف. اما في حالة تضارب الأعراف الدولية او عدم اتباع هذه الأعراف ليس له تأثير جوهري، ينبغي على المنشأة مراجعة طبيعة أنشطتها وعلاقتها داخل هذا النطاق القانوني.

ويجب على المنشأة ما يلي:

- الدراية الكافية بالفرص والقنوات التشريعية الهادفة إلى التأثير على المنشآت لعلاج أي تعارض قد يحدث؛
- الابتعاد عن التورط غير القانوني مع أنشطة منشأة أخرى لم تستطع الإلتزام بأعراف السلوك الدولية.

## 2-7- احترام حقوق الانسان

يشير هذا المبدأ أنه يجب على المنشأة أن تحترم حقوق الانسان وان تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها. فعلى المنشأة القيام بما يلي:

- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الانسان؛
- القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف؛
- الإلتزام بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك، إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الانسان؛
- اتخاذ خطوات نحو العمل على احترام حقوق الانسان في البلاد التي لا تحمي حقوق الانسان، وأن تعمل أيضا على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف. (2)

(1) مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق، ص 109-110.

(2) المرجع نفسه، ص 110-111.

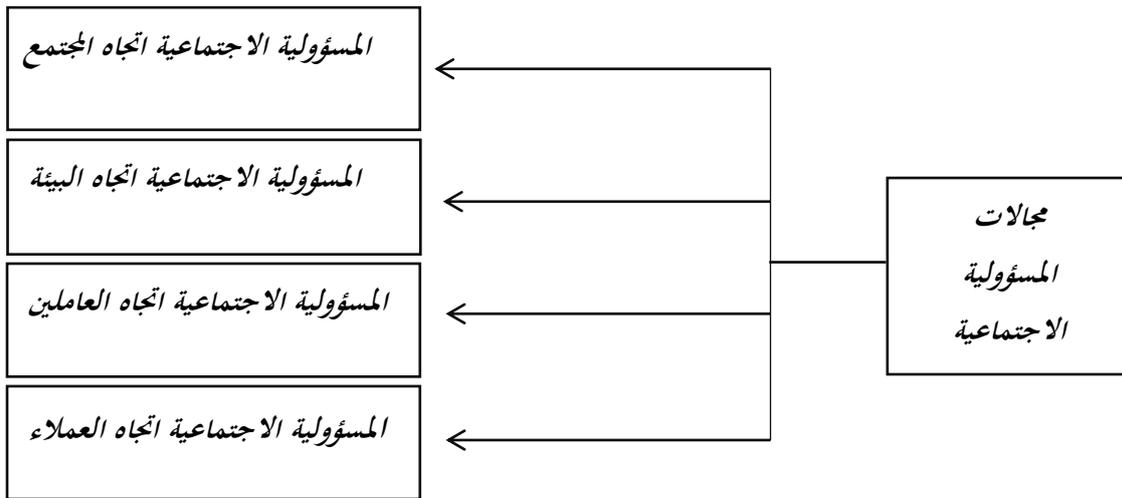
ثانياً: مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية ودوافع تبني البنوك لها

تسعى البنوك التجارية إلى تحديد احتياجات الأطراف ذات المصلحة والمساهمة في الوفاء بها، حيث توجد العديد من القوى والعوامل المساعدة لذلك.

### 1- مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية

هناك مجالات يمكن من خلالها للبنوك أن تمارس مسؤوليتها الاجتماعية والتي يمكن توضيحها من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (01-01): مجالات المسؤولية الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطالبتين

### 1-1-1- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع

يسعى البنك إلى تحديد احتياجات المجتمع وتحقيق رفاهيته وذلك من خلال: (1)

#### 1-1-1-1- المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته

وذلك عبر:

- تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها؛
- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية؛
- ممارسة أنشطته وفقاً لإجراءات تتسم بالشفافية والنزاهة.

### 1-1-2- دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح

على البنك أن يقوم بما يلي:

(1) حمزة دالي، صبرينة عايب، واقع وأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية (دراسة حالة: عينة من البنوك العاملة بالجزائر)، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تمويل مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2015/2016، ص60.

- دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي لا تهدف إلى الربح وتوسعي فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع؛
- دعم الكيانات التي تُعنى بالشؤون الاجتماعية؛
- التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية؛
- تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

### 1-1-3- قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح

يجب على البنك ان يحرص على:

- النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن انشطته؛
- إحصار وإشراك المؤسسات التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح في الأمور التي تخصها؛
- الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح لتحقيق المصالح المشتركة.<sup>(1)</sup>

### 1-2- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة

يحرص البنك على عدم ضياع الموارد عبثاً والاهتمام بالأثار البيئية للقرارات التي يتخذها، لذلك ينبغي عليه القيام بما يلي: <sup>(2)</sup>

- الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها؛
- الإلتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة؛
- السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء؛
- متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها؛
- تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة والسعي إلى الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطة من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة؛
- تعميم الإلتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك وذلك من خلال قيام البنك بما يلي:
- توعية مورديه بالقرض والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم؛
- سعي البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين.

(1) حمزة دالي، صبرينة عايب، مرجع سابق، ص 60.

(2) المرجع نفسه، ص 61.

### 1-3-3- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه العاملين

تلتزم البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وذلك من خلال مجموعة من العوامل الآتية: (1)

#### 1-3-3-1- احترام العنصر البشري

يجب على البنك ما يلي:

- إعطاء لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والابداع في العمل؛
- تطبيق إجراءات تعيين العاملين التي تعتمد على العدالة مما يحد من سوء استخدام السلطة؛
- ضمان تكافؤ فرص التطور والحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.

#### 1-3-3-2- تقييم العاملين وتحفيزهم

ينبغي على البنك ما يلي:

- تطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم؛
- وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية؛
- تبني نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية؛
- تقييم جدارة العاملين بغية تحفيزهم من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.

#### 1-3-3-3- توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به

يجب على البنك أن يعمل على:

- حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وآرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار؛
- تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة؛
- إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال؛
- تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.

#### 1-4-4- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه العملاء

من أمثلة أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه عملاءه ما يلي: (2)

- إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية؛
- الاهتمام بشكاوى العملاء وإعلانها؛

(1) حمزة دالي، صبرينة عايب، مرجع سابق، ص 62.

(2) المرجع نفسه، ص 63.

- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك؛
- تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم؛
- بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة؛
- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم.<sup>(1)</sup>

## 2- دوافع تبني البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية

من أهم ما دفع البنوك التجارية إلى تبني المسؤولية الاجتماعية ما يلي:<sup>(2)</sup>

### 2-1- 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 الإقتصادية وأهدافها الاجتماعية حتى تتمكن من الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية؛
- يجب على البنك ان يقوم بحل المشاكل الاجتماعية واخذها بعين الاعتبار عند الحكم على مدى كفاءته.

### 2-2- 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.

### 2-3- 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

(1) حمزة دالي، صبرينة عايب، مرجع سابق، ص 63.

(2) أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالها - 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، ص 24.

وهي مجموعة القواعد والأسس التي يصنعها مؤسسو البنك وتستند إليها الإدارة عند ممارسة تلك العمليات والأنشطة، بحيث تتضمن:

- هيكل القانوني للبنك والشكل الذي يأخذه لإتمام أعماله؛
- المؤسسات والهيئات التي لها حق الرقابة والاشراف على البنك بالإضافة إلى الهيئات الاستشارية التي يرجع إليها البنك في بعض الأعمال؛
- أهداف البنك والعمليات المصرفية والأنشطة الإقتصادية والإجتماعية 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

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.

#### 2-4- تنمية وتطوير كفاءة الإطارات المصرفية

ان قيام إدارة البنك بممارسة مجالات المسؤولية الإجتماعية، يتطلب العديد من المهارات اللازم توافرها في القائمين بهذه الأنشطة. ومن أمثلة هذه المهارات ما يلي:

- **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.<sup>(1)</sup>

#### ثالثا: دور البنوك المركزية في تخفيف البنوك التجارية على تبني المسؤولية الإجتماعية

تم إعادة النظر في دور البنوك المركزية في تحقيق الاستقرار المالي للعديد من البلدان نتيجة للأزمة المالية التي حدثت سنة 2008. والتي كان من نتائجها، استهلاك كميات كبيرة من الأموال العامة للتخفيف من اثار الازمة وانقاذ البنوك واتخاذ التدابير اللازمة لإنعاش الاقتصاد وإدارة البطالة. وأدى ذلك إلى عواقب وخيمة منها ارتفاع الديون في العديد من البلدان. وهكذا أصبحت البنوك المركزية على بينة من مسؤوليتها الإجتماعية تجاه المجتمع، فوضعت استراتيجيات ومجموعة من الأنشطة التي من شأنها تدمج فيها تكافى الفرص والحماية البيئية. ولعبت دورا هاما في تعزيز الوعي المالي بين الناس من خلال توفير المعلومات وتحسين الثقافة المالية لمن يستخدمون الخدمات المالية.

(1) احمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، مرجع سابق، ص ص 24-26.

وبصرف النظر عن الأدوات التنظيمية، يتعين على البنوك المركزية إختيار كيفية وطرق تحويل العمليات التي تؤثر في صنع القرار للفعاليات الإقتصادية. باعتبار استخدام القروض والاستثمار او غيرها من الخدمات المالية ينطوي عليها عنصر المخاطرة.

بمعنى أوسع تطبيق أدوات جديدة على أرض الواقع من أجل تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية. وإجراء تغييرات في السياسة النقدية للبنك المركزي، للمحافظة على استقرار الأسعار من اجل الصالح العام ودعم السياسات الإقتصادية. (1)

#### رابعاً: العوامل الأساسية المساعدة في نجاح البنوك التجارية على أداء مسؤوليتها الإجتماعية

يوجد هناك العديد من العوامل التي تساهم في نجاح البنوك التجارية على أداء مسؤولياتها الإجتماعية نذكر منها: (2)

- ضرورة إيمان البنوك بقضية المسؤولية الإجتماعية نحو المجتمع، ووجود قناعة تامة من قبل كل مسؤول فيها بأهمية هذا الدور؛

- أن يصبح هذا النشاط جزءاً رئيسياً من أنشطة البنك، 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 الإجتماعية إلا بعد انطلاقتها، فكثير من البرامج الإجتماعية أعلن عنها ولكن لم يكتب لها الاستمرار؛

- العمل على انتشار فروع البنوك على مستوى الأحياء؛

- إختيار أعضاء القيادة العليا بدقة عالية؛

- التقييم المستمر للأداء والنتائج؛

- الإعداد والتخطيط الواضح لتنفيذ الأهداف؛

- تنمية الوعي المصرفي لدى المتعاملين وتدعيم ثقتهم بالمصرف.

(1) حمزة دالي، صبرينة عايب، واقع وأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية (دراسة حالة: عينة من البنوك العاملة بالجزائر)، مرجع سابق، ص 65.

(2) منير سليمان الحكيم، المسؤولية الاجتماعية وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، مرجع سابق، ص ص 20-21.

خامسا: تحديات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

عند تطبيق البنوك التجارية لمسئوليتها الاجتماعية تواجهها مجموعة من التحديات نذكر منها ما يلي: (1)

### 1-التحديات الإدارية

تتمثل في الآتي:

- ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية، الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة؛
- عدم احتواء البنوك التجارية على إدارة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية؛
- نقص الخبرة لدى المسؤولين عن أقسام البنوك فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية والأخلاقية؛
- عدم وجود اتصال فعال من قبل الإدارات مع الجمهور.

### 2-التحديات القانونية

تتمثل هذه التحديات في الآتي:

- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في البنوك، كالذي يتم تطبيقه في كبرى البنوك في العالم؛
- الإلتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة والتشريعات؛
- عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية؛
- عدم وجود صيانة سياسية واجتماعية وأخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي.

### 3-التحديات المالية

تتمثل فيما يلي:

- هدف البنوك التجارية هو تعظيم الأرباح فقط؛
- الاعتقاد بان الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض العوائد وإضعافها في المنافسة الدولية؛
- نقص الموارد المالية التي تحول دون الاسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.

يمكن تلخيص مما سبق ان المسؤولية الاجتماعية تمثل الطريقة التي يجب ان تعمل بها البنوك التجارية لدمج النشاطات والقضايا الاقتصادية والاجتماعية في صنع القرارات والاستراتيجيات لها، حيث ان محاسبة المسؤولية الاجتماعية ثم الإفصاح عنها من شأنها تؤثر على الأداء المالي للبنك وهذا ما سيتم التطرق له في المطلب الثاني.

(1) حمزة دالي، صبرينة عايب، مرجع سابق، ص ص 100-101.

المطلب الثاني: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية

تعمل البنوك التجارية على تحقيق أهدافها المرجوة من خلال الإفصاح عن مختلف أنشطتها باستخدام ما يسمى بالمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها، للتوصل إلى تحقيق أداء مالي يعبر عن مدى كفاءتها ونجاحها.

اولاً: مفهوم الأداء المالي للبنوك التجارية

يعتبر الأداء المالي أداة تعبر عن الوضع المالي لأي مؤسسة، ولديه أهمية كبيرة في تحقيق الأهداف المسطرة.

## 1- تعريف الأداء المالي

قبل التطرق إلى تعريف الأداء المالي من الضروري تحديد تعريف الأداء.

الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية (performer) والذي يعني تأدية عمل (to perform)، وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية. (1) فهو "مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه يربط بين أوجه النشاط والأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسة". (2)

في حين يعرف الأداء المالي على أنه "المجال المحدد لمدى نجاح المؤسسات، وان عدم تحقيقها للأداء المالي بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها للخطر". (3)

كما يعرف الأداء المالي على أنه "أداة تحفيز العاملين والإدارة لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من سابقتها". (4)

وفي الأخير يمكن القول ان الأداء المالي أداة تضمن للبنك مركزاً تنافسياً، وتفتح الافاق امامه للانطلاق نحو تعزيز ذلك المركز وتطويره، اذ ان تحقيق الأداء المتفوق والمركز المالي المتفوق يعدان وجهان لعملة واحدة.

## 2- أهمية الأداء المالي

تكمن أهمية الأداء المالي بشكل عام في كونه عملية متابعة أعمال المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبه أوضاعها، وتقييم مستويات أدائها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح. من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءات تصحيحية، وترشيد الاستخدامات العامة والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة. ويمكن حصر أهمية الأداء المالي في كونه يلقي الضوء على الجوانب الآتية:

- تقييم الربحية؛
- تقييم السيولة؛
- تقييم تطور النشاط؛

(1) إبراهيم محمد المحاسنة، ادارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص104.

(2) توفيق محمد عبد الحسن، تقييم الأداء (مداخل جديدة لعالم جديد)، دار الفكر العربي، مصر، 2003، ص03.

(3) وائل محمد صبحي ادريس، طاهر محسن منصور الغالبي، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي (اساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص42.

(4) حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق للنشر والتوزيع، دون ذكر بلد النشر، الطبعة الثانية، 2011، ص89.

- تقييم المديونية؛
- تقييم تطور التوزيعات؛
- تقييم تطور الحجم. (1)

### ثانياً: مؤشرات الأداء المالي

تعتبر مؤشرات الأداء المالي من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسة للوصول إلى أهدافها، من خلال تحليل القوائم المالية لمعرفة مدى سلامة المركز المالي لها.

#### 1- نسب السيولة

وهي النسب التي تقيس القدرة على أداء الإلتزامات قصيرة الأجل على قابلية تحويل الموجودات المتداولة إلى سيولة نقدية، للإبقاء بالتزاماتها المستحقة خلال سنة واحدة. (2) وتستخدم مؤشرات عديدة لقياسها من أهمها:

##### 1-1- نسبة التداول: ويتم حسابها بقسمة الأصول المتداولة على الخصوم المتداولة. (3)

$$\text{نسبة التداول} = \frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

1-2- نسبة السيولة السريعة: ويتم حسابها بطرح المخزون من الأصول المتداولة ثم قسمة الناتج على الخصوم المتداولة. (4)

$$\text{نسبة السيولة السريعة} = \frac{\text{الأصول المتداولة} - \text{المخزون}}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

1-3- نسبة الجاهزية النقدية: وهذه النسبة تركز على الأصول المتداولة ذات السيولة المالية مثل النقد والأوراق النقدية قصيرة الأجل. (5)

$$\text{نسبة الجاهزية النقدية} = \frac{\text{النقد في الصندوق البنك} + \text{اذنات الخزينة المركزية}}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

(1) محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص ص 46-47.

(2) أمين السيد أحمد لطفي، التحليل المالي لأغراض التقييم ومراجعة الأداء والاستثمار في البورصة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 334.

(3) محمد صالح الحناوي، إبراهيم إسماعيل سلطان، الإدارة المالية والتمويل، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 69.

(4) سعد صادق البحيري، إدارة توازن الأداء، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2004، ص 296.

(5) عدنان تايه النعيمي وآخرون، الإدارة المالية (النظرية والتطبيق)، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الخامسة، 2014، ص 103.

2- نسب الربحية

وهي النسب التي تعبر عن القدرة على توليد الأرباح من المبيعات أو من الأصول المتاحة. وان المقرضون الذين يقدمون قروض طويلة الاجل، فالأرباح المحققة تؤثر على ثروتهم، كما ان عدم كفاية الأرباح يعد مؤشرا غير مقبول من وجهة المقرضين.<sup>(1)</sup> وتستخدم مؤشرات عديدة لقياسها من أهمها:

2-1- نسبة الربح الإجمالي: ويتم حسابها بقسمة الربح الإجمالي على المبيعات.<sup>(2)</sup>

$$\text{نسبة الربح الإجمالي} = \frac{\text{الربح الإجمالي}}{\text{المبيعات}}$$

2-2- نسبة حق العائد على الملكية: ويتم حسابها بقسمة صافي الربح على حق الملكية.<sup>(3)</sup>

$$\text{نسبة معدل العائد على حق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حق الملكية}}$$

2-3- نسبة هامش الربح: ويتم حسابها بقسمة صافي الربح على صافي المبيعات.<sup>(4)</sup>

$$\text{نسبة هامش الربح} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{صافي المبيعات}}$$

2-4- نسبة العائد على رأس المال المستخدم: ويتم حسابها بقسمة صافي الربح على رأس المال المستخدم.<sup>(5)</sup>

$$\text{نسبة العائد على رأس المال المستخدم} = \frac{\text{الربح الصافي}}{\text{رأس المال المستخدم}}$$

2-5- نسبة صافي الربح إلى مجموع الأصول: وتحسب بقسمة صافي الربح على مجموع الأصول.<sup>(6)</sup>

$$\text{نسبة صافي الربح إلى مجموع الأصول} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{مجموع الأصول}}$$

<sup>(1)</sup> عبد المعطي أرشيد، حسني علي خربوش، أساسيات الإدارة المالية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 80.

<sup>(2)</sup> محمد مفلح عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 328.

<sup>(3)</sup> حمزة محمود الزبيدي، الإدارة المالية المتقدمة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون ذكر سنة النشر، ص 199.

<sup>(4)</sup> أسعد حميد العلي، الإدارة المالية (الأسس العلمية والتطبيقية)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص 88.

<sup>(5)</sup> علي عباس، الإدارة المالية، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 78.

<sup>(6)</sup> عبد المعطي أرشيد، حسني علي خربوش، مرجع سابق، ص 83.

3-نسب المديونية

وهي التي تقيس درجة المديونية للمؤسسة على المدى الطويل، وأهمية تلك الديون إلى رأس مال المؤسسة. وهذه النسب تكون مؤشرات دقيقة حول الوضع المالي، وتعتبر عن قابلية المنشأة على تسديد التزاماتها طويلة الأجل. ومن أهم هذه النسب: (1)

3-1- نسبة المديونية: وتحسب بموجب المعادلة أدناه:

$$\text{نسبة المديونية} = \frac{\text{إجمالي الخصوم}}{\text{إجمالي الأصول}} \times 100$$

3-2- نسبة المديونية طويلة الأجل: وتحسب هذه النسبة بالمعادلة التالية:

$$\text{نسبة المديونية طويلة الأجل} = \frac{\text{الخصوم طويلة الأجل}}{\text{مجموع الأصول}} \times 100$$

3-3- نسبة المديونية طويلة الأجل إلى حقوق الملكية: وتحسب كالآتي:

$$\text{نسبة المديونية طويلة الأجل إلى حقوق الملكية} = \frac{\text{الخصوم طويلة الأجل}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100$$

3-4- نسب التغطية: وتشمل النسب أدناه:

$$\text{معدل تغطية الفوائد} = \frac{\text{صافي الربح قبل الفوائد والضرائب}}{\text{الفوائد}}$$

$$\text{معدل تغطية أعباء المديونية} = \frac{\text{الربح قبل الفوائد والضرائب}}{\text{الفوائد} + \text{أقساط سداد القرض} \left( \frac{1}{1 - \text{الضريبة}} \right)}$$

$$\text{معدل التغطية الشامل} = \frac{\text{الربح قبل الفوائد والضرائب و أقساط التأجير}}{\text{الفوائد} + \text{أقساط التأجير} + \text{أقساط سداد القرض} \left( \frac{1}{1 - \text{الضريبة}} \right)}$$

(1) عدنان تايه النعيمي وآخرون، الإدارة المالية (النظرية والتطبيق)، مرجع سابق، ص 103-104.

#### 4- نسب النمو

تبين هذه النسب مدى قدرة المنشأة على المحافظة على مركزها الاقتصادي خلال عملية نمو القطاع الذي تعمل فيه. ويمكن تحديد معدلات النمو من خلال المعادلة الآتية: (1)

$$\text{(متغير السنة الحالية - متغير السنة السابقة)} / \text{(متغير السنة السابقة)} \times 100$$

مثلا: لقياس معدل نمو الأرباح، يحسب المعدل كالآتي:

$$\text{(أرباح السنة الحالية - أرباح السنة السابقة)} / \text{(أرباح السنة السابقة)} \times 100$$

#### ثالثا: محاسبة المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية

أصبحت محاسبة المسؤولية الاجتماعية عاملا أساسيا في تحقيق الرفاهية الاجتماعية، فهي المنهج المعتمد لقياس الأداء الاجتماعي وتحديد المركز المالي، وربط العلاقة بينها وبين فئات المجتمع المختلفة.

#### 1- تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية

تعددت التعاريف حول محاسبة المسؤولية الاجتماعية، نذكر منها ما يلي:

تعرف محاسبة المسؤولية الاجتماعية على أنها "فرع من فروع المحاسبة، تهدف إلى تحديد نتيجة الأعمال والمركز المالي من خلال مدخل اجتماعي، باعتبار المؤسسة لها علاقة بفئات المجتمع المختلفة وليس فقط بمصالح المالكين". (2)

كما تعرف أيضا على أنها "نظام محاسبي يختص في عملية قياس الصفقات أو العمليات التي تحدث بين المؤسسة والبيئة الاجتماعية من حولها، ومن ثم الإفصاح عن الآثار التي تترتب عليها لجميع الأطراف ذات العلاقة...". (3)

ومن التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من الأنشطة التي تختص بقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسة ومن ثم الإفصاح عن نتائجه التي تتعلق بالتكاليف والمنافع الاجتماعية لجميع الأطراف.

#### 2- أهمية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية

ازدادت أهمية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لعدة عوامل منها: (4)

#### 2-1- تزايد الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية

نتيجة للظروف الاجتماعية والبيئية المحيطة بالمؤسسة لم يعد تعظيم الربح الهدف الأساسي لها، بل أصبحت المؤسسة ملزمة بمسؤوليتها الاجتماعية بتوفير المعلومات الملائمة عن التكاليف والمنافع الاجتماعية.

#### 2-2- المطالبة المتزايدة من قبل الدول والهيئات وجمعيات المحاسبة بالإفصاح عن البيانات التي لها مضمون اجتماعي

وهو ما ظهر من خلال الآتي:

(1) جليل كاظم مدلول العارضي، الإدارة المالية المتقدمة (مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 69.

(2) طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص 111.

(3) محمد مطر، المحاسبة المتقدمة (حالات في المشاكل المحاسبية المعاصرة)، دار حسين للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 416.

(4) عبد الحي مرعي، محمد سمير الصبان، دراسات في تطور الفكر المحاسبي وبعض المشكلات المعاصرة، مصر، 1990، ص 388-392.

- تكوين عدد من اللجان التابعة لمجمع المحاسبين الأمريكيين لدراسة وتطوير أنظمة القياس في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية؛
- ظهور اقتراحات من قبل مجموعة العمل التابعة لمجمع المحاسبين الأمريكيين تطالب بالإفصاح عن القوائم المالية المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية؛
- مطالبة جميع المحاسبين القانونيين ببريطانيا بالإفصاح عن البيانات الملائمة لمقابلة أهداف المجتمع؛
- مطالبة لجنة بورصات الأوراق المالية الأمريكية المنظمات بضرورة الإفصاح عن سياستها في مجال محاربة تلوث البيئة.

### 2-3- تجاهل ادخال التكاليف الاجتماعية للأنشطة التي لها مضمون اجتماعي عند تحديد تكلفتها الحقيقية

- لا تؤخذ التكلفة الاجتماعية بعين الاعتبار عند تحديد التكلفة الحقيقية لأنشطة المؤسسة لأسباب أهمها:
- أي مؤسسة تهدف إلى تعظيم الربح مما يعني تدنية تكاليفها دون الأخذ بعين الاعتبار لأية تكاليف اجتماعية تزيد عن التكلفة الكلية؛
- استخدام معيار الربحية كأساس لتقييم الأداء يظهر ان المؤسسات التي لا تأخذ التكاليف الاجتماعية في الحسبان أكثر كفاءة من التي تأخذ هذه التكاليف في الحسبان.

### 2-4- التركيز على جانب التكاليف دون المنافع في مجال قياس الأداء الاجتماعي

- حيث كان من نتيجة ذلك أن ارتفعت التكاليف الكلية للمؤسسات التي تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية، ومن ثم انخفضت أرباح تلك المؤسسات وما ترتب على ذلك من إظهارها بمظهر غير ملائم عند مقارنتها بالمؤسسات الأخرى التي لا تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية، لذا يتطلب الأمر عند دراسة الأداء الاجتماعي أن يؤخذ في عين الاعتبار المنافع الاجتماعية التي تسببها أنشطة المنظمة من جهة، والتكاليف الاجتماعية لتلك الأنشطة من جهة ثانية.<sup>(1)</sup>

### 3- طبيعة محاسبة المسؤولية الاجتماعية

- تتحدد طبيعة المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية في القياس المحاسبي لها من خلال قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية ومختلف مجالاتها.

### 3-1- تعريف القياس المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية

- يعرف القياس المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية على انه عملية مقابلة يتم من خلالها مقابلة خاصية التعدد النقدي بحدث اقتصادي، يتمثل فيها بعنصر معين في مجال معين. فلما كان الغرض من المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية المساعدة في تقييم مدى تنفيذ الإلتزامات الاجتماعية، فإن الأمر يتطلب إجراء القياس المحاسبي لمختلف الصفقات.<sup>(2)</sup>

(1) عبد الحي مرعي، محمد سمير الصبان، مرجع سابق، ص392.

(2) محمد مطر، موسى السويطي، التأصيل النظري للممارسات المهنية والمحاسبية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص131.

### 3-2- قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية

وفقا للمفاهيم المرتبطة بالمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية، فإن التزام المؤسسة لا يبقى محصورا بالمحافظة على مصالح المالكين فقط، بل يجب توسيع النطاق ليشمل أيضا التكاليف والمنافع الاجتماعية، والتي يتم قياسها كما يلي:

### 3-2-1- قياس التكاليف بالمفهوم الواسع

إن الأخذ بالمفهوم الواسع للتكاليف الاجتماعية يعالج مشكلة القصور في أساس القياس، إلا أنه سيخلق مشكلة جديدة تتمثل في كيفية خضوع الأضرار التي تلحقها المؤسسة بالمجتمع للقياس الكمي. وهو مدى إمكانية ترجمة هذا القياس إلى قيم نقدية تتمثل في التكاليف الاجتماعية، فقد لجأ الفكر المحاسبي إلى طرق القياس غير مباشرة، والتي تساعد على الوصول إلى رقم تكلفة يمكن وضعه في ظروف القياس الحالية بديلا للتكلفة الاجتماعية. فيمكن اتخاذ تكاليف منع حدوث الأضرار الاجتماعية كبديل عن قياس قيمة هذه الأضرار بطريقة مباشرة طالما أن القياس المباشر غير ممكن عمليا.

### 3-2-2- قياس المنافع الاجتماعية

يُعتبر قياس المنافع الاجتماعية المشكلة الجوهرية التي تواجه الإفصاح الشامل من نشاط المسؤولية الاجتماعية، فهي تلك الفوائد التي تعود في معظمها لأطراف خارج الوحدة المحاسبية. حيث يوجد العديد من المنافع يصعب قياسها نقديا، ولا شك أن قياس المنافع الاجتماعية يتطلب بالضرورة الإتجاه إلى طرق تحكيمية تخضع للتقدير الشخصي إلى حد كبير. فأساليب القياس المحاسبي في هذا المجال لا تزال في بداية الطريق، ولم تتطور بعد إلى الدرجة التي يمكن الاعتماد عليها في بناء نموذج متكامل للإفصاح عن المعلومات الاجتماعية.<sup>(1)</sup>

### 3-2-3- قياس مجالات المسؤولية الاجتماعية

يتم قياس مجالات المسؤولية الاجتماعية من خلال قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية لها. وهذا ما يوضحه الجدول الآتي:

(1) محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الاعمال (دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو 9000)، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص ادارة الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2013/2014، ص ص 145-146.

جدول رقم (01-01): قياس مجالات المسؤولية الاجتماعية

قياس عمليات مجالات المسؤولية الاجتماعية		
المجالات	القياس النقدي	القياس غير نقدي
المجتمع	<p>لقياس تأثيرات العمليات المرتبطة بمجال المساهمات العامة يجب التمييز بين نوعية هذه العمليات كالآتي:</p> <p><b>1- العمليات المباشرة:</b> وهي تتعلق بمساهمات المؤسسة في حل المشكلات الاجتماعية بطريقة مباشرة من خلال قيامها بعمليات اجتماعية معينة، مثال على ذلك (توظيف عمالة زائدة، توظيف المعوقين، مساهمات في تحسين الظروف المعيشية للأسر المحتاجة والفقيرة...)، وهي إما أن تكون مساهمات إجبارية أو مساهمات إختيارية.</p> <p><b>2- العمليات غير المباشرة:</b> تدخل هذه العمليات في نطاق المسؤولية الاجتماعية الإختيارية، والأساس المستخدم في تقدير قيمة هذه المساهمات هو قيمة التضحيات التي تتحمل المؤسسة أعبائها للقيام بهذه العمليات.</p>	<p>إن قياس هذه التأثيرات في صورة كمية غير نقدية يمكن أن يوفر معلومات تضيف دلالة بيئية واجتماعية أكثر وضوحاً، ومن أمثلة هذه المعلومات: (عدد العاملين الذين يزيدون عن حاجة المنظمة، عدد الأفراد من خارج المنظمة الذين تم تدريبهم، نسبة المعوقين إلى إجمالي العاملين..).</p>
البيئة	<p>عند قياس قيمة مساهمات المؤسسة في هذا المجال ينبغي التفرقة بين التالي:</p> <p><b>1- المساهمات الموجبة:</b> والتي ترتبط بتحقيق المؤسسة للمستويات القياسية للتلوث (مساهمة إجبارية)، أو قيامها بتحقيق مستويات أفضل من المستويات القياسية (مساهمة إختيارية).</p> <p><b>2- المساهمة السالبة:</b> والتي تنشأ بسبب عدم قيام المؤسسة بأي عمليات رقابة على التلوث أو قيامها بهذه العمليات بصورة جزئية. ويتم قياسها عن طريق تقدير قيمة الضرر الحاصل.</p>	<p>قد يتخذ القياس غير النقدي شكل القياس الكمي كتحديد مدى التزام المؤسسة بالنسب القانونية للمخالفات التي تصدر عن أنشطتها.</p>
العاملين	<p><b>1- إعداد وتنفيذ برامج التدريب لرفع الكفاءة الفنية للعاملين:</b> إن المنافع التي يحصل عليها العاملون الذين خضعوا لبرامج التدريب، والمتثلة في مكاسب مادية إضافية يعد أساساً صالحاً لقياس المساهمات الاجتماعية.</p> <p><b>2- توفير بيئة عمل مادية تتصف بالأمن:</b> تعد هذه المساهمة من المساهمات التي تقوم بها المؤسسة التزاماً بمسؤولياتها الاجتماعية الإجبارية.</p> <p><b>3- المساهمة في تحسين الرفاهية المادية للعاملين:</b> لقياس مدى المساهمة في تحسين الرفاهية المادية للعاملين. يتم الافتراض بأن حصول العامل على المبلغ يحدد له من قبل الدولة، وبهذا يعد التزام المؤسسة في أداء مسؤوليتها الاجتماعية إجبارياً. أما إذا تقاضى العامل مبالغ إضافية تزيد عن الأجر المحدد له قانونياً، تعتبر المساهمة الاجتماعية للمؤسسة إختيارية.</p> <p><b>4- توفير وحدات سكنية للعاملين:</b> تؤمن المؤسسة وحدات سكنية للعاملين إما امتثالاً لمتطلبات قانونية أو من خلال مبادرة خاصة من قبلها. وتجدر الإشارة إلى أن مساكن العاملين التي يتم تمويلها من النسب المخصصة لهم من الأرباح، لا تعد من بين المساهمات الاجتماعية. ويتم تقييم هذه المساهمة من خلال إيجاد قيمة التضحية للمستأجرين مقابل حق الانتفاع بهذه العقارات.</p> <p><b>5- توفير وسائل نقل للعاملين:</b> تعمل المؤسسات على توفير وسائل نقل للعاملين وفقاً لتعليمات قانونية، أو وفقاً لمبادرة خاصة من قبلها. والأساس المعتمد في قياس هذه المساهمة، هو إما بتقدير ما تتحمله المؤسسة من تكاليف مقابل توفير هذه الوسائل، أو من خلال تقدير المنافع المحققة نتيجة استفادة العاملين من هذه الخدمة.</p>	<p>يتم ذلك من خلال استخدام القياس الوضعي للنشاط، مثل (عدد العاملين المستفيدين من برامج التدريب، مؤشرات توضح جهود المنظمة في توفير بيئة عمل مادية تتصف بالأمن...).</p>

<p>يؤدي القياس غير النقدي لتأثيرات عمليات المنتج إلى توفير معلومات تعطي دلالة اجتماعية لمساهمات المؤسسة في هذا المجال أفضل مما يوفره القياس النقدي خصوصا بالنسبة للمساهمات السالبة.</p>	<p><b>1- قياس المساهمات الموجبة:</b> يتم قياس هذه المساهمات على أساس تكلفة تجنب الضرر. والتي تتمثل في إجمالي المبالغ التي تتحملها المؤسسة لتحقيق المواصفات القياسية وفاء بمسؤوليتها الاجتماعية الإيجابية. او فيما تتحمله المؤسسة من مبالغ إضافية، مساهمة منها لتحقيق مواصفات أفضل من المواصفات القياسية، وفاء لمسؤوليتها الاجتماعية الاختيارية.</p> <p><b>2- قياس المساهمات السالبة:</b> بسبب صعوبة قياس ما يصيب العميل من ضرر، تعد طريق تكلفة التصحيح أفضل الطرق المتاحة لتوفير معلومات تعكس نتائج قياس قيمة المساهمات السالبة في مجال المنتج.</p>	<p>العملاء</p>
---	---	----------------

**المصدر:** من اعداد الطالبتين بالاعتماد على: محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الاعمال (دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو 9000)، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص ادارة الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2014/2013، ص ص 146-152.

يتضح من الجدول رقم (01-01): ان العمليات التي تقوم بها المؤسسة في مجالات: المساهمات العامة (المجتمع)، المساهمات البيئية، الموارد البشرية (العاملين)، العملاء. يتم قياسها باعتماد مدخل القياس ثنائي الأبعاد (القياس النقدي والقياس غير نقدي)، وذلك من خلال قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية وفقا لمجالات الأنشطة ذات المضمون الاجتماعي. حيث نجد ان المؤسسة تتحمل مجمل المبالغ لتحقيق المواصفات القياسية وفاء بمسؤوليتها الاجتماعية الإيجابية، كما تتحمل مبالغ إضافية مساهمة منها لتحقيق مواصفات أفضل من المواصفات القياسية، ووفاء بمسؤوليتها الاجتماعية الاختيارية.

#### 4- مشاكل محاسبة المسؤولية الاجتماعية

هناك مشكلات كثيرة تظهر على مستوى محاسبة المسؤولية الاجتماعية تتمثل فيما يلي: (1)

- صعوبة قياس العوائد الاجتماعية نقديا؛
- صعوبة فصل التكاليف الاجتماعية عن التكاليف الاقتصادية نظرا للتشابك الكبير بينهما؛
- صعوبة قياس تكاليف الأداء الاجتماعي ومقارنتها بالمنفعة الاجتماعية التي يمكن للمؤسسة إكتسابها نتيجة هذه التضحية؛
- صعوبة قياس التكاليف الاجتماعية خلال مدة معينة وتحديد علاقتها بالمنافع الاقتصادية المتولدة عن هذه التكاليف خلال نفس المدة.

(1) وهيبة مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري)، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013، ص 178.

## رابعاً: الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية

يعد الإفصاح المحاسبي أحد أهم مبادئ المحاسبة الأساسية، حيث كان في صورته النقدية فقط (إفصاح مالي)، لكن بتطور مداخل المحاسبة امتد النطاق الوظيفي له ليشمل تحقيق مصالح واهداف المجتمع، وليصبح ما يسمى بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

## 1- تعريف الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية

قبل التطرق إلى تعريف الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، يجب أولاً تعريف الإفصاح المحاسبي. يعرف الإفصاح المحاسبي على أنه "إظهار القوائم المالية لجميع المعلومات الأساسية التي تهتم بها الفئات الخارجية بحيث تفيدها في اتخاذ القرار الرشيد".<sup>(1)</sup>

يتضح من هذا التعريف ان الإفصاح المحاسبي عملية عرض المعلومات الأساسية لاتخاذ القرارات المناسبة. في حين يعرف الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية على انه "عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بالنشاط الاجتماعي بشكل يمكن من تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسة".<sup>(2)</sup> يوضح هذا التعريف ان الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية هو العملية التي بواسطتها تستطيع المؤسسة التواصل مع المجتمع من خلال اظهار كل التأثيرات الاجتماعية.

## 2- المعلومات الواجب الإفصاح عنها

تندرج المعلومات التي يجب الإفصاح عنها ضمن مستويين:<sup>(3)</sup>

**1-2- معلومات كمية (مالية):** يمكن تحديد أربعة مجالات أساسية يتم من خلالها الإفصاح عن المعلومات الكمية متمثلة في: (الميزانية العمومية، قائمة الدخل، قائمة التغير في الحقوق الملكية، قائمة التدفقات النقدية). حيث يتم تضمين هذه القوائم بأرقام تعبر عن مبالغ فعلية أو تقديرية نتيجة للأحداث المالية التي قامت بها المؤسسة، ومن الملاحظ أن هذا الجانب من الإفصاح يلقي استجابة دائمة من قبل المستفيدين من القوائم المالية المنشورة.

**2-2- معلومات غير كمية (غير مالية):** يتم الإفصاح عن هذا الجانب في التقارير المحاسبية بشكل وصفي، ومن شأنه أن يزيد من فهم المستخدم وثقته بالمبالغ النقدية الظاهرة في القوائم المالية. إذ أن هذه المعلومات غالباً ما تكون مرتبطة بالمعلومات الكمية، ويتم الإفصاح عن المعلومات غير الكمية من خلال: قوائم مالية رئيسية، قوائم مالية ملحقية، الملاحظات الهامشية بالإضافة إلى تقرير الإدارة.

(1) إبراهيم جابر السيد، الإفصاح المالي وأثره وأهميته في نمو الأعمال التجارية العربية داخل البلاد الأجنبية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 29.

(2) Jennifer Griffin, John Mahon, **The corporate social performance and corporate financial performance debate**, Boston University, Vol (36), No (01), 1997, p20.

(3) خالد صبحي حبيب، مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص 49.

### 3- أساليب الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية

تتمثل الأساليب المقترحة للإفصاح عن النشاطات الاجتماعية فيما يلي: (1)

#### 3-1- أسلوب عرض الأنشطة الاجتماعية بشكل منفصل عن القوائم المالية متضمنة تكاليف ومنافع الأنشطة

الاجتماعية: وتطلق عليها اسم قائمة التأثير الاجتماعي، وفيها يتم الإفصاح عن كل المنافع والتكاليف وصافي العجز والفائض الاجتماعي الذي تحقق للمجتمع.

#### 3-2- أسلوب عرض النشاطات الاجتماعية في تقرير منفصل عن التقارير المالية: ويتضمن المبالغ التي أنفقت على

كل نشاط من الأنشطة الاجتماعية، ويُعرض متزامنا مع القوائم المالية، ولا يتضمن المنافع التي حققتها تلك النشاطات.

#### 3-3- أسلوب عرض النشاطات الاجتماعية ضمن القوائم المالية مع إظهار جميع المبالغ التي أنفقت على كل

نشاط: يعتمد هذا الأسلوب على الإفصاح عن المعلومات الكمية والنشاطات المنجزة، وعن قياس المنفعة من هذه النشاطات بما يتناسب مع قيمة ما أنفق.

#### 3-4- أسلوب عرض النشاطات الاجتماعية ضمن القوائم المالية دون الاعتماد على تحليل التكاليف والمنافع

من هذه الأنشطة: ويتخذ هذا التقرير شكل وصفي لا يحتوي على قيم مالية، ويتم تبويب النشاطات الاجتماعية في هذا الأسلوب إلى أربع مجموعات (العاملين أو الموارد البشرية، البيئية، المجتمع، والزبائن).

ومما سبق نلاحظ أن هناك طريقتين للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية:

- **طريقة الفصل:** يتم الإفصاح هنا في تقارير منفصلة عن القوائم المالية وملحقاتها. وبغض النظر عن التقرير من

حيث كونه وصفيا أو كميا أو ماليا، وسواء كان الإفصاح شاملا أو جزئيا، مع الإبقاء على القوائم المحاسبية المالية التقليدية كما هي.

- **طريقة الدمج:** يتم الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي ضمن القوائم المالية التقليدية. أي يكون جنبا إلى

جنب في صلب القوائم المالية، ويعبر عنه بوحدة نقد، باعتبار أن المعلومات الاجتماعية والاقتصادية للمنشأة يحققان مبدأ التكامل.

#### 4- الآثار المترتبة عن الإفصاح المحاسبي للمسؤولية الاجتماعية

يترتب عن الإفصاح المحاسبي للمسؤولية الاجتماعية الآثار التالية: (2)

- الحصول على معاملة ضريبية مميزة؛

- رفع كفاءة المؤسسة وزيادة أرباحها؛

(1) يحيى عبد اللاوي، اثر الإفصاح على المسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة بلاستي انابيب: الوادي)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تدقيق محاسبي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمي لخضر، الوادي، الجزائر، 2015/2014، ص ص 20-21.

(2) فطوم محمدي، الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية - نموذج مقترح -، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البلدة 2، الجزائر، العدد 13، ديسمبر 2015، ص 310.

- الإفصاح عن النفقات الاجتماعية بصورة منفصلة في القوائم المالية سوف يسمح بقياس منفعتها؛
- ينجر عن عدم الإفصاح عن معلومات الأنشطة الاجتماعية عقوبات وغرامات، والامتثال للإجراءات القانونية للدولة.<sup>(1)</sup>

### خامسا : أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك التجارية

توصل العديد من الباحثين إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي. حيث يشير Cannolly إلى أن المؤسسة التي لا تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، فإنها ستتكد تكاليف باهظة تدفعها على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح.

#### 1- الأثار المباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

تظهر الأثار المباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي فيما يلي:<sup>(2)</sup>

**1-1- زيادة الربحية:** أكدت عدة دراسات قام بها كل من بارون Baron، مالك وليامز Malk Williams و Siegel (2000). حول المسؤولية الاجتماعية كأداة استراتيجية للمؤسسة أو ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية المعظمة للربح، أن فوائد المسؤولية الاجتماعية تفوق تكاليفها، مما يساهم في زيادة الأرباح المحققة.

**أ- تخفيض التكاليف:** أكد كل من أربلتركي ورينز Rynes، Orlitzky في دراسة أجريت سنة 2003 والتي تناولت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي. أن هناك سبب وجيه يربط بين هذين المتغيرين -إيجابيا هو ما يسمى بدوره الفعالية (Virtuous Sytle)، حيث ان المؤسسات ذات الأداء المالي الجيد تتحمل تكاليف المسؤولية الاجتماعية. ويمكن تخفيض التكاليف عن طريق تخفيض تكاليف عدم الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات من خلال تخفيض تكاليف الضريبة البيئية، تخفيض تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي، تكاليف فقدان السمعة وتكاليف عدم رضا الزبائن)، وهذا يعني تحسنا في جودة الخدمات المقدمة. فينعكس ذلك على الربحية ومقاييس الأداء المالي الأخرى، وهو نفس الأثر الذي يتركه تخفيض مختلف تكاليف المسؤولية الاجتماعية.

**ب- تحسين الانتاجية والجودة:** إن حرص المؤسسة على تقديم أفضل الخدمات للمجتمع. يؤدي إلى زيادة ربحيتها وتخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزيز الكفاءة والفعالية، وهذا يعني التخلص من العمليات الزائدة والوقت الضائع والجودة الرديئة، وبالتالي زيادة ربحية المؤسسة.

**1-2- تعظيم قيمة المؤسسة:** تعتبر المسؤولية الاجتماعية أحد مداخل تعظيم قيمة المؤسسة، عن طريق التركيز على مختلف أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم والتأكيد على دورهم في خلق القيمة للمؤسسة على المدى الطويل. وقد

(1) فطوم محمدي، مرجع سابق، ص 310.

(2) مروى جوال، اثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة: مؤسسة الاسمنت تبسة STC)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة اعمال المؤسسات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2015/2014، ص 98.

صرحت مؤسسة بريجز وستراتون Briggs & Stratton المتعددة الجنسيات، في تقريرها السنوي لسنة 2007. أنها سوف تصنع قيمة عالية عن طريق تطوير علاقات مربحة ومتبادلة مع زبائنها، الموردين، العمال والمجتمع.

ومن أجل تحقيق ذلك تسعى لتوفير القوة للناس على مستوى العالم لتطوير اقتصاديا تم وتحسين نوعية حياتهم، وبالمثل إضافة القيمة لاستثمارات أصحاب المصالح. وقد بين هذا التصريح أن الطريقة الوحيدة لتعظيم قيمة المؤسسة، هي من خلال الاهتمام باحتياجات وفوائد أصحاب المصالح.

**1-3- زيادة قيمة الأسهم:** إذا كانت المؤسسة تحافظ على البيئة في إطار ممارستها للمسؤولية الاجتماعية، يكون ذلك حافزا للمستثمرين لتوظيف أموالهم فيها مما يزيد من قيمة أسهمها. فالمؤسسات غير ملتزمة اجتماعيا، تتحمل تكاليف إضافية مقابل مواجهة الاحتياجات المستقبلية، وهذا بدوره يؤدي إلى تبني استراتيجية إصلاح ووقاية ينجر عنها دراسات طويلة ومكلفة. وبالتالي يؤثر على تقييم الحصص الحالية للأسهم مما يؤدي إلى تخفيض قيمتها.

**1-4- تخفيض تكلفة التمويل:** لوصول المؤسسة إلى هيكل مالي أفضل، ينبغي عليها الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية. لان ذلك يؤدي إلى البحث عن الاستخدام الرشيد لموارد المجتمع، أي البحث عن مصادر تمويل بأقل تكلفة، وبالتالي زيادة الثروة الكلية للمؤسسة.

**1-5- تحسين فرص الحصول على الأموال:** تكتسب المؤسسة عند التزامها بالمسؤولية الاجتماعية السمعة الحسنة، التي تؤدي إلى تحسين وضع المؤسسة في سوق الاقتراض. وبالتالي زيادة فرصها في جذب الأموال من مصادرها المختلفة، وتقليل التكاليف الاجمالية للاقتراض.

**1-6- توسيع الحصة السوقية:** يمكن للمؤسسات المسؤولة اجتماعيا أن تلبى مطالب الزبائن من خلال ابتكار آليات جديدة، مما يرفع الحصة السوقية لها ويزيد من أرباحها.<sup>(1)</sup>

## 2- الآثار غير المباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

تتمثل الآثار غير مباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي فيما يلي:<sup>(2)</sup>

**2-1- تعزيز سمعة المؤسسة:** لقد أثبتت دراسة قام بها كل من بيتر روبرتس Peter Roberts و غراهام دولينغ Graham Dowling أن سمعة المؤسسة تؤثر على أدائها المالي من خلال ما يلي:

- إنقاص طول المدة الزمنية التي تقضيها هذه المؤسسة في كسب عائدات مالية ممتازة؛

- إنقاص طول المدة الزمنية التي تقضيها هذه المؤسسة في تحقيق عائدات مالية أدنى من المعدل؛

وبالتالي فمن مصلحة المؤسسة تحقيق عوائد قليلة على المدى القصير بينما ترفع هذه العوائد مستقبلا، ولتحقيق ذلك عليها ان تكون مسؤولة اجتماعيا.

(1) مروى جوال، مرجع سابق، ص ص 98-99.

(2) المرجع نفسه، ص ص 100-102.

2-2- زيادة القدرة على جذب عاملين أكثر كفاءة والاحتفاظ بهم: تستطيع المؤسسات المتزمنة اجتماعيا، ان تزيد من فرصها في جذب عاملين أكثر كفاءة والاحتفاظ بهم. فقد أشارت الكثير من الدراسات، أن عمال هذه المؤسسات يتمتعون بارتفاع الروح المعنوية وتحسن العلاقات بين نقاباتهم والمؤسسة. كما اشارت بعض الدراسات، أن الطالبين للعمل يسعون للعمل في مؤسسات مسؤولة اجتماعيا.

من خلال ما تم تناوله في المطلب الثاني نستخلص أهمية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في البنوك التجارية لانعكاسها إيجابا على الأداء المالي لها.

وفي الأخير يمكن تلخيص ما تم التطرق له في المبحث الأول ان البنوك التجارية لم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب، ولم يعد تقييمها يعتمد على ربحيتها فقط، بل أصبحت المسؤولية الاجتماعية مفهوما تأخذ به هذه البنوك من اجل تحسين ادائها المالي وزيادة فعاليته.<sup>(1)</sup>

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تحتل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية باهتمام كبير من قبل الباحثين، فقد ظهرت في الآونة الأخيرة العديد من الدراسات التي تناولت أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات. وستتناول في هذه الدراسة بعض من هذه الدراسات مع القيام بالتعقيب عليها لإبراز ميزة الدراسة الحالية.

#### المطلب الأول: عرض للدراسات السابقة

تم تصنيف الدراسات السابقة إلى مجموعتين: دراسات سابقة عربية، دراسات سابقة أجنبية.

#### أولا: دراسات سابقة عربية

أجريت هذه الدراسات في الجزائر وهي مرتبة حسب المدى الزمني لها ومن أهمها:

1- دراسة الزهرة رحامي، تحت عنوان "تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار - حاسي مسعود - ورقة للفترة 2000-2013)"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الاثر الذي يخلفه التزام المؤسسة الاقتصادية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي. وكحالة تطبيقية تم إختيار المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار-ورقلة-، خلال الفترة (2000-2013). ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم إعداد استبيان لغرض التعرف على واقع تبني أبعاد المسؤولية من طرف المؤسسة محل الدراسة، وكذا الاعتماد على تحليل الوثائق المحاسبية والمالية في حساب مجموعة من المؤشرات لتقييم أدائها المالي، قبل وبعد تبني المؤسسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية. ومن نتائج الدراسة أن تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة، يؤدي بها إلى تحقيق مبدأ الربح على المدى البعيد، كما يكسبها علاقات جيدة مع عملائها، وكذا تحسين سمعتها. مما يؤدي إلى تحسين أدائها المالي على المدى الطويل، ومنه الوصول إلى مكانة تؤهلها إلى المنافسة مع المؤسسات الكبرى.

(1) مروى جوال، مرجع سابق، ص 102.

**2-** دراسة محمد الصغير قريشي، بعنوان "المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي (دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر)"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 06، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014.

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع البنوك المحلية والأجنبية العاملة في الجزائر، ومدى تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية والبيئية من خلال الأنشطة التي تقوم بها تجاه: المجتمع، البيئة، المساهمين، الموظفين وكذا الزبائن. وذلك من خلال استقصاء مجموعة من البنوك في ولاية ورقلة، حيث تمت معالجة وتحليل البيانات المتعلقة بقائمة الاستبيان التي تم توزيعها وتجميعها من عينة الدراسة، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS نسخة 16) وبمساعدة برنامج EXEL لإدخال وتبويب ومعالجة البيانات. ومن نتائج الدراسة، ان الأداء المالي لم يعد بمفرده مقياس لنجاح المؤسسة وتحسن أدائها، بل تعداه إلى مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية. فالمؤسسات التي تأخذ بمبادئ المسؤولية الاجتماعية والبيئية أكثر ربحية من الأخرى التي لا تأخذ بتلك المبادئ، كما توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية العاملة في الجزائر على الأقل في عينة الدراسة، لا تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في كل مجالاتها بالشكل المطلوب. لغياب بعض الأنشطة ونقص الجودة في بعض الموجود منها، وهذا ما يستلزم توفير المناخ الملائم لها لتطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية، من خلال الإجراءات والتدابير المطلوبة.

**3-** دراسة مروى جوال، بعنوان "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة إسمنت SCT)"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة تبسة، الجزائر، 2015.

هدفت الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالأداء المالي للمؤسسة، والتعرف على مدى التزام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية. مع تحسيسها بأهمية دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن خططها، من خلال مدخل اقتصادي مالي، ولتحقيق هذه الأهداف تم إختيار مؤسسة إسمنت SCT-تبسة- كنموذج للدراسة، نظرا لصعوبة المسح الشامل على كل المؤسسات الجزائرية. ومن نتائج الدراسة أن تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية، يتوقف على مدى فهمها لأبعاد هذه المسؤولية وعلى مدى الإلتزام الأخلاقي لها، والذي يمكن تعزيزه بعدة آليات كالإلتزام بمدونات السلوك وقواعد الحكومة. بالإضافة إلى أنه بإتساع دور الوظيفة المالية التي تتزامن مع تصاعد تحديات المؤسسات، لم تعد أهداف تعظيم الأرباح وتحسين مؤشرات الأداء المالي التقليدية كافية للحكم على كفاءة وفعالية المؤسسة. بل تحول الاهتمام إلى تعظيم قيمة مختلف أصحاب المصالح، والذي يتأتى من الاستثمار في العناصر المعنوية كالمسؤولية الاجتماعية ورأس المال الفكري.

**4-** دراسة اسماعيل مولوج و د: كمال مولوج، بعنوان "أثر الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي على الأداء المالي للشركات-دراسة ميدانية-"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، العدد 08، جامعة المدية، الجزائر، 2017.

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي على الأداء المالي للشركات الجزائرية، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على عينة ملائمة مكونة من 31 مفردة من ممارسي مهنة المحاسبة و اساتذة المحاسبة ومدراء المالية. أشارت النتائج إلى وجود أثر للإفصاح المحاسبي عن مجالات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الجزائرية عند اخذ هذه المجالات بصورة مجتمعة. كما تبين وجود أثر الإفصاح المحاسبي عن أنشطة كل من: خدمة المجتمع،

حماية البيئة، حماية المستهلك على الأداء المالي للشركات، ومن جهة أخرى اتضح عدم وجود أثر الإفصاح المحاسبي عن أنشطة تنمية الموارد البشرية على الأداء المالي للشركات.

كما أشارت النتائج إلى ضرورة الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، البيئة والمستهلك، والإفصاح عن تكاليف تلك الأنشطة في القوائم المالية، وذلك من خلال نشر الوعي بالمسؤولية الاجتماعية داخل الشركة.

ثانياً: دراسات سابقة أجنبية

فيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة الأجنبية التي تم الاطلاع عليها:

1- دراسة Perkins Cheung & Wilson Mak التي تحمل عنوان:

**"The relation between Corporate social responsibility disclosure and financial performance: Evidence from the commercial Banking industry"**

"العلاقة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي: دليل من الصناعة المصرفية التجارية"، مذكرة ماستر، تخصص ادارة المخاطر المالية، جامعة Fraser Simon، كندا، 2010.

هدفت الدراسة إلى توسيع البحوث السابقة التي أجريت حول العلاقة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للمصارف التجارية، مع إبراز طبيعة هذه العلاقة. حيث تم الاعتماد على التحليل التجريبي لعينة من المصارف التجارية الدولية، ومقارنة تصنيف المسؤولية الاجتماعية لكل بنك مع الأداء المالي له. وكانت من نتائج الدراسة انه لا توجد علاقة قاطعة أي لا إيجابية ولا سلبية بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في المصارف التجارية، حيث تم تحديد عدد من القيود في هذا التحليل، مثل خضوع عينة من المصارف التجارية للتحيز الانتقائي وعدم إفصاح بعض البنوك عن مسؤوليتها الاجتماعية في منشوراتها.

2- دراسة François Demergue بعنوان:

**"Le RSE dans le secteur bancaire, un outil de reconquête de la confiance en période de crise ?"**

"المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في القطاع المصرفي، هي أداة لإستعادة الثقة في وقت الأزمة؟"، (2012)

هدفت الدراسة إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي في فترة الأزمة، حيث تناولت الدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي كأداة لإستعادة الثقة (مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أبعادها، مجالاتها في القطاع المصرفي...)، كما تناولت الأزمة المالية التي حدثت في الولايات المتحدة الأمريكية 2007 والتي انتقلت إلى أوروبا 2008، وكيف أثرت على النظام المالي وثقة الرأي العام فيه. الأمر الذي أصبح يتحتم على البنوك اعتماد مؤشر المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لإعادة بناء الثقة، إضافة إلى المؤشرات الأخرى (قيمة المؤسسة، رضا الأفراد، الأداء الاقتصادي..). حيث استند الباحث في طرحه إلى نموذجين من البنوك الأوروبية وهما:

- النموذج الأول: المشروع الأوروبي (RARE) (Rhetoric and Realities)، يعتبر المشروع الأوروبي

كمؤشر لقياس الأداء وتطوير النظام المصرفي، حيث شملت الدراسة على 17 بنك من دول أوروبية مختلفة.

- النموذج الثاني: رابو بنك (RABO BANK)، وهي مؤسسة مالية دولية متخصصة في العمليات المصرفية والتأمينات.

ومن نتائج الدراسة أن القطاع المصرفي يعتبر المسؤولية الاجتماعية فرصة لبناء الثقة وقت الأزمات كالتى حدثت سنة 2008، وهذا من خلال إجراءات ميدانية لإستعادة ثقة الرأي العام وثقة المستثمرين وإعطاء صورة تفاعلية بأنشطة البنك، وتنمية الابداع في المدى الطويل نحو التنمية المستدامة، وتحسين العلاقة بين أصحاب المصالح والقطاع المصرفي في ظل أداء مالي مسؤول، وكذا شفافية المعلومات المالية ومحاربة الرشوة. كما يمكن للمسؤولية الاجتماعية أن تساهم في وضع استراتيجية مالية للبنوك التي تعتمد خاصة على المفهوم الإيكولوجي، وفي طرح منتجات مالية مجتمعية ومسؤولة اجتماعيا وبيئيا مثل: تمويل صناعة السيارات الكهربائية، توليد الطاقة النظيفة والمتجددة..

**3- دراسة Agudo Valiente, Garcés Ayerbe and Manuel Figueras بعنوان:**

### "Social Responsibility practices and Evaluation of Corporate Social performance"

"مجالات المسؤولية الاجتماعية وتقييم الأداء الاجتماعي للشركات"، جامعة Zaragoza، اسبانيا، 2012.

هدفت الدراسة إلى قياس الأداء الاجتماعي لمجموعة من المنظمات الاسبانية، وتطوير أداة تمكن المنظمات من تفسير السلوك الاجتماعي للمنظمات. وذلك من خلال تحليل التصرفات المتخذة من قبل المنظمات تجاه أصحاب المصالح، حيث تم تطوير نموذج لقياس الأداء الاجتماعي بناء على أعمال كارول، وتألفت عينة الدراسة من 416 منظمة اسبانية من مختلف الصناعات والأحجام. وقد أشارت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- أكثر أنشطة المسؤولية الاجتماعية ممارسة لدى المنظمات هي النشاطات الموجهة تجاه العاملين مثل: تكافؤ الفرص، السلامة المهنية وبرامج موازنة الحياة. والنشاطات الموجهة تجاه الزبائن مثل: جودة المنتج وتقديم المعلومات؛

- أدنى أنشطة المسؤولية الاجتماعية ممارسة هي النشاطات الموجهة نحو المجتمع ونحو حاكمية المنظمة، كما احتلت أنشطة الاهتمام بالبيئة بأهمية متوسطة.

**4- دراسة Gerald Muthee تحت عنوان:**

### "Does Corporate social responsibility influence financial performance of commercial banks in Kenya?"

"هل المسؤولية الاجتماعية تؤثر على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا؟"، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، جامعة نيروبي، كينيا، 2015.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا للفترة (2007-2013). حيث أشارت بعض الدراسات ذات الصلة بالموضوع (علاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي للبنوك التجارية)، إلى وجود آثار إيجابية بينما أشارت دراسات أخرى إلى وجود آثار سلبية، في حين بعض الدراسات الأخرى أشارت إلى عدم وجود هذه العلاقة. فجمعت هذه الدراسة مجموعة من البيانات من التقارير المالية المحددة من

- قبل البنك المركزي الكيني، ومن المواقع المصرفية للبنوك التجارية في كينيا. حيث تم قياس الأداء المالي للبنوك من خلال الاعتماد على مؤشرات مختلفة (العائد على الأصول ROA، العائد على حقوق الملكية ROE..)، بينما تم الاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) لدراسة العلاقة بين المتغيرين ولاستخلاص النتائج التالية:
- البنوك التجارية كبيرة الحجم لديها أداء مالي جيد مقارنة بالبنوك المتوسطة والصغيرة، وذلك راجع إلى أنها تستثمر أكثر في المسؤولية الاجتماعية بينما البنوك المتوسطة والصغيرة تستثمر أقل.
  - وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في البنوك التجارية (العائد على الأصول ROA، العائد على حقوق الملكية ROE).

#### المطلب الثاني: تقييم الدراسات السابقة

من خلال ما تم التطرق إليه في الدراسات السابقة – العربية والأجنبية –، نجد أن هذه الدراسات تبحث في نفس الموضوع بالنسبة للدراسة الحالية. وبالتالي يمكن تقييم هذه الدراسات السابقة على النحو الآتي:

#### أولاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- من أهم ما أفادت به هذه الدراسات السابقة، ما يلي:
- المساهمة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، من خلال الاستفادة من الجزء النظري الموجود في بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (محمد الصغير قريشي 2014)، دراسة (الزهرة رحمانى 2014) ودراسة (مروي جوال 2015)؛
  - تمهيد الطريق لوضع فرضيات الدراسة؛
  - معرفة الأسلوب المنهجي السليم الذي يتناسب مع الدراسة الحالية، وذلك من خلال الاطلاع على المناهج التي استخدمها الباحثون السابقون؛
  - الأخذ بالتوصيات المقدمة من قبل الباحثين السابقين وبالتالي تجنب مواقع الخطأ؛
  - تحديد المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية وتسهيل عملية كتابتها؛
  - استفادات الدراسة الحالية من دراسة (محمد الصغير قريشي 2014)، دراسة (الزهرة رحمانى 2014)، دراسة (مروي جوال 2015) ودراسة (Gerald Muthee 2015). في تصميم الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة؛
  - المساهمة في كيفية صياغة نموذج البحث، وتحديد المتغيرات وابعادها المختلفة، وكيفية الربط أو التحليل الاحصائي لمعرفة العلاقة والاثار بين المتغيرات.

#### ثانياً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:
- دراسة العلاقة بين كل من المتغيرين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للمؤسسات؛
  - الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي؛

- توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها وعناصرها بشكل عام؛
- الهدف في تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، وبيان الأثر الذي يخلفه تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي؛
- اعتماد بعض الدراسات على اعداد استبيان لغرض التعرف على واقع تبني ابعاد المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة محل الدراسة مثل دراسة (محمد الصغير قريشي 2014)، دراسة (الزهرة رحماني 2014)، دراسة (مروي جوال 2015) ودراسة (Gerald Muthee 2015).

### ثالثا: ميزة الدراسة الحالية

- تنفرد الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة فيما يلي:
- تناولت غالبية الدراسات السابقة موضوع المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية بشكل عام مثل دراسة (الزهرة رحماني 2014)، دراسة (مروي جوال 2015) ودراسة (إسماعيل مولوج 2017)، وأخرى ركزت على قطاع اقتصادي معين (صناعي) مثل دراسة (Agudo Valiente, Garcés Ayerbe 2012 and Manuel Figueras)، في حين تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين المتغيرين (المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي) للقطاع المصرفي من خلال بيان أثر تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي (دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة تبسة 46 -)؛
- اختلاف البيئة التي جرت فيها هذه الدراسة، فالدراسات السابقة تمت في ظل ظروف وبيئات مختلفة عن الظروف والبيئة التي تنتمي لها عينة هذه الدراسة. وبالتالي تحاول الدراسة الحالية تقصي طبيعة هذه العلاقة من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - وكالة تبسة 46 -؛
- زمن اجراء الدراسة الحالية (2018/2017)؛
- تباين النتائج المستخلصة في الدراسات السابقة حول طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي بينما تؤكد الدراسة الحالية على الأثر الإيجابي الذي تخلفه تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي.

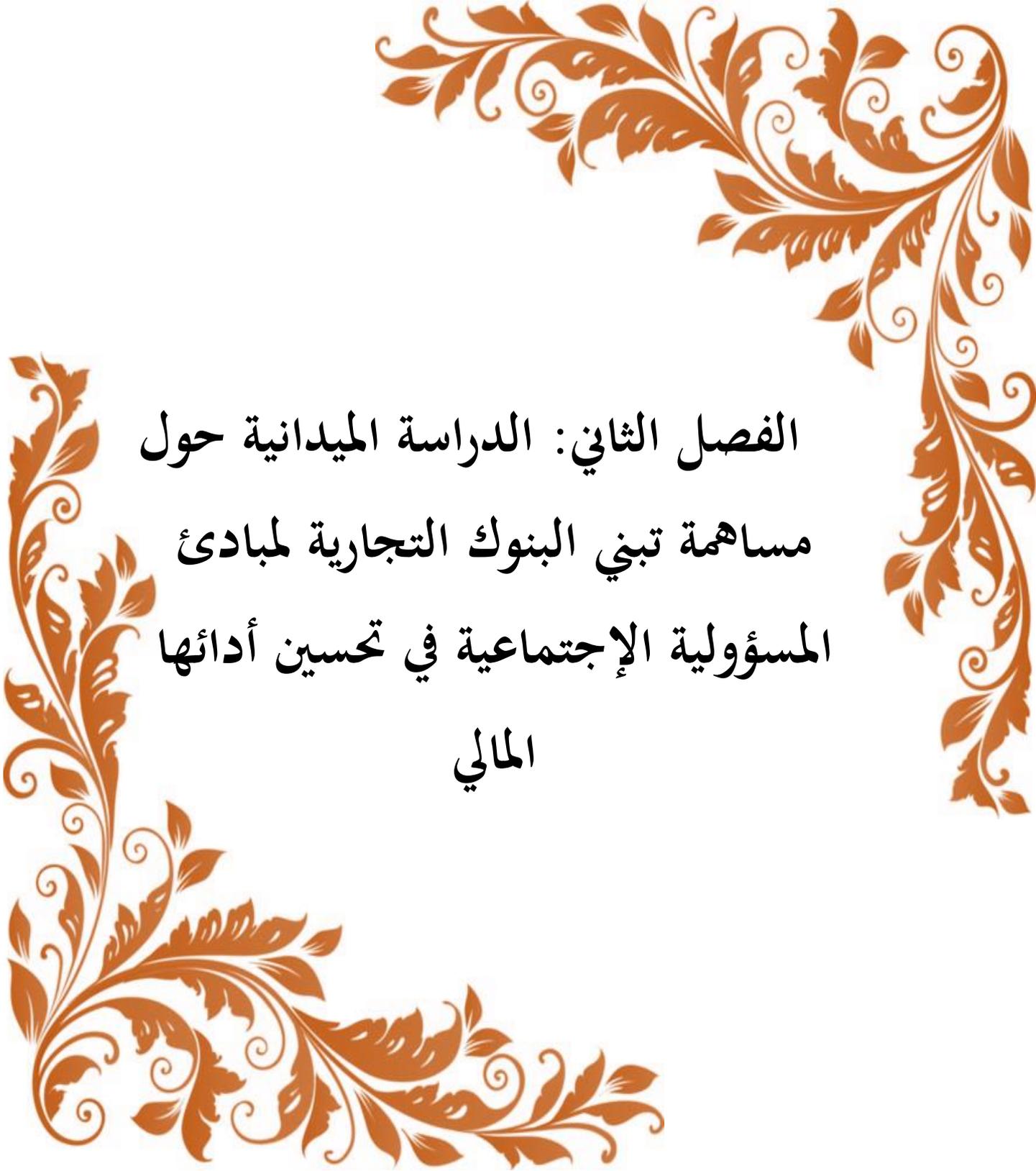
تعد الدراسات السابقة الرصيد المعرفي للدراسة الحالية، فلا يمكن لأي بحث او دراسة كانت الانطلاق من العدم اذ لا بد من وجود بحوث ودراسات سابقة، وفي هذا المبحث تم التطرق إلى دراسات سابقة عربية والأخرى اجنبية متعلقة بموضوع الدراسة الحالية (مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين ادائها المالي) لزيادة الدقة والثقة في النتائج التي ستتوصل اليها الدراسة لاحقا.

## خلاصة

إن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ومبادئها أصبح أمرا واقعا فرضته مستجدات الساحة الاقتصادية على البنوك التجارية، حيث أنها تواجه تحديا كبيرا يتمثل في ممارستها لنشاطاتها في بيئة متنامية وسريعة التغير اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا، لهذا أصبح دورها لا ينحصر على ما تزاوله من أعمال تقليدية فقط، بل تعدى ذلك لممارستها العديد من الأنشطة الاجتماعية. فهي تسعى إلى تطوير المحاسبة الاجتماعية بسبب صعوبة قياس التكاليف الاجتماعية لها، كما تسعى إلى زيادة الاهتمام بالإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية لها من اجل توفير القدر الكافي من المعلومات المفيدة في اتخاذ القرارات الرشيدة والذي من شأنه يعمل على تحسين الأداء المالي لها.

وقد اثبتت العديد من الدراسات ان المسؤولية الاجتماعية هي أحد مداخل تحسين الأداء المالي، مع الاشارة إلى ان تأثيرها على هذا الأخير قد لا يظهر على المدى القصير، ولكنه على المدى الطويل يظهر في شكل عوائد مباشرة كزيادة الربحية وتعظيم قيمة البنك او عوائد غير مباشرة كتعزيز سمعة البنك وجذب الكفاءات.

لهذا يستدعي إيضاح واقع مساهمة تبني البنوك الجزائرية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها المالي.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول  
مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ  
المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها  
المالي

## تمهيد

تُعتبر الدراسة الميدانية تطبيقاً عملياً للإطار النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة و إيضاح واقع مساهمة تبنى البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها المالي، وذلك من خلال اسقاط ما تم تناوله من مفاهيم على البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة - 46، نظراً لأهمية ومكانة هذا البنك في النظام المصرفي، وهذا يسمح للوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها على مستوى البنك وعلى مستوى البحث العلمي ككل.

ولتجسيد هذه الخطوة سيتم تقسيم هذا الفصل إلى المبحثين المواليين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

لتجسيد موضوع الدراسة تطبيقيا، تم الاعتماد على طريقة التعريف بالبنك محل الدراسة وعلى استخدام مجموعة من الأدوات التي تساعد في الحكم على البنك، وبالتالي سيتم التطرق إلى المطلبين المواليين:

**المطلب الأول:** بطاقة تعريفية للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-

**المطلب الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة

**المطلب الأول:** بطاقة تعريفية للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-

يعتبر البنك الخارجي الجزائري مؤسسة وطنية هدفها الرئيسي تسهيل وتطوير وتنمية العلاقات الإقتصادية والمالية للجزائر مع دول العالم، وذلك في إطار التخطيط الوطني. لذلك سيتم التعريف بالبنك الخارجي الجزائري BEA ثم الوكالة الرئيسية له على مستوى ولاية تبسة موقع التبرص.

**أولا: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري BEA**

يمكن تقديم البنك الخارجي الجزائري على النحو الآتي:

**1- نشأة البنك الخارجي الجزائري BEA**

تم إنشاء البنك الخارجي الجزائري بموجب الأمر رقم 67 - 204 المؤرخ في 07 جمادى الثاني 1387هـ الموافق ل 01 أكتوبر 1967 على أساس أنه شركة وطنية للإيداع، وهو يمثل الحلقة الأخيرة من الإجراءات التأسيسية للبنوك، على شكل مؤسسة وطنية هدفها الرئيسي تسهيل وتطوير وتنمية العلاقات الإقتصادية والمالية للجزائر مع الدول الأخرى وذلك في إطار التخطيط الوطني.

لم يكن تكوين البنك الخارجي الجزائري نهائيا إلا ابتداء من 1968/01/01، وقد تُخصص له في البداية رأس مال يقدر ب 20 مليون دينار مقدمة من الدولة، ومنذ سنة 1970 كُلف البنك الخارجي الجزائري بجل العمليات البنكية لأكبر المؤسسات الصناعية مع الخارج مثل سوناطراك وشركة النقل البحري... الخ. تغير بعد ذلك وضع البنك الخارجي الجزائري بعد إعادة تكوين المؤسسات الصناعية والتغيرات الكبيرة التي قامت بها السلطات العمومية في بداية الثمانينات، حيث أصبح البنك شركة بالأسهم.

**2- وظائف البنك الخارجي الجزائري BEA**

يقوم البنك الخارجي الجزائري بمجموعة من الوظائف وذلك للمحافظة على مركزه الحالي وتوسيع نشاطه ليظهر في أحسن صورة داخل البلاد، وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي: (1)

- تسهيل وتنمية العلاقات الإقتصادية الجزائرية مع البلدان الأخرى في نطاق التخطيط الوطني؛
- المشاركة في كل نظام أو تأسيس خاص بالتأمين على القرض بالنسبة للعمليات الخارجية مع البلدان الأجنبية ويمكن تكليفه بتأمين سيرها ومراقبتها؛

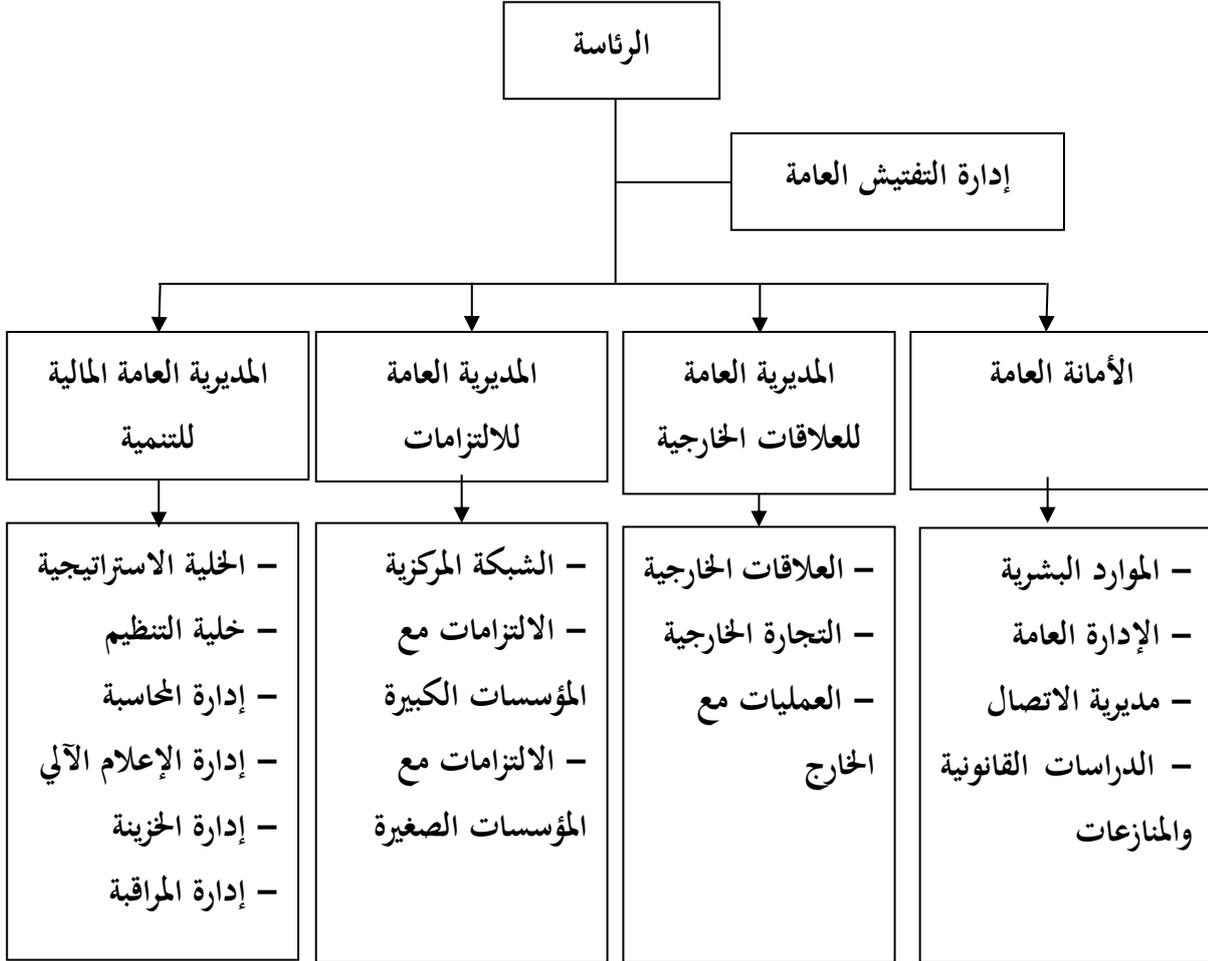
(1) الموقع الإلكتروني: [www.BEA.dz](http://www.BEA.dz) ، تاريخ الاطلاع: 2018/02/15، على الساعة 14:45h.

- القيام بعمليات الإدارة والحفظ الأمين للأوراق المالية والنقود.

### 3- الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA

يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري -أم- من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA



المصدر: وثائق داخلية لوكالة تبسة

من خلال الشكل السابق يتضح أن الهيكل التنظيمي للبنك يتكون من مجلس الرئاسة الذي يضم المدير العام (الرئيس) ومساعدته وثلاثة مستشارين يعينون بمرسوم بناء على اقتراح وزير المالية والتخطيط، ويتم إختيارهم من ثلاث قوائم يقدمها كل من وزير الشؤون الخارجية ووزير التجارة. حيث ينبثق من هذا المستوى إدارة التفتيش العامة التي مهمتها المراقبة العامة للبنك وكل فروعها، أما المستوى الآخر فيحتوي على المديرية المساعدة المتمثلة في:

- الأمانة العامة؛
- المديرية العامة للعلاقات الخارجية؛
- المديرية العامة للالتزامات؛
- المديرية العامة للمالية للتنمية.

### ثانيا: تقديم البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-

لتقريب الخدمات من المواطنين والمساهمة في إحداث التنمية المحلية، قامت البنوك بإنشاء وحدات لها على مستوى الولايات حتى تتمكن من مزاولة نشاطها عبر كافة التراب الوطني.

### 1- نشأة البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة - 46-

استجابة للحاجات المالية المحلية، أنشأ البنك الخارجي الجزائري وحدة وكالة تبسة - 46-، حيث تأسس بتاريخ 1990/01/02 وهي خاضعة لأحكام القانون التجاري. تتمثل وظيفتها الأساسية في تسهيل وتنمية العلاقات الإقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى، كما تقوم باستقبال الودائع ومنح الاعتمادات بالنسبة للمستوردين والضمانات بالنسبة للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهمتهم في التصدير، وتضع اتفاقات اعتمادات مع البنوك الأجنبية. ونظرا لتعدد مهام الوكالة فقد قسمت إلى قسمين:<sup>(1)</sup>

- قسم خاص بالائتمان يقوم بقبول الودائع ومنح القروض؛

- قسم خاص بالعمليات الخارجية يقوم بتجهيز وتمويل الشركات الكبرى.

لما بدأت عمليات الوكالة تتوسع تدريجيا، أصبحت تنفرد بتسيير حسابات الشركات الصناعية الكبرى في ميدان المحروقات والصناعات البتر وكيماوية.

### 2- مهام البنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة-46-

من أبرز مهام الوكالة ما يلي:

- إدارة العلاقات التجارية مع الزبائن؛

- تنظيم وتحليل وإدارة ملفات القروض للخواص والمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي والمؤسسات ذات الطابع الصناعي؛

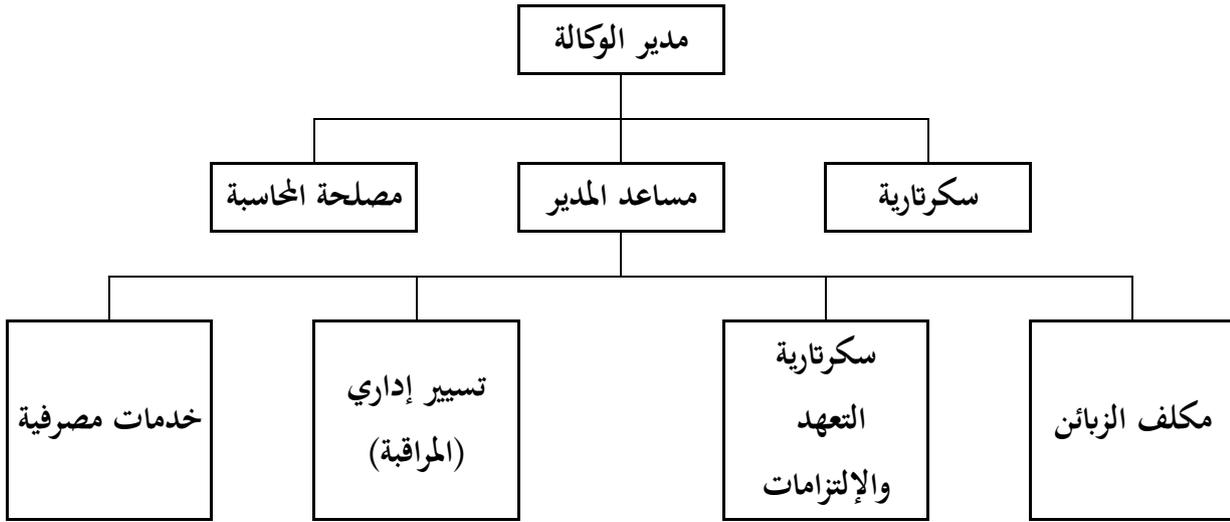
- المعالجة الإدارية والمحاسبية لعمليات الزبائن بالعملة الوطنية والأجنبية.

### 3-الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة-46-

يعد الهيكل التنظيمي إحدى الدعامات الأساسية في تكوين أي بنك، وللوقوف على حقيقة الأدوار والوظائف بكل قسم أو مصلحة في بنك الجزائر الخارجي لوكالة تبسة - 46- يمكن تحليل الهيكل التنظيمي من خلال الشكل الموالي:

(1) Convergence, Revue éditée par la banque extérieure d'Algérie, Numéro spécial, Décembre 2006, P:03.

الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46-



المصدر: الوثائق الداخلية لوكالة تبسة

من خلال الشكل يتضح أن الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري -تبسة 46- يتكون مما يلي:

**3-1- المدير:** يعتبر المسؤول الأول عن تسيير البنك والنتائج التجارية لهيكله، وهو خاضع مباشرة تحت سلطة مدير الشبكة، كما يعتبر ممثل البنك الخارجي الجزائري على المستوى المحلي، وهو مكلف بالمهام التالية:

- تقييم عمل الاستغلال للإدارة بإعطاء التعليمات والتوجيهات؛
- استقبال الزبائن في حالة وجود مشكلة لتسويتها؛
- السهر على تطبيق القوانين التي تدير البنك؛
- الإمضاء على البريد.

**3-2- المدير المساعد:** يوجد تحت السلطة المباشرة لمدير الفرع، وتمثل مهامه الأساسية في تحقيق نشاطات وأهداف الفرع وكذلك يقوم مقام المدير في حالة غيابه. ويقوم كذلك بتسيير الوسائل البشرية والعتاد إضافة إلى الجانب المتعلق بالميزانية وأمن الفرع.

**3-3- سكرتارية (الأمانة):** وتتكلف بالبريد الوارد والصادر عن الوكالة والقيام بالأعمال المكتبية وكذلك ضمان وسائل الاتصال على مستوى الفرع (هاتف، فاكس، انترنت...)، وتوصيل الملاحظات الصادرة عن المدير.

**3-4- مصلحة المحاسبة:** وتقوم هذه المصلحة بعدة مهام مثل مراقبة العمليات المحاسبية التي تجري في المصالح الأخرى ومراقبة الوثائق المحاسبية لكل المصالح، وتقوم بالتحقق من كتابات المحاسبة والجرد وهي المسؤولة عن كتابة الوثائق المحاسبية الشرعية والقانونية للبنك وهذه المصلحة تتفرع إلى:

**3-4-1- مصلحة المحفظة:** وتقوم بالمهام التالية :

- ضمان الاحتفاظ بالأوراق التجارية وسندات الصندوق المقدمة من طرف العملاء من اجل تحصيلها قبل تاريخ استحقاقها؛
- مقاصة الأوراق التجارية، الشيكات، وغيرها من القيم؛
- القيام بعملية الاكتتاب، الاحتفاظ والرهن الحيازي لسندات الصندوق؛
- دفع الأوراق التجارية؛
- إرسال القيم إلى البنوك الأخرى للحصول.

**3-4-2- مصلحة عمليات الصندوق:** وتقوم بالمهام التالية:

- استقبال الزبائن وتسيير حساباتهم وحسابات المستخدمين؛
- القيام بالتسديدات والتحويلات والوضع تحت التصرف؛
- ضمان دفع وسحب الأموال (دينار وعملة صعبة)؛
- إصدار الشيكات المصادقة أو المصرفية؛
- معالجة عملية الصرف اليدوي؛
- القيام بمنح الشيكات ودفاتر التوفير؛
- ضمان تأجير الخزانات الحديدية.

**3-5- المكلف بالزبائن:** تابع لمدير الفرع، وتكمن مهمته في وضع مخطط النشاط الاقتصادي للفرع عن طريق البحث والمشاركة في استثمار الزبائن.

**3-6- مصلحة التعهد والإلتزامات:** موضوعة تحت سلطة ومسؤولية رئيس المصلحة، وتقوم بالنشاطات المتعلقة بدراسة وتحليل ملفات التمويل وذلك بتقديم الآراء حول الملفات المعالجة وترسلها إلى المديرية المركزية للإقرار فيها. وتقوم ايضا بالمصادقة على فتح وغلق الحسابات وكذلك ضمان المتابعة المستمرة وتحصيل الديون المتعثرة والمتنازع فيها وإعداد تقارير دورية حول شروط إنجازها، وتقوم بإعداد ومنح عقود الإلتزامات (اتفاقية منح التمويل، عقود الكفالات والقبول) كما تتابع تطبيق الشروط المصرفية بصفة عامة في مجال الإلتزامات.

**3-7- المراقبة:** وتقوم بالمراقبة اليومية المحاسبية والسهر على المسك الجيد للحسابات، وهي مكلفة أيضا بالأعمال المتعلقة بفتح وغلق النظام المعلوماتي، نسخ وضعيات نهاية اليوم...

**3-8- خدمات مصرفية:** تتمثل في مجموع العمليات التي تقدمها الوكالة مثل: تقديم القروض وعمليات الصندوق وعمليات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي).

### المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

ينبغي عند دراسة أي ظاهرة أو مشكلة ما توفر بيانات ضرورية عن هذه الظاهرة أو المشكلة لتسهيل اتخاذ قرار مناسب تجاه هذه الدراسة، ومن هذا المنطلق سيتم تقسيم هذا المطلب إلى:

- عينة وأدوات الدراسة.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

- صدق أداة الدراسة.

#### أولاً: عينة وأدوات الدراسة

لابد من تحديد المجتمع والعينة المأخوذة منه لتطبيق عليها الدراسة بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

#### 1- مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

#### 1-1- مجتمع الدراسة

عند القيام بالدراسة الميدانية ينبغي على الباحث تحديد تعريف واضح لمجتمع الدراسة للمساعدة في تحديد الأسلوب العلمي، حيث يتمحور مجتمع الدراسة في العناصر قيد الدراسة، ويتمثل مجتمع الدراسة في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة - 46.

#### 1-2- عينة الدراسة

وهي عبارة عن انتقاء مجموعة من العناصر من مجتمع الدراسة لجمع البيانات والعمل على تحقيق ما ستتوصل إليه الدراسة من أهداف.

حيث تم توزيع 32 استبيان على جميع الموظفين العاملين في الأقسام الرئيسية في البنك، إلا أنه تم قبول 30 استبيان فقط. وبالتالي تم الاعتماد على 30 استبيان كنموذج للدراسة، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (01-02): عينة الدراسة

عدد أفراد الدراسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة
32	32	30	30

المصدر: من إعداد الطالبتين

## 2- طرق جمع البيانات

تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات الأولية. حيث تم الاعتماد في تطوير الدراسة على عدد من الدراسات والكتب المتعلقة بموضوع مساهمة تبنى البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها المالي، وتم صياغة عبارات الاستبيان للدراسة الحالية بما يتوافق مع فرضيات هذه الدراسة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها.

### 1- وصف أداة الدراسة (الاستبيان)

يضم هذا الجزء الأسئلة المتعلقة بالاستبيان، حيث تم توزيعها على محورين كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-02): وصف عبارات الاستبيان

عدد الاسئلة	المحور
05	القسم الأول: المعلومات الشخصية
26	القسم الثاني: محاور الاستبيان
16	المحور الأول: العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية
04	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
04	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
04	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
04	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء
10	المحور الثاني: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك

المصدر: من اعداد الطالبتين

## 2- أدوات التحليل

تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية \* (SPSS) في هذا التحليل الميداني بعد توزيع الاستبيان والحصول على إجابات وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

### 2-1- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، وفي تحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالقانون الموالي:

\* SPSS: الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( Statistical Package for Social Science )، عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها.

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

## 2-2- معامل ألفا كرو نباخ<sup>1\*\*</sup>

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$A = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث:

**A**: يمثل ألفا كرو نباخ؛

**n**: يمثل عدد الأسئلة؛

**Vt**: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة؛

**Vi**: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

## 2-3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابهم لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (Xi - \bar{X})^2}}{N}$$

## 2-4- معامل ارتباط بيرسون

يستخدم معامل ارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقاً من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية "SPSS".

## 2-5- الانحدار البسيط

يستخدم هذا الاختبار بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين متغيرين كميّين أحدهما مستقل والآخر تابع، ويُستخدم كذلك للتنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل، ولبناء نموذج رياضي يقوم على التنبؤ باستخدام الانحدار الخطي البسيط، لا بد من رسم خط الانحدار للوصول إلى معادلة الانحدار  $y=ax+b$  حيث ان  $a$  تمثل انحدار الخط المستقيم (ميله) ويعبر عن معدل التغير في  $y$  عندما تتغير قيمة المتغير المستقل  $x$ ، اما  $b$  فتمثل معامل التقاطع (ثابت المعادلة).

## 3- مقياس التحليل

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس الابعاد المتعلقة بمساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها المالي، حيث يختار المجيب من الأسئلة إجابة واحدة من بين خمسة بدائل كالتالي:

\*\* الفاكرونباخ: ( Cronbach's Alpha ) مقياس او مؤشر لثبات أداة الدراسة ولقياس موثوقية الاختبار.

الجدول رقم (02-03): المقياس التحليلي (مقياس ليكارت الحماسي)

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

المصدر: من اعداد الطالبتين

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 رقم (02-04): 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 الطالبتين

ثالثا: صدق أداة الدراسة

يدل صدق الدراسة على تحقيق ما هو مطلوب قياسه ومدى استطاعة أداة الدراسة قياسه، فقد تم التأكد من صدق الدراسة من خلال:

1- الصدق الظاهري

لقد تم التأكد من صدق محتوى الأداة المستخدمة في الدراسة، حيث تم عرضها بعد تطوير الشكل الاولي لها والتأكد من سلامة الصياغة (الملحق رقم 01).

2- ثبات الأداة

هو الاتساق في نتائج الأداة ويقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج لو اعيد استخدام الأداة مرة ثانية. ومن اجل التحقق من اتساق الأداة تم استعمال أداة الاتساق الداخلي (الفاكرو نباخ). حيث كلما كان معامل الفاكرو نباخ أكبر من (0.6) كلما دل على وجود اتساق داخلي.

الجدول رقم (02-05): أداة الاتساق الداخلي (الفاكرو نباخ)

معامل الثبات الكلي	
عدد العبارات	26
الفاكرو نباخ	0.857

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (03)

من خلال الجدول تبين ان معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.857) وهو معامل ثبات جيد لأنه تجاوز (0.6)، ويدل ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة التطبيقية.

### 3- صدق وثبات الاستبيان

من اجل التحقق من صدق وثبات الاستبيان تم استخدام معامل الصدق وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02-06): صدق وثبات الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الفاكرو نباخ	معامل الصدق
المحور الأول: العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية	16	0.768	0.876
المحور الثاني: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك	10	0.852	0.925

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (03)

يتضح من الجدول أعلاه ان معاملات الثبات للمحورين كانت أكبر من 0.6 مما يدل على صدق وتناسق العبارات، حيث كانت قيم الفاكرو نباخ ومعامل الصدق للمحورين متقاربة فوجد ان المحور الأول (العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية) نال 0.768 من معامل الثبات و0.876 من معامل الصدق، في حين حظي المحور الثاني (أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك) ب 0.852 من معامل الثبات و0.925 من معامل الصدق. وهذا يدل على قبول الأداة والاعتماد عليها كمصدر لجمع البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

### المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

في هذا المبحث سيتم التركيز على النقاط الأساسية المتمثلة في تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية وعرض وتحليل نتائج الدراسة.

#### المطلب الأول: تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

في هذا المطلب سيتم تحديد خصائص افراد عينة الدراسة من خلال تحليل القسم الأول الذي يضم البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والمركز الوظيفي).

#### أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الجنس

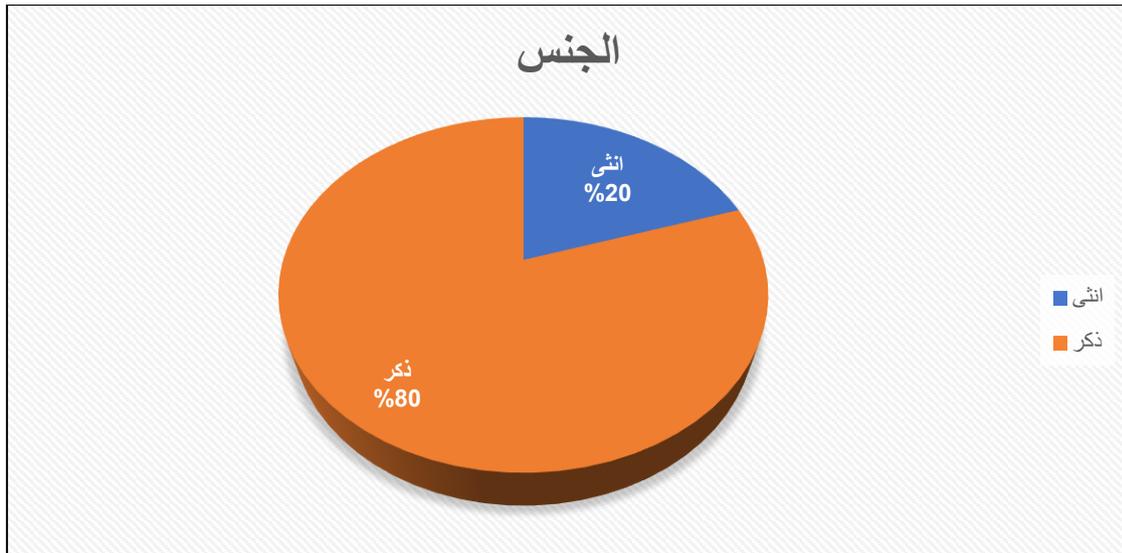
يمثل الجدول الموالي خصائص العينة من حيث الجنس:

الجدول رقم (02-07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
80	24	ذكر
20	6	أنثى
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (04).

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (04)

يتضح من الجدول والشكل السابقين توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس بنسب متفاوتة، حيث ان الذكور يمثلون نسبة 80%، والاناث يمثلون نسبة 20%، وهذا راجع إلى ان معظم العاملين في هذا البنك هم ذكور.  
ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

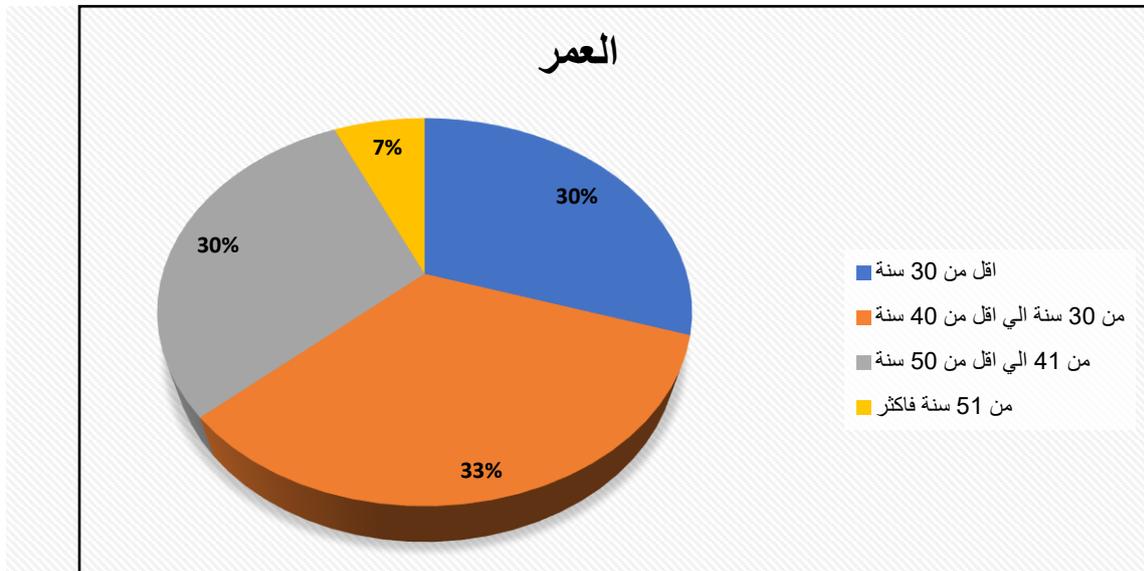
يمثل الجدول الموالي خصائص العينة من حيث العمر:

الجدول رقم (02-08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 30 سنة	9	30
من 30 الى 40 سنة	10	33.3
من 41 الى 50 سنة	9	30
أكثر من 51 سنة	2	6.7
المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (04).

الشكل رقم(02-04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (04)

يتضح من الجدول والشكل أعلاه توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية بنسب متفاوتة، حيث نجد ان: نسبة افراد العينة التي تكون أعمارهم اقل من 30 سنة قدرت ب 30%، ونسبة افراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة قدرت ب 33.3%، كما قدرت نسبة افراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة ب 30%، بينما نسبة افراد العينة الذين تكون أعمارهم اكثر من 51 سنة قدرت ب 6.7%.

حيث يتضح ان الفئة العمرية المتراوحة بين (30-40 سنة) تمثل اعلى نسبة، وهذا يدل على إعطاء هذه الفئة فرصة لأثبات الذات وإبراز القدرات، كما يدل على إمكانية الاعتماد عليهم، لأن الفرد في هذا السن يكون قادرا على التميز أكثر والقدرة على العطاء والتقدم لصالح البنك.

كما يتضح ان هناك تماثل في نسبي الفئتين العمريتين (اقل من 30 سنة) و(41-50 سنة) والتي قدرت ب 30%، وهذا يدل على تشجيع الفئة الشبابية وخريجي الجامعة والمعاهد (اقل من 30 سنة) على الالتحاق بمثل هذه الوظائف الإدارية، وعلى تطبيق كل ما تم التطرق اليه نظريا اثناء الطور التعليمي والتكويني. اما بالنسبة للفئة العمرية (41- 50 سنة) تدل هذه النسبة على وجود مراكز حساسة بالبنك لا يمكن التداول عليها إلا بعد الخبرة العملية والكفاءة العلمية والاسبقية في التقلد لمناصبها.

كما ان الفئة العمرية المتراوحة بين 51 سنة فأكثر ضئيلة وهذا دليل على إحالة بعض الإطارات ذات السن القانوني للتقاعد لترك المجال للفئات العمرية الأخرى.

### ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

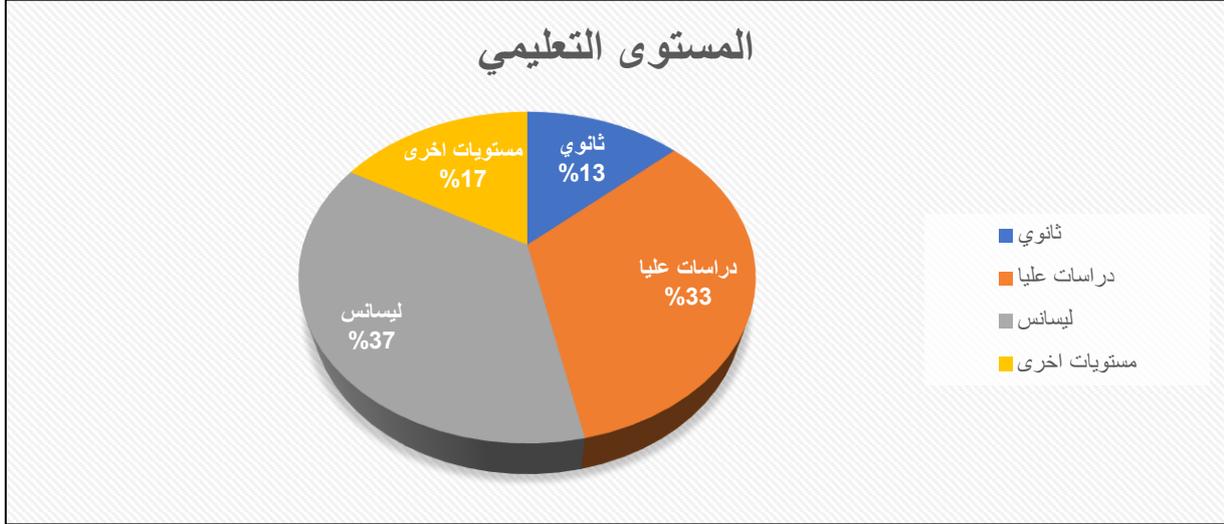
يمثل الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

#### الجدول رقم (02-09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
13.3	4	ثانوي
36.7	11	ليسانس
33.3	10	دراسات عليا
16.7	5	مستويات أخرى
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (04)

الشكل رقم (02-05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (04)

يتضح من الجدول والشكل السابقين ان هناك تفاوت بين افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث ان نسبة الفئة المتحصلة على شهادة ليسانس تمثل اعلى نسبة 36.7% ، وهذا يدل على ان افراد العينة لديهم مستوى تعليمي جيد نظرا لامتلاكهم الكفاءة والخبرة وهذا يساعدهم على تلقي المعلومات والتعامل معها وفي تكوين شخصية قوية.

كما نجد ان من لديهم مستوى دراسات عليا تتراوح نسبتهم 33.3%، ومنه يمكن القول ان افراد العينة لديهم مستوى تعليمي عال نظرا لطبيعة المناصب المالية والإدارية في البنك ولاعتماده في نشاطاته على تقنيات الاتصال الحديثة. في حين تتوزع باقي النسب على مستويات أخرى (16.7%) وعلى مستوى التعليم الثانوي (13.3%) دلالة على وجود الخبرة والمستوى التعليمي النوعي.

#### رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

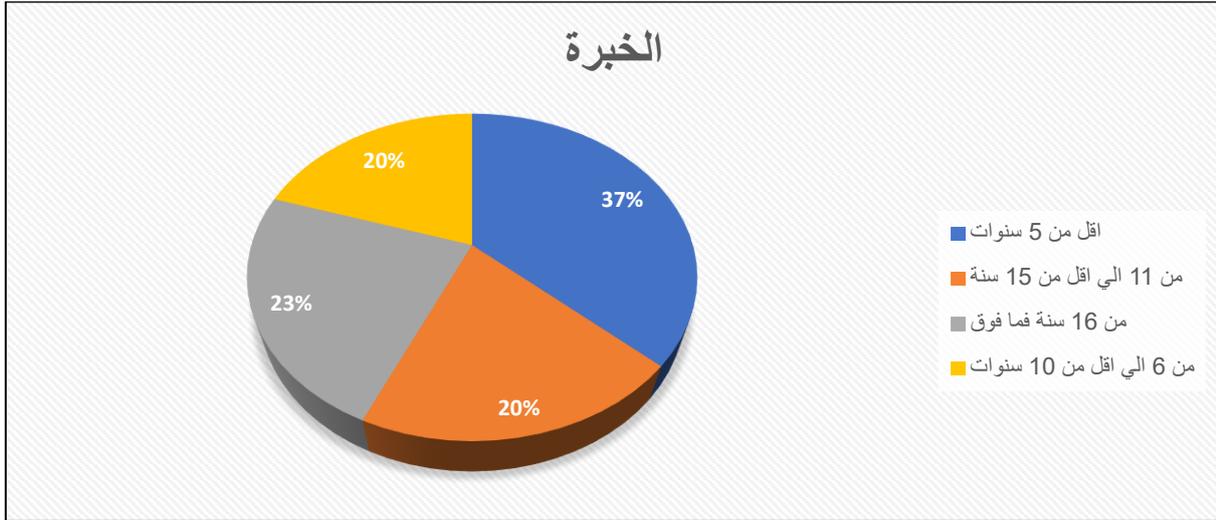
يمثل الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (02-10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية
36.7	11	اقل من 5 سنوات
20	6	من 6 إلى 10 سنوات
20	6	من 11 إلى 15 سنة
23.3	7	أكثر من 16 سنة
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (04)

الشكل رقم (02-06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (04)

من الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية بنسب متفاوتة، حيث نجد ان الافراد الذين لديهم خبرة تتراوح من 5 سنوات فاقل قدرت نسبتهم ب 36.7% وهي اعلى نسبة، دلالة على ان هؤلاء الافراد لديهم خبرة ضئيلة راجع لالتحاقهم بالبنك حديثا.

اما الافراد الذين لديهم خبرة من 16 سنة فأكثر تقدر نسبتهم ب 23.3% وهذا يدل على انهم الأكثر دراية بشؤون البنك، ومن خلالها يتم الحصول على معلومات أكثر دقة وعلى إجابات أكثر موضوعية تخدم نتائج البحث، كما يمكنهم التدخل في اتخاذ القرارات التي تساهم في تحسين أداء البنك بالنظر إلى خبرتهم الطويلة.

اما الافراد الذين لديهم خبرة تتراوح من 6 إلى 10 سنوات والافراد الذين تتراوح خبرتهم من 11 إلى 15 سنة كانت لديهم نفس النسبة والتي قدرت ب 20%، وهذا يدل على خبرتهم الجيدة التي تساهم في تحسين فعالية وكفاءة الأداء للبنك.

#### خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي

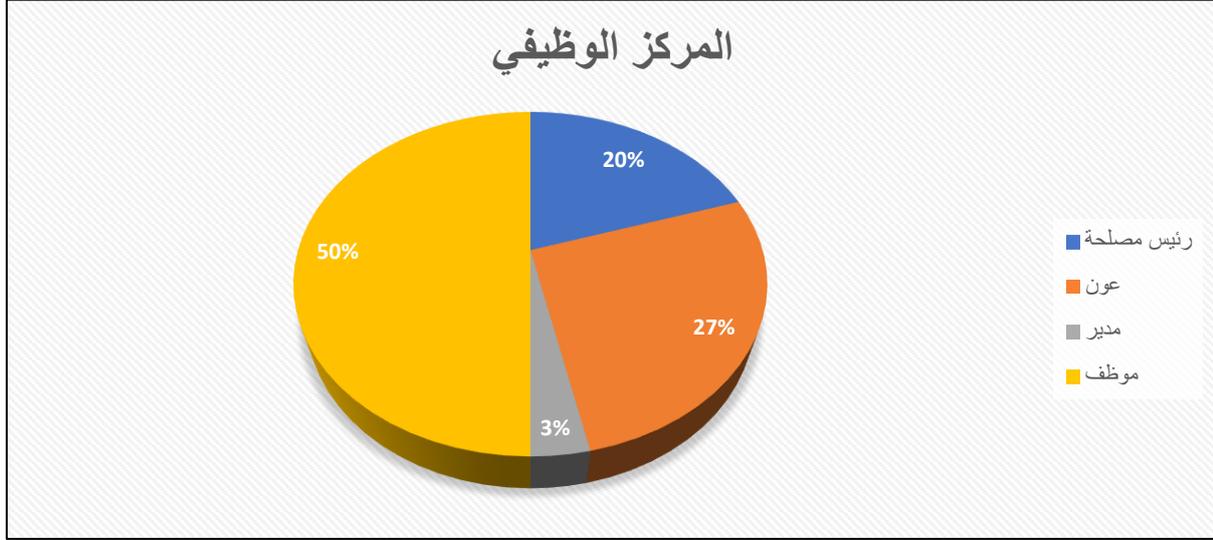
يمثل الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي:

الجدول رقم (02-11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	المركز الوظيفي
3.33	1	مدير
20	6	رئيس مصلحة
50	15	موظف
26.7	8	عون
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (04)

الشكل رقم (02-07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel من المعلومات الواردة في الجدول رقم (04)

من الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع افراد العينة حسب المركز الوظيفي بنسب متفاوتة، حيث ان افراد العينة الذين يشغلون منصب مدير او رئيس مصلحة قدرت نسبتهم ب 3.33% و 20% على التوالي. وهذه النسب ضعيفة وذلك راجع إلى ان مثل هذه الوظائف الحساسة والتي تحتاج لخبرة ودراية بالنشاط لا يمكن تقلدها ببساطة وانما بعد جهد وعناية ودراية بالمجال.

اما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب موظف وعون قدرت نسبتهم ب 50%، 26.7% على التوالي وهذا يدل على تعدد الأقسام المتواجدة في البنك تطبيقا لتدرج الهيكل الوظيفي له باعتباره مؤسسة كباقي المؤسسات يخضع لنظام التدرج في السلطة (الهرم الوظيفي).

#### المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يوضح هذا المطلب عرض نتائج البيانات الأساسية والتي تمثل إجابات أفراد العينة لمتغيرات الدراسة الواردة في الاستبيان، وكانت النتائج كما يلي:

##### أولاً: العبارات المتعلقة بالعناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للبنك

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

##### 1- إجابات أفراد العينة للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

يوضح الجدول الاتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:

الجدول رقم (02-12): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

العبارات	التوزيع النسبي	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01-يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية (مراكز الطفولة، مراكز لرعاية المعوقين...)	التكرار	5	21	2	2	0	2.03	0.71	موافق
	النسبة %	16.7	70	6.7	6.7	0			
02-يساهم البنك في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس ومستشفيات وطرق وبرامج إسكان...	التكرار	1	12	7	8	2	2.93	1.04	محايد
	النسبة %	3.3	40	23.3	26.7	6.7			
03-يقدم البنك عروض خاصة في المناسبات والأعياد.	التكرار	1	10	4	10	5	3.27	1.20	محايد
	النسبة %	3.3	33.3	13.3	33.3	16.7			
04-يقوم البنك بإصدار تقرير سنوي يتضمن الإفصاح عن أدائه الاجتماعي.	التكرار	2	16	4	7	1	2.63	1.03	محايد
	النسبة %	6.7	53.3	13.3	23.3	3.3			
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	التكرار	9	59	17	27	8	2.72	0.65	محايد
	النسبة %	7.5	49.16	14.16	22.5	6.66			

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (05)

يلاحظ من الجدول أعلاه:

- ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة حول البعد الأول (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع) بلغ 2.72 وهو ما يوافق درجة محايد وفقا لمعيار التحليل، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.65 وهو ما يثبت تجانس إجابات افراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
- اما على مستوى العبارة رقم (01) نجد اقل انحراف معياري الذي بلغ 0.71، مما يعني ان هناك تجانس في الإجابات على مستوى هذه العبارة. في حين بلغ المتوسط الحسابي 2.03 وهو ما يوافق درجة أوافق، وهذا يدل على ان البنك يقوم بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية.

- اما على مستوى العبارة رقم (03) 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 وفقا لمعيار التحليل بدرجة محايد، وهو ما يدل على ان البنك يقدم عروض خاصة في المناسبات والاعياد بصفة ضئيلة.

## 2- إجابات افراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

يوضح الجدول الاتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:

الجدول رقم (02-13): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة

بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

العبارات	التوزيع النسبي	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01- يلتزم البنك بالتعليمات و التشريعات المرتبطة بالبيئة.	التكرار	1	19	6	4	0	2.43	0.77	موافق
	النسبة %	3.3	63.3	20	13.3	0			
02- 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			
03- 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			
04- يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الخضراء(زيادة المساحات الخضراء).	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	التكرار	9	39	17	50	05	3.03	0.80	محايد
	النسبة %	7.5	32.5	14.16	41.66	4.16			

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (06)

يلاحظ من الجدول أعلاه:

- ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة حول البعد الثاني (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.
- بالنسبة 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.

### 3- إجابات افراد العينة للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

يوضح الجدول الاتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين:

الجدول رقم (02-14): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

العبارات	التوزيع النسبي	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01- يلتزم البنك بتوفير حقوق العاملين من خدمات اجتماعية (تأمين 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			
02- 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			
03- يقوم البنك بتدريب العاملين وأكسابهم المهارات والمعارف اللازمة وتحفيز العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.	التكرار	6	22	0	1	1	1.97	0.80	اوافق
	النسبة %	20	73.3	0	3.3	3.3			

اوافق	1.02	2.17	2	1	3	18	6	التكرار	04-يعتمد البنك على مبدأ الكفاءة والشفافية في التوظيف والتعيينات
			6.7	3.3	10	60	20	النسبة%	
اوافق	0.70	2.43	10	15	11	64	20	التكرار	المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين
			8.33	12.5	9.16	53.33	16.66	النسبة%	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (07)

يلاحظ من الجدول السابق:

- ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول البعد الثالث (المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين) بلغ 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 الإجتماعية تجاه العاملين.
- اما على مستوى العبارة رقم (03) 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 واكسابهم المهارات والمعارف اللازمة وتحفيز المتفوقين والمبدعين في العمل.
- اما بالنسبة للعبارة رقم (01) نجد اعلى انحراف معياري بلغ 1.35، أي عدم وجود اتفاق عام حول إجابات افراد عينة الدراسة، كما نجد اعلى متوسط حسابي قدر ب 2.77، وهنا تتجه الإجابات نحو الحياد مما يدل على ان البنك لا يلتزم بتوفير حقوق العاملين بحد كبير.

#### 4-إجابات افراد العينة للمسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء

يوضح الجدول الاتي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالمسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء:

الجدول رقم (02-15): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

العبارات	التوزيع النسبي	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01-يدرس البنك باستمرار حاجات ورغبات العميل والعمل على تلبيةها من خلال استخدام التقنيات الحديثة.	التكرار	8	20	1	1	0	1.83	0.64	أوافق
	النسبة %	26.7	66.7	3.3	3.3	0			
02-يحافظ البنك على امن وسلامة معلومات العملاء وأموالهم وكل العمليات المالية المرتبطة بحساباتهم.	التكرار	21	9	0	0	0	1.30	0.46	أوافق بشدة
	النسبة %	70	30	0	0	0			
03-يتعامل البنك مع زبائنه بشفافية ونزاهة ويقدم لهم التوجيهات والارشادات نحو الخدمات المالية المناسبة لهم.	التكرار	8	21	1	0	0	1.77	0.50	أوافق بشدة
	النسبة %	26.7	70	3.3	0	0			
04-يستمتع البنك لشكاوى العملاء ويقوم بدراستها والتعامل معها بجدية مع محاولة حلها.	التكرار	11	17	2	0	0	1.70	0.59	أوافق بشدة
	النسبة %	36.7	56.7	6.7	0	0			
المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	التكرار	48	67	4	1	0	1.65	0.40	أوافق بشدة
	النسبة %	40	55.83	3.33	0.83	0			

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (08)

يوضح الجدول أعلاه:

- ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول البعد الرابع (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 ان اغلب اجابات افراد العينة في العبارات (02)، (03)، (04)، تتجه نحو أوافق بشدة بمتوسطات حسابية 1.30، 1.77، 1.70 على التوالي. في حين تتجه إجابات افراد العينة حول العبارة الأولى نحو درجة أوافق بمتوسط حسابي 1.83. كما بلغت الانحرافات المعيارية للعبارات (01)، (02)، (03)، (04) كالآتي:

0.64، 0.46، 0.50، 0.59 على التوالي، وهي متقاربة نوعاً ما وتعتبر جيدة، دلالة على وجود اتفاق عام في الإجابات من قبل أفراد عينة الدراسة حول التزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية تجاه العملاء.

### ثانياً: العبارات المتعلقة بأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك

يهدف معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة حول محور أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك محل الدراسة والمتضمن 10 عبارات، تم حساب التوزيع النسبي للإجابات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع توضيح اتجاه كل عبارة.

#### 1- إجابات أفراد العينة تجاه أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك

يوضح الجدول التالي التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات حول أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك:

#### الجدول رقم (02-16): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات حول أثر

#### المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك

العبارات	التوزيع النسبي	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01- تمثل المسؤولية الاجتماعية أحد مؤشرات تقييم الاداء المالي للبنك.	التكرار	2	8	7	10	3	3.13	1.13	محايد
	النسبة %	6.7	26.7	23.3	33.3	10			
02- يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في زيادة ربحيته.	التكرار	1	18	6	2	3	2.60	1.03	محايد
	النسبة %	3.3	60	20	6.7	10			
03- يتحمل البنك تكاليف المسؤولية الاجتماعية لتخفيض التكاليف الأخرى (تكاليف الضريبة البيئية، تكاليف فقدان السمعة، تكاليف عدم رضا الزبائن...).	التكرار	0	6	12	8	4	3.33	0.95	محايد
	النسبة %	0	20	40	26.7	13.3			
04- حرص البنك على تقديم أفضل الخدمات للمجتمع يؤدي إلى تخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزيز الكفاءة والفاعلية وهذا يعني التخلص من العمليات الزائدة والوقت الضائع والجودة الرديئة.	التكرار	2	23	2	2	1	2.23	0.81	اوافق
	النسبة %	6.7	76.7	6.7	6.7	3.3			

اوافق	0.81	2.23	0	2	8	15	5	التكرار	5-البنك غير ملتزم اجتماعيا يتحمل تكاليف إضافية مقابل مواجهة الاحتياجات المستقبلية.
			0	6.7	26.7	50	16.7	النسبة %	
اوافق	0.96	2.37	1	4	3	19	3	التكرار	06-بمحافظة البنك على البيئة في إطار ممارسته للمسؤولية الاجتماعية، يكون ذلك حافزا للمستثمر لتوظيف أمواله في هذا البنك. مما يزيد من قيمة أسهمه.
			3.3	13.3	10	63.3	10	النسبة %	
اوافق	0.86	2.13	0	3	4	17	6	التكرار	07-الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية يجعل البنك يبحث عن الاستخدام الرشيد لموارد المجتمع وبالتالي البحث عن مصادر تمويل بأقل تكلفة.
			0	10	13.3	56.7	20	النسبة %	
اوافق	0.81	2.23	0	4	2	21	3	التكرار	08-يعمل البنك على تعزيز سمعته من خلال حل بعض المشاكل الاجتماعية
			0	13.3	6.7	70	10	النسبة %	
اوافق	0.74	2.17	0	3	2	22	3	التكرار	09-يساهم تبنى البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تنمية موارده البشرية من خلال جذب عاملين أكثر كفاءة.
			0	10	6.7	73.3	10	النسبة %	
اوافق	0.78	2.07	0	3	1	21	5	التكرار	10-يساهم تبنى البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء العملاء.
			0	10	3.3	70	16.7	النسبة %	
اوافق	0.45	2.45	12	41	47	170	30	التكرار	أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك
			4	13.66	15.66	56.66	10	النسبة %	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (09)

يلاحظ من الجدول السابق:

- ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد عينة الدراسة حول أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك بلغ 2.45 وهو ما يوافق درجة اوافق وفقا لمعيار التحليل، بينما قدرت قيمة الانحراف المعياري ب 0.45 وهي قيمة جيدة تدل على وجود تجانس في إجابات افراد العينة حول وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك.
- العبارة رقم (01): نجد ان قيمة المتوسط الحسابي فيها بلغت 3.13 دلالة على اتجاه الإجابات نحو المحايدة وفقا لمعيار التحليل، في حين بلغ الانحراف المعياري 1.13، وهذا يدل على ان هناك اتفاق نوعا ما حول إجابات افراد العينة على ان المسؤولية الاجتماعية تمثل أحد مؤشرات الأداء المالي للبنك.

- العبارة رقم (02): بلغت قيمة المتوسط الحسابي فيها 2.60 وهذا يوافق درجة المحايدة وفقا لمعيار التحليل، بينما بلغ الانحراف المعياري 1.03، دلالة على ان هناك تجانس نوعا ما في إجابات افراد العينة مما يعني ان المسؤولية الاجتماعية لا تساهم بحد كبير في زيادة ربحية البنك.
- العبارة رقم (03): بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.33 وهذا يعني اتجاه إجابات افراد عينة الدراسة نحو المحايدة وفقا لمعيار التحليل، اما قيمة الانحراف المعياري بلغت 0.95، دلالة على وجود تجانس نسبي في إجابات افراد العينة حول تحمل البنك تكاليف المسؤولية الاجتماعية لتخفيض التكاليف الأخرى.
- العبارة رقم (04) والعبارة رقم (05): نلاحظ تماثل كل من قيمة المتوسط الحسابي للعبارة (04) مع العبارة (05) وقيمة الانحراف المعياري للعبارة (04) مع العبارة (05)، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.23، أي ان إجابات افراد العينة تتجه نحو الموافقة، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري 0.81، دلالة على عدم وجود تشتت في الإجابات أي اتفاق عام على ان البنك يحرص على تقديم أفضل الخدمات للمجتمع، إضافة إلى ان البنك الملتزم اجتماعيا لا يتحمل تكاليف إضافية مقابل مواجهة الاحتياجات المستقبلية.
- العبارة رقم (06): بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.37، أي ان إجابات افراد العينة تتجه نحو الموافقة وفقا لمعيار التحليل، بينما بلغت قيمة الانحراف المعياري في هذه العبارة 0.96، وهذا يدل على وجود تجانس في الإجابات، أي ان البنك يحافظ على البيئة في إطار ممارسته للمسؤولية الاجتماعية.
- العبارة رقم (07): قُدر المتوسط الحسابي ب 2.13، دلالة على ان إجابات افراد عينة الدراسة توافق درجة أوافق وفقا لمعيار التحليل، كما قدر الانحراف المعياري ب 0.86، وهي قيمة جيدة نوعا ما تدل على وجود اتفاق عام في إجابات افراد العينة مما يعني ان الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية يجعل البنك يبحث عن الاستخدام الرشيد لموارد المجتمع وبالتالي البحث عن مصادر تمويل بأقل تكلفة.
- العبارة رقم (08): بلغت قيمة المتوسط الحسابي 2.23 الموافقة لدرجة أوافق وفقا لمعيار التحليل، في حين قدر الانحراف المعياري ب 0.81، أي انحراف جيد يعبر عن وجود تجانس في إجابات افراد العينة وهذا يعني ان البنك يعمل على تعزيز سمعته من خلال حل بعض المشاكل الاجتماعية.
- العبارة رقم (09): تقدر قيمة المتوسط الحسابي ب 2.17، أي ان إجابات الافراد تتجه نحو درجة الموافقة وفقا لمعيار التحليل، بينما تقدر قيمة الانحراف المعياري ب 0.74، وهي قيمة جيدة تؤكد على وجود تجانس في الإجابات مما يدل على ان تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية يساهم في تنمية الموارد البشرية من خلال جذب عاملين أكثر كفاءة.
- العبارة رقم (10): بلغ المتوسط الحسابي 2.07، وهذا يدل على توافق الإجابات في درجة أوافق وفقا لمعيار التحليل، بينما بلغت قيمة الانحراف المعياري 0.78، وهي قيمة جيدة تدل على عدم وجود تشتت في إجابات افراد العينة وهذا يعني ان تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية يساهم في تعزيز ولاء العملاء.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة

يستخدم معامل ارتباط بيرسون ودلالته الإحصائية ومعامل التحديد لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، وفي هذه الحالة سيتم اختبار الفرضيات الإحصائية الموالية:

1- الفرضية الرئيسية

سيتم اختبار احدي الفرضيتين الاتيتين:

1-1- الفرضية الصفرية  $H_0$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(a \geq 0.05)$  للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

1-2- الفرضية البديلة  $H_1$

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(a \geq 0.05)$  للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

وبالتالي فان حسب نتائج برنامج SPSS اذا كان مستوى المعنوية اقل من  $(a \geq 0.05)$  فانه يتم رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  كفرضية رئيسية لهذه الدراسة، التي تفيد بانه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة. والجدول الموالية تؤكد صحة هذه الفرضية:

الجدول رقم (02-17): معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك

المحور	قيمة الارتباط R	مستوى المعنوية Sig	القرار
العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء المالي للبنك	0.44	0.015	هناك ارتباط

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (10)

يلاحظ من الجدول أعلاه:

من خلال علاقة الارتباط بين المحور الأول (العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية) والمحور الثاني (أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي) التي بلغت قيمة قدرها 0.44 نجد انها تعبر عن العلاقة الطردية بينهما وهي علاقة مقبولة. في حين بلغت قيمة المعنوية 0.015 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 وفقا لمعيار التحليل، مما يدل على ان المسؤولية الاجتماعية لها تأثير معنوي على الأداء المالي للبنك.

الجدول رقم (02-18): انحدار المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك

القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية		المعنوية الجزئية		قيمة المعلمة	
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	قيمة T		
0.245	0.504	0.003	10.217	0.027	2.329	1.058	الثابت
				0.003	3.196	0.564	المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (11)

### 3-1- تقيم النموذج المقدر من الناحية الاحصائية:

#### 1-3-1- المعادلة المقدرة:

$$Y=0.546X+1.058$$

حيث: X تعبر عن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) و Y تعبر عن المتغير التابع (الأداء المالي للبنك).

#### 1-3-2- المعنوية الجزئية (معنوية المعالم):

يتم التعبير عن المعنوية الجزئية من خلال معنوية المعالم المقدرة فنجد:

أ- الثابت ( $\alpha$ ): من خلال القيمة المقدرة للعنصر الثابت نجد أنها بلغت 1,058، وقيمة مستوى المعنوية لها بلغت 0,027 وهي أقل من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الثابت معنوي وله دلالة احصائية.

ب- المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية): من خلال النموذج المقدر نجد أن الميل ( $\beta$ ) بلغ قيمة قدرها 0,546 وبلغت قيمة مستوى المعنوية له 0,003 وهي أقل من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الميل معنوي وله دلالة احصائية، أي أن متغير المسؤولية الاجتماعية له تأثير معنوي وذو دلالة إحصائية على متغير الاداء المالي للبنك.

#### 1-3-3- المعنوية الكلية (معنوية النموذج):

ويقصد بها معنوية النموذج ككل أي الصيغة الدالية التي يفترض أنها تأخذ الشكل الخطي، ويتم ذلك بالاستعانة بجدول تحليل التباين<sup>1\*</sup> (ANOVA) حيث يتبع توزيع فيشر (F) أين نجد أن قيمته المحسوبة بلغت 10.217 ومستوى معنوية بلغ 0,003 وهو أقل من مستوى معنوي 0,05 مما يدل على أن النموذج كليا معنوي فالعلاقة بين المتغيرين تأخذ الشكل الخطي.

\* ANOVA: تحليل التباين الأحادي (One-Way Analysis Of Variance) واختبار معلمي يستخدم للمقارنة بين المتوسطات أو التوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروق بين متوسطات الأداء عند المجموعات التي تعرضت لمعالجات مختلفة بهدف التوصل إلى العوامل التي تجعل متوسط من المتوسطات يختلف عن المتوسطات الأخرى.

1-3-4- القدرة التفسيرية (جودة التوفيق):

يتم اختبار القدرة التفسيرية للنموذج من خلال قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) التي تكون عادة محصورة بين 0 و 1 ومن خلال التقدير نجد أنها بلغت 0,245، أي أن المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية يساهم في تفسير تباينات المتغير التابع المتمثل في الأداء المالي للبنك بنسبة قدرها 24.5% وهي نسبة ضعيفة نسبياً، دلالة على ان هناك عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج لها دور في تحسين الأداء المالي للبنك وقدرت نسبتها ب 75.5%. وعموماً يمكن قبول النموذج من الناحية الاحصائية.

وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة الموالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \geq a$ ) للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

وبالتالي تتأكد صحة الفرضية الرئيسية أي ان هناك علاقة طردية ودور إيجابي ذو دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك من وجهة نظر افراد عينة الدراسة، وذلك من خلال مساهمة تبنى البنك محل الدراسة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في زيادة ربحية البنك وتخفيض تكاليفه، زيادة قيمة أسهمه، تعزيز سمعته، تعزيز ولاء عملاء..

2- الفرضيات الفرعية

تنقسم الفرضية الرئيسية إلى اربعة فرضيات فرعية ويمكن توضيح النتائج من خلال الجداول الموالية:

الجدول رقم (02-19): معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والأداء

المالي للبنك

القرار	مستوى المعنوية Sig	قيمة الارتباط R	الابعاد
ارتباط قوي	0.00	0.73	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
ارتباط قوي	0.00	0.67	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
ارتباط قوي	0.00	0.69	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
ارتباط قوي	0.00	0.74	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (10)

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك محل الدراسة حيث يلاحظ من خلاله:

ان كل ابعاد المسؤولية الاجتماعية (المجتمع، البيئة، العاملين والعملاء)، لها ارتباط قوي ومعنوي مع المحور الثاني المتمثل في أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين. حيث نجد اعلى قيمة ارتباط بلغت 0.74 بين بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والمحور الثاني (أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك)، في حين نجد اقل قيمة ارتباط بلغت 0.67 بين بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمحور الثاني، وهذا يدل على ان البنك أولى اهتمام كبير بمسؤوليته الاجتماعية تجاه العملاء في حين لم يعط اهتمام كبير للجانب البيئي.

في حين بلغت قيمة مستوى المعنوية لجميع الابعاد 0.00 وهي اقل من مستوى المعنوية 5%، وهو ما يؤكد معنوية العلاقة بين الابعاد والمحور الثاني (أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك).

الجدول رقم (02-20): انحدار العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك

القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية		المعنوية الجزئية		قيمة المعلمة	
معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	قيمة T		
0.52	0.72	0.00	7.42	0.007	2.93	1.146	الثابت
				0.108	1.66	0.24	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
				0.13	-1.56	-0.17	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
				0.002	3.48	0.49	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
				0.894	-0.13	-0.035	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج نظام SPSS من البيانات الواردة في الملحق رقم (12)

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين تطبيق كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مدى في تحسين الأداء المالي للبنك محل الدراسة، حيث يمكن اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

**2-1-1- الفرضية الفرعية الأولى**

**2-1-1- الفرضية الصفرية H<sub>0</sub>**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05 \geq a)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA لوكالة تبسة -46 من وجهة نظر افراد العينة.

**2-1-2 الفرضية البديلة H<sub>1</sub>**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05 \geq a)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46 من وجهة نظر افراد العينة.

**2-1-3- تقييم النموذج المقدر من الناحية الاحصائية:**

**أ- المعادلة المقدر:**

$$Y=0.24X+1.146$$

حيث: X تعبر عن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع) و Y تعبر عن المتغير التابع (الأداء المالي للبنك).

ب- المعنوية الجزئية (معنوية المعلم):

يتم التعبير عن المعنوية الجزئية من خلال معنوية المعلم المقدرة فنجد:

-الثابت ( $\alpha$ ): من خلال القيمة المقدرة للعنصر الثابت نجد أنها بلغت 1.146، وقيمة مستوى المعنوية لها بلغت 0,007 وهي أقل من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الثابت معنوي وله دلالة احصائية.

-المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع): من خلال النموذج المقدر نجد أن الميل ( $\beta$ ) بلغ قيمة قدرها 0.24 وبلغت قيمة مستوى المعنوية له 0.108 وهي أكبر من مستوى المعنوية 5 % ، وهذا يدل على أن الميل غير معنوي وليست له دلالة احصائية.

وبالتالي تُقبل الفرضية الصفرية وتُرفض الفرضية البديلة الموالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية a) ( $0.05 \geq$ ) للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة، وبالتالي لا تتأكد صحة الفرضية الفرعية الأولى.

2-2- الفرضية الفرعية الثانية

2-2-1- الفرضية الصفرية  $H_0$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية a) ( $0.05 \geq$ ) للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

2-2-2- الفرضية البديلة  $H_1$

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية a) ( $0.05 \geq$ ) للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

2-2-3- تقييم النموذج المقدر من الناحية الاحصائية:

أ- المعادلة المقدرة:

$$Y = -0.17X + 1.146$$

حيث: X تعبر عن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة) و Y تعبر عن المتغير التابع (الأداء المالي للبنك).

ب- المعنوية الجزئية (معنوية المعلم):

يتم التعبير عن المعنوية الجزئية من خلال معنوية المعلم المقدرة فنجد:

-الثابت ( $\alpha$ ): من خلال القيمة المقدرة للعنصر الثابت نجد أنها بلغت 1.146، وقيمة مستوى المعنوية لها بلغت 0,007 وهي أقل من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الثابت معنوي وله دلالة احصائية.

-المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة): من خلال النموذج المقدر نجد أن الميل ( $\beta$ ) بلغ قيمة قدرها -0.17 وبلغت قيمة مستوى المعنوية له 0.13 وهي أكبر من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الميل غير معنوي وليست له دلالة احصائية.

وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة الموالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05 \geq a)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة، وبالتالي لا تتأكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

### 2-3- الفرضية الفرعية الثالثة

#### 2-3-1- الفرضية الصفرية $H_0$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05 \geq a)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

#### 2-3-2- الفرضية البديلة $H_1$

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05 \geq a)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

### 2-3-3- تقييم النموذج المقدر من الناحية الاحصائية:

أ- المعادلة المقدرة:

$$Y = 0.49X + 1.146$$

حيث:  $X$  تعبر عن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين) و  $Y$  تعبر عن المتغير التابع (الأداء المالي للبنك).  
ب- المعنوية الجزئية (معنوية المعالم):

يتم التعبير عن المعنوية الجزئية من خلال معنوية المعالم المقدرة فنجد:

-الثابت  $(\alpha)$ : من خلال القيمة المقدرة للعنصر الثابت نجد أنها بلغت 1.146، وقيمة مستوى المعنوية لها بلغت 0,007 وهي أقل من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الثابت معنوي وله دلالة احصائية.

-المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين): من خلال النموذج المقدر نجد أن الميل  $(\beta)$  بلغ قيمة قدرها 0.49 وبلغت قيمة مستوى المعنوية له 0.002 وهي اقل من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الميل معنوي وله دلالة احصائية.

وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة الموالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05 \geq a)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة، وبالتالي تتأكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

### 2-4- الفرضية الفرعية الرابعة

#### 2-4-1- الفرضية الصفرية $H_0$

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(0.05 \geq a)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

## 2-4-2- الفرضية البديلة $H_1$

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(a \geq 0.05)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة.

### 2-4-3- تقييم النموذج المقدر من الناحية الاحصائية :

أ- المعادلة المقدرة:

$$Y = -0.035$$

حيث:  $X$  تعبر عن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء) و  $Y$  تعبر عن المتغير التابع (الأداء المالي للبنك).  
ب- المعنوية الجزئية (معنوية المعالم):

يتم التعبير عن المعنوية الجزئية من خلال معنوية المعالم المقدرة فنجد:

- الثابت  $(\alpha)$ : من خلال القيمة المقدرة للعنصر الثابت نجد أنها بلغت 1.146، وقيمة مستوى المعنوية لها بلغت 0,007 وهي أقل من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الثابت معنوي وله دلالة احصائية.

- المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء): من خلال النموذج المقدر نجد أن الميل  $(\beta)$  بلغ قيمة قدرها -0.035- وبلغت قيمة مستوى المعنوية له 0.894 وهي اكبر من مستوى المعنوية 5 % وهذا يدل على أن الميل غير معنوي وليست له دلالة احصائية.

وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة الموالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(a \geq 0.05)$  للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46- من وجهة نظر افراد العينة، وبالتالي لا تتأكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

بينما قدرت كل من المعنوية الكلية والقدرة التفسيرية للأبعاد الأربع كالآتي:

- المعنوية الكلية (معنوية النموذج):

من خلال جدول تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة فيشر (F) المحسوبة بلغت 7.42 ومستوى معنوية بلغ 0,00 وهو أقل من مستوى معنوي 0,05 مما يدل على أن النموذج كليا معنوي فالعلاقة بين المتغيرين تأخذ الشكل الخطي.

د- القدرة التفسيرية (جودة التوفيق):

نجد ان قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغت 0.52 أي أن المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين يساهم في تفسير تباينات المتغير التابع المتمثل في الأداء المالي للبنك بنسبة قدرها 52 % وهي نسبة متوسطة دلالة على ان هناك عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج لها دور في تحسين الأداء المالي للبنك وقدرت نسبتها ب 48%. وعموما يمكن قبول النموذج من الناحية الاحصائية.

## خلاصة

اشتمل هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46 والتي كان الهدف منها هو اسقاط الجانب النظري لمتغيري الدراسة: "المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي" على البنك محل الدراسة، وقد تم التطرق في المبحث الأول إلى إعطاء بطاقة فنية للبنك الخارجي الجزائري وللوكالة محل الدراسة من حيث النشأة والمهام والوقوف على حقيقة الأدوار والوظائف لأقسامها او مصالحها التي يوضحها الهيكل التنظيمي لها. إضافة إلى التطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة وطرق جمع البيانات ووصف أداة الدراسة من ناحية التعرف على الأدوات المساعدة على ذلك، كما تمت هذه الدراسة من خلال اختبار مدى صدق الاستبيان.

اما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه إلى تحليل نتائج الاستبيان من خلال تحليل البيانات الشخصية والوظيفية للعينة محل الدراسة، كما تم اختبار صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، وتم التوصل من خلال الدراسة التطبيقية إلى ان المسؤولية الاجتماعية تساهم بقدر مقبول في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وكالة تبسة -46.



خاتمة

## خاتمة

لم يعد تعظيم الربح الهدف الرئيسي للبنوك التجارية ولا شغلها الشاغل، فقد تغيرت نظرة البنوك لنجاحها وأعدت ترتيب أولوياتها، لأن الزمن الذي تعيشه تغير وما كان مقبولاً بالأمس البعيد أصبح من الممنوعات اليوم. فالكل متفق على أنه من حق هذه البنوك أن ترفع من أرباحها ولكن في الوقت نفسه يجب أن تنتبه جيداً على أثر أفعالها على المجتمع الذي تنشط فيه، وأكثر يجب أن تضع رفاهية ومصلحة المجتمع ضمن أهدافها الأساسية.

بالرغم من أهمية المسؤولية الاجتماعية إلا أن الكثير من البنوك التجارية تعرض عن أداء دورها الاجتماعي، إما لغياب ثقافة العطاء لديها، أو لعدم اتضاح هذا المفهوم أو لاعتبارها عائقاً أمام أهدافها الاقتصادية وأدائها المالي الذي تسعى إلى تحسينه باستمرار من أجل البقاء والنمو. مع الإشارة إلى أن التصنيف الجيد للبنوك من حيث الالتزام الاجتماعي من شأنه أن يعزز الالتزام الأخلاقي لديها، وبالتالي فالحد من المشاكل الاجتماعية يشكل مدخلاً من مداخل تحسين الأداء المالي الذي يبدأ بالالتزام الأخلاقي وينتهي بالمكاسب المالية، وهذا ما يعرف بدورة الفعالية *Doing Well by Doing Good* التي مفادها الوصول إلى أداء كفاء وفعال عن طريق الخيارات الأخلاقية *Doing Well by Doing Good*.

كما أن تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية يظهر عن طريق استخدام محاسبة المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لتقييم الأداء الاجتماعي (تكاليفه، عوائده المالية والاجتماعية)، وكقناة لإيصال مساهمات البنوك في المجتمع إلى مختلف أصحاب المصالح (الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية) مما يعزز من شفافية البنوك ومصداقيتها.

كما يظهر تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي إما بشكل مباشر بالتأثير على بعض المؤشرات المالية كالربحية، قيمة المؤسسة، تخفيض التكاليف. وإما بطريقة غير مباشرة عن طريق تعزيز سمعة المؤسسة، استقطاب الكفاءات وهي العناصر المعنوية التي يجب أن تعمل البنوك من أجل تحسين أدائها على المدى الطويل وبناء مركز تنافسي قوي لها.

في هذا المجال لا يمكن استثناء البنوك التجارية الجزائرية التي يجب أن تبحث عن مقومات النجاح وتحسين الأداء لتواكب التطورات العالمية، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية هي أحد هذه الركائز والمقومات، وهذا ما بدأ يُدرسه البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- عند ممارسته للأنشطة الاجتماعية تجاه كل من المجتمع، البيئة، العاملين، العملاء، ودمجها ضمن خططه وسياساته وما نتج عن ذلك من زيادة ربحيته وتخفيض مختلف التكاليف له وتخفيض معدل وقوعه في الأخطاء، تعزيز كفاءته وفاعليته وهذا يعني التخلص من العمليات الزائدة له والوقت الضائع والجودة الرديئة له، إضافة إلى زيادة قيمة أسهمه وتعزيز من سمعته، تنمية موارده البشرية وتعزيز ولاء عملاءه.

## أولاً: نتائج الدراسة

بعد استفتاء البحث من خلال فصلين: الأول نظري والثاني تطبيقي، تم التوصل إلى النتائج التالية، حيث تم تقسيمها إلى نتائج نظرية ونتائج تطبيقية:

### 1-النتائج النظرية:

- مع تصاعد التحديات الاقتصادية للبنوك التجارية لم تعد اهداف تعظيم الأرباح وتحسين مؤشرات الأداء المالي التقليدية كافية للحكم على كفاءة وفعالية البنك، بل تحول الاهتمام إلى تعظيم قيمة مختلف أصحاب المصالح، والذي يتأتى من الاستثمار في العناصر المعنوية كالمسؤولية الاجتماعية؛

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية أحد مؤشرات الأداء للبنوك التجارية الذي لم يعد يقتصر على الجانب المالي فقط، بل تعداه إلى مساهمة هذه البنوك في حل مشاكل المجتمع وتلبية احتياجاته؛

- رغم تنوع وتعدد الآراء حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية من تصنيفها بأنها التزام على عاتق البنوك إلى تصنيفها كذلك بأنها استجابة طوعية، إلا أنها لا تخرج على كونها اعمال خيرية هادفة سواء لصالح المجتمع، البيئة، العاملين، العملاء؛

- يتوقف تبني البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية على مدى فهمها لمبادئ وابعاد هذه المسؤولية واقتناعهم بأنها أحد اختصاصاتها التي من شأنها ان تنمي منافع مشتركة بينها وبين المجتمع؛

- تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك التجارية من شأنه المساعدة في تحقيق أهدافها وتحقيق مبدأ الربح لها على المدى الطويل؛

- أصبحت محاسبة المسؤولية الاجتماعية والافصاح عنها المنهج المعتمد لقياس الأداء الاجتماعي وتحديد المركز المالي للبنوك التجارية، لكونها عاملاً أساسياً في تحقيق الرفاهية الاجتماعية وربط العلاقة بين البنوك وبين فئات المجتمع المختلفة؛

- تعمل البنوك التجارية على تحقيق أهدافها المرجوة من خلال الإفصاح عن مختلف أنشطتها باستخدام المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بتوفير المعلومات الملائمة عن التكاليف والمنافع الاجتماعية؛

- ان قيام البنك بتبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية هو أكثر من كونه مبادرة خيرية يقدمها البنك للمجتمع المتواجد فيه ولكنه عمل يؤثر بشكل مباشر على بعض المؤشرات المالية التالية: الربحية، تخفيض التكاليف، تحسين الإنتاجية والجودة، تعظيم قيمة المؤسسة، زيادة قيمة الأسهم، تخفيض تكلفة التمويل، تحسين فرص الحصول على الأموال، توسيع الحصة السوقية. كما يؤثر بشكل غير مباشر عن طريق تعزيز سمعة المؤسسة وزيادة القدرة على جذب عاملين أكثر كفاءة والاحتفاظ بهم؛

- معظم الدراسات التي قام بها الباحثين كانت اغلبها تدل على وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي على الرغم من تباين المقاييس المستخدمة في قياس المتغيرين.

## 2- النتائج التطبيقية:

- 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 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 إلى محافظته على امن وسلامة معلومات زبائنه واموالهم 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 والارشادات 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 إلى 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 إلى المستوى المطلوب من خلال بعض الأنشطة التي يمارسها؛

- الوصول إلى وجود علاقة إيجابية بين تحمل البنك لمسؤوليته الاجتماعية وبين أدائه المالي، وهذا ما يتضح من إجابات افراد العينة ونتائج برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS الذي وجد ان المسؤولية الاجتماعية تمثل أحد مؤشرات تقييم الأداء المالي للبنك. فهي تساهم في زيادة ربحية البنك من خلال تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية والجودة ومن خلال تخفيض معدل الوقوع في الأخطاء وتعزيز الكفاءة والفعالية أي التخلص من العمليات الزائدة والوقت الضائع والجودة الرديئة. كما تساهم المسؤولية الاجتماعية للبنك في زيادة قيمة أسهمه وتخفيض تكلفة التمويل إضافة إلى تحسين فرص الحصول على الأموال، تعزيز ولاء عملائه، تعزيز سمعته وتنمية موارده البشرية.

### ثانيا: اختبار الفرضيات

بالاعتماد على الدراسة تم التأكد من صحة او خطأ الفرضيات المصاغة كما يلي:

#### 1-التأكد من صحة او خطأ الفرضية الرئيسية:

تتمحور الفرضية الرئيسية حول: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46.

تم تأكيد صحة هذه الفرضية نظرا للتأكد من وجود علاقة طردية ودور إيجابي بين المتغيرين وذلك من خلال مساهمة تبنى البنك محل الدراسة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في زيادة ربحيته وتخفيض تكاليفه، زيادة قيمة أسهمه، تخفيض تكلفة التمويل، تعزيز سمعته، تنمية موارده البشرية، تعزيز ولاء عملاءه.

## 2-التأكد من صحة او خطأ الفرضيات الفرعية:

تم تأكيد صحة الفرضية الثالثة المتمثلة في " وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46- " بإعتبار أن البنك ركز على هذا المجال من خلال تأهيل وتحفيز العاملين، وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم لتحسين مستوى الأداء لديهم، وأيضا مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات للعمل على توليد الأفكار.

في حين لم تتأكد بقية الفرضيات الفرعية (الفرضية الأولى، الفرضية الثانية، الفرضية الرابعة). بإعتبار أن البنك لم يرق إلى المستوى المطلوب في ممارسته لمختلف الأنشطة تجاه كل من المجتمع، البيئة، العملاء.

## ثالثا: التوصيات

بناء على ما تقدم من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات كالآتي:

- ضرورة اقتناع البنوك التجارية بان المسؤولية الاجتماعية هي خيار لا بد منه وهو في صالحها، وليست تكاليف مفروضة عليها لكي تستطيع المضي بهذا النهج؛
- اعتبار الأنشطة الاجتماعية جزءا رئيسيا من أنشطة البنك يتم متابعتها من قبل البنك المركزي ومن قبل مختصين، كما تُوضع لها المخططات المطلوبة تحقيقها بنفس متابعة الأنشطة الرئيسية للبنك؛
- نشر الوعي في وسط المجتمع بأهمية ومساهمة المسؤولية الاجتماعية والبيئية للبنوك في رفاهيته وتطوره؛
- حث الدولة المؤسسات والبنوك التجارية على تطبيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية وذلك من خلال القوانين والتشريعات الملزمة بذلك والإجراءات التحفيزية؛
- تشجيع البنوك التجارية على انشاء وحدة متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
- إعطاء العاملين والموظفين بالبنوك دورات تدريبية حول المسؤولية الاجتماعية؛
- يجب ان تقوم البنوك التجارية بنشر المعلومات التي تتعلق بمسئوليتها الاجتماعية للجمهور بما يبرز مساهمتها نحو بيئتها الداخلية والخارجية، مع التركيز على توضيح اهم المنافع التي عادت على المجتمع من تلك الانشطة؛
- يجب على البنوك التجارية القيام بإجراء دراسة مفصلة عن الخصائص الديموغرافية للعاملين بها وذلك للاستفادة من ذلك في وضع السياسات والإجراءات التي من شأنها تمكنها من الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها؛
- ضرورة الاستمرار والاهتمام بالعمل على تحقيق رضا المتعاملين والاهتمام بشكاويهم ومقترحاتهم، وتسهيل اجراء معاملاتهم؛
- 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؛
- الاحتكاك بالبنوك الرائدة بالمسؤولية الاجتماعية ونقل خبراتها للاستفادة من تبنى المسؤولية الاجتماعية للبنوك؛

-ان تدمج البنوك التجارية الجزائرية البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية ضمن دورها الاجتماعي، وان تركز في مبادراتها وانشطتها الاجتماعية على ذلك من خلال تعميق الشراكة مع المؤسسات والمنظمات المسؤولة عن حماية البيئة.

#### رابعاً: افاق الدراسة

- بالنظر إلى محددات الدراسة التي دفعت إلى التركيز على بعض الجوانب دون الأخرى، فهذا الموضوع يمكن ان يكون تمهيدا لمواضيع بحثية أخرى تكمل مختلف زوايا هذا البحث نذكر منها:
- أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الكلي للبنوك التجارية الجزائرية؛
  - قياس المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية؛
  - المسؤولية الاجتماعية ودورها في خلق القيمة الاقتصادية للبنوك التجارية؛
  - اليات تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية؛
  - المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين كأحد عوامل زيادة الربحية في البنوك التجارية.

A decorative border in a warm brown color, featuring intricate floral and scrollwork patterns. It frames the central text on the left and right sides, with the top and bottom corners also decorated.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- ابراهيم جابر السيد، الإفصاح المالي وأثره وأهميته في نمو أعمال التجارة العربية داخل البلاد الأجنبية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 2- ابراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 3- اسعد حميد العلي، الإدارة المالية (الأسس العلمية والتطبيقية)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010.
- 4- امين السيد احمد لطفلي، التحليل المالي لأغراض التقييم ومراجعة الأداء والاستثمار في البورصة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 5- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء (مداخل جديدة لعالم جديد)، دار الفكر العربي، مصر، 2003.
- 6- ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2001.
- 7- ثامر البكري، احمد نزار النوري، التسويق الأخضر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 8- حمزة محمود الزبيدي، الإدارة المالية المتقدمة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون ذكر سنة النشر.
- 9- حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق للنشر والتوزيع، دون ذكر بلد النشر، الطبعة الثانية، 2011.
- 10- جليل كاظم مدلول العارضي، الإدارة المالية المتقدمة (مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ، 2013.
- 11- سعد صادق البحيري، إدارة توازن الأداء، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2004.
- 12- عبد الحي مرعي، محمد سمير الصبان، دراسات في تطور الفكر المحاسبي وبعض المشكلات المعاصرة، مصر، 1990.
- 13- عبد المعطي ارشيد، حسني علي خربوش، اساسيات الإدارة المالية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 14- عدنان تايه النعيمي واخرون، الإدارة المالية (النظرية والتطبيق)، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الخامسة، 2014.
- 15- علي عباس، الإدارة المالية، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 16- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال، الدار الجامعية، مصر، 2007.
- 17- محمد صالح الحناوي، إبراهيم إسماعيل سلطان، الإدارة المالية والتمويل، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999.

- 18- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد، عمان، الأردن، 2010.
- 19- محمد مطر، المحاسبة المتقدمة (حالات في المشاكل المحاسبية المعاصرة)، دار حسين للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 20- محمد مطر، موسى السويطي، التأصيل النظري للممارسات المهنية والمحاسبية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 21- محمد مفلح عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 22- مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015.
- 23- منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وفاق التنمية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014.
- 24- وائل محمد صبحي ادريس، طاهر محسن منصور الغالي، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي (اساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.
- ثانياً: المذكرات والاطروحات
- 1- احمد 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.
- 2- حمزة دالي، صبرينة عايب، واقع واهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية (دراسة حالة: عينة من البنوك العاملة بالجزائر)، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تمويل مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2016/2015.
- 3- خالد صبحي حبيب، مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والافصاح عن المسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.
- 4- محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الاعمال (دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة ال ايزو9000)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الاعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2014/2013.

5- مروى جوال، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة: مؤسسة الاسمنت STC)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة اعمال المؤسسات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2015/2014.

6- نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010/2009.

7- وهيبة مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013.

8- يحي عبد اللاوي، أثر الإفصاح على المسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة: مؤسسة بلاستي انابيب: الوادي)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تدقيق محاسبي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، الجزائر، 2015/2014.

#### ثالثا: المجالات

1- فطوم محمدي، الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية-نموذج مقترح-، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة البليدة(02)، الجزائر، العدد13، ديسمبر2015.

2- منير سليمان الحكيم، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، المجلد17، العدد2، 2014.

3- Jennifer Griffin. John Mahon, **The corporate social performance and corporate financial performance debate**, Boston University, Vol (36), N (01), 1997.

4- Convergence revue éditée par la banque extérieure d'Algérie, numéro spécial, Décembre2006.

#### رابعا: المواقع الالكترونية

- 1- تقرير برامج المسؤولية الاجتماعية -بنك البركة سوريا - لسنة 2013 من الموقع الالكتروني <http://www.albaraka.com.sy/>، تاريخ الاطلاع 2017/12/12، على الساعة 13:00.
- 2- www.BEA.dz، تاريخ الاطلاع: 2018/02/15، على الساعة 14:45.



# الملاحق



الملحق رقم (01): الاستبيان



جامعة العري التبيسي - تبسة -  
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الإقتصادية  
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي



### استبيان بحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين ايديكم استمارة خاصة بدراسة: مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الإجتماعية في تحسين أدائها المالي. راجين منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي. لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة الأسئلة والاجابة عنها وفق ما ترونه مناسباً، علماً بان هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وستكون اجابتكم ومساهمتم عونا كبيرا في التوصل إلى نتائج موضوعية. علماً بان المقصود من المسؤولية الإجتماعية للبنوك التجارية: تعهد والتزام البنك بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة والسعي لتحسين الظروف المعيشية للعاملين وللمجتمعات المحلية والمجتمع ككل. وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

تحت اشراف الأستاذ:

- د/ مهري عبد المالك

من اعداد الطالبتين:

← لينة بوقفة

← سلاف شرفي

## أولاً: المعلومات الشخصية

## 1-الجنس:

ذكر  انثى

## 2-العمر:

اقل من 30 سنة  30-40 سنة   
 41-50 سنة  أكثر من 51 سنة

## 3-المستوى التعليمي:

ثانوي  ليسانس  دراسات عليا  مستويات أخرى

## 4-الخبرة المهنية:

اقل من 5 سنوات  6-10 سنوات   
 11-15 سنة  أكثر من 16 سنة

## 5-المركز الوظيفي:

مدير  رئيس مصلحة  موظف  عون

## ثانياً: المعلومات التفصيلية

الرجاء وضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تراها مناسبة للأسئلة التالية:

## المحور الاول: العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<b>المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:</b>						
تشير العبارات التالية درجة مساهمة البنك في تقديم النفع العام لأفراد المجتمع						
01	يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية (مراكز الطفولة، مراكز لرعاية المعوقين...)					
02	يساهم البنك في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس ومستشفيات وطرق وبرايمج إسكان...					
03	يقدم البنك عروض خاصة في المناسبات والأعياد.					
04	يقوم البنك بإصدار تقرير سنوي يتضمن الإفصاح عن أدائه الاجتماعي.					

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	الرقم
<b>المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:</b>						
تشير العبارات التالية درجة مساهمة البنك في حماية البيئة كأحد المحددات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة						
					يلتزم البنك بالتعليمات والتشريعات المرتبطة بالبيئة.	01
					ينشر البنك حملات توعية متعلقة بالتلوث البيئي.	02
					يوجه البنك افراده نحو اكتساب وتبني الثقافة البيئية.	03
					يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الخضراء (زيادة المساحات الخضراء).	04
<b>المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين:</b>						
تشير العبارات التالية درجة مساهمة البنك في تنمية موارده البشرية						
					يلتزم البنك بتوفير حقوق العاملين من خدمات اجتماعية (تامين الموصلات، تقديم تسهيلات للحصول على السكن، توفير متطلبات الصحة والسلامة، تقديم اعانات في الأعياد..)	01
					نظام الرواتب والأجور عادل ويوازي الجهود المبذولة من قبل العاملين.	02
					يقوم البنك بتدريب العاملين واكسابهم المهارات والمعارف اللازمة وتحفيز المتفوقين والمبدعين في العمل.	03
					يعتمد البنك مبدأ الكفاءة والشفافية في التوظيف والتعيينات.	04
<b>المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:</b>						
تشير العبارات التالية درجة مساهمة البنك في خدمة عملاءه						
					يدرس البنك باستمرار حاجات ورغبات العميل والعمل على تلبيتها من خلال استخدام التقنيات الحديثة.	01
					يحافظ البنك على امن وسلامة معلومات العملاء وأمواهم وكل العمليات المالية المرتبطة بحساباتهم.	02
					يتعامل البنك مع زبائنه بشفافية ونزاهة ويقدم لهم التوجيهات والارشادات نحو الخدمات المالية المناسبة لهم.	03
					يستمع البنك لشكاوى العملاء ويقوم بدراستها والتعامل معها بجدية مع محاولة حلها.	04

## المحور الثاني: أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للبنك.

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشدة
01	تمثل المسؤولية الإجتماعية أحد مؤشرات تقييم الاداء المالي للبنك.					
02	يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الإجتماعية في زيادة ربحيته.					
03	يتحمل البنك تكاليف المسؤولية الإجتماعية لتخفيض التكاليف الأخرى (تكاليف الضريبة البيئية، تكاليف فقدان السمعة، تكاليف عدم رضا الزبائن...).					
04	حرص البنك على تقديم أفضل الخدمات للمجتمع يؤدي إلى تخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزيز الكفاءة والفاعلية وهذا يعني التخلص من العمليات الزائدة والوقت الضائع والجودة الرديئة.					
05	البنك غير ملتزم اجتماعيا يتحمل تكاليف إضافية مقابل مواجهة الاحتياجات المستقبلية.					
06	بمحافظة البنك على البيئة في إطار ممارسته للمسؤولية الإجتماعية، يكون ذلك حافزا للمستثمر لتوظيف أمواله في هذا البنك. مما يزيد من قيمة أسهمه.					
07	الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية يجعل البنك يبحث عن الاستخدام الرشيد لموارد المجتمع وبالتالي البحث عن مصادر تمويل باقل تكلفة.					
08	يعمل البنك على تعزيز سمعته من خلال حل بعض المشاكل الإجتماعية.					
09	يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الإجتماعية إلى تنمية موارده البشرية من خلال جذب عاملين أكثر كفاءة.					
10	يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الإجتماعية في تعزيز ولاء العملاء.					

- وشكرا

الملحق رقم (02): اختبار أداة الدراسة

ألفا كرونباخ للاستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	26

ألفا كرونباخ للمحور الأول

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,768	16

ألفا كرونباخ للمحور الثاني

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	10

## الملحق رقم (03): الجداول التكرارية للبيانات الشخصية

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	24	80,0	80,0	80,0
	انثى	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30 سنة	9	30,0	30,0	30,0
	من 30 سنة الي اقل من 40 سنة	10	33,3	33,3	63,3
	من 41 الي اقل من 50 سنة	9	30,0	30,0	93,3
	من 51 سنة فأكثر	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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
	دراسات عليا	10	33,3	33,3	83,3
	مستويات أخرى	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	11	36,7	36,7	36,7
	من 6 الي اقل من 10 سنوات	6	20,0	20,0	56,7
	من 11 الي اقل من 15 سنة	6	20,0	20,0	76,7
	من 16 سنة فما فوق	7	23,3	23,3	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	

الملحق رقم (04): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

## Frequency Table

يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية (مراكز الطفولة، مراكز لرعاية المعوقين...)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	5	16,7	16,7	16,7
	اوافق	21	70,0	70,0	86,7
	محايد	2	6,7	6,7	93,3
	لا اوافق	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يساهم البنك في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس و مستشفيات و طرقات و برامج إسكان...					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
	أوافق	12	40,0	40,0	43,3
	محايد	7	23,3	23,3	66,7
	لا اوافق	8	26,7	26,7	93,3
	لا اوافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقدم البنك عروض خاصة في المناسبات و الأعياد.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
	أوافق	10	33,3	33,3	36,7
	محايد	4	13,3	13,3	50,0
	لا اوافق	10	33,3	33,3	83,3
	لا اوافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك بإصدار تقرير سنوي يتضمن الإفصاح عن أدائه الاجتماعي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
	أوافق	16	53,3	53,3	60,0
	محايد	4	13,3	13,3	73,3
	لا اوافق	7	23,3	23,3	96,7
	لا اوافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## Frequencies

Statistics					
		يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية (مراكز الطفولة، مراكز لرعاية المعوقين)...	يساهم البنك في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس و مستشفيات و طرقا و برامج إسكان...	يقدم البنك عروض خاصة في المناسبات و الأعياد.	يقوم البنك بإصدار تقرير سنوي يتضمن الإفصاح عن أدائه الاجتماعي.
N	Valid	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,03	2,93	3,27	2,63
Std. Deviation		,718	1,048	1,202	1,033

FREQUENCIES VARIABLES=B1 B2 B3 B4  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
		المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		2.72
Std. Deviation		.652

الملحق رقم (05): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

## Frequency Table

يلتزم البنك بالتعليمات و التشريعات المرتبطة بالبيئة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
	اوافق	19	63,3	63,3	66,7
	محايد	6	20,0	20,0	86,7
	لا اوافق	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ينشر البنك حملات توعية متعلقة بالتلوث البيئي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
	اوافق	4	13,3	13,3	20,0
	محايد	5	16,7	16,7	36,7
	لا اوافق	16	53,3	53,3	90,0
	لا اوافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يوجه البنك افراده نحو اكتساب و تبني الثقافة البيئية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	3	10,0	10,0	10,0
	اوافق	9	30,0	30,0	40,0
	محايد	4	13,3	13,3	53,3
	لا اوافق	13	43,3	43,3	96,7
	لا اوافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الخضراء(زيادة المساحات الخضراء)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	3	10,0	10,0	10,0
	اوافق	7	23,3	23,3	33,3
	محايد	2	6,7	6,7	40,0
	لا اوافق	17	56,7	56,7	96,7
	لا اوافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## Frequencies

		Statistics			
		يلتزم البنك بالتعليمات و التشريعات المرتبطة بالبيئة.	ينشر البنك حملات توعية متعلقة بالتلوث البيئي.	يوجه البنك افراده 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

FREQUENCIES VARIABLES=C1 C2 C3 C4  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS

		Statistics
		المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		3.03
Std. Deviation		.802

الملحق رقم (06): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

## Frequency Table

يلتزم البنك بتوفير حقوق العاملين من خدمات اجتماعية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	4	13,3	13,3	13,3
	أوافق	14	46,7	46,7	60,0
	محايد	2	6,7	6,7	66,7
	لا أوافق	5	16,7	16,7	83,3
	لا اوافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

نظام الرواتب والأجور عادل ويوازي الجهود المبذولة من قبل العاملين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	4	13,3	13,3	13,3
	أوافق	10	33,3	33,3	46,7
	محايد	6	20,0	20,0	66,7
	لا أوافق	8	26,7	26,7	93,3
	لا اوافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك بتدريب العاملين وأكسابهم المهارات والمعارف اللازمة وتحفيز المتفوقين والمبدعين في العمل.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	6	20,0	20,0	20,0
	أوافق	22	73,3	73,3	93,3
	لا أوافق	1	3,3	3,3	96,7
	لا اوافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يعتمد البنك مبدأ الكفاءة والشفافية في التوظيف والتعيينات.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	6	20,0	20,0	20,0
	أوافق	18	60,0	60,0	80,0
	محايد	3	10,0	10,0	90,0
	لا أوافق	1	3,3	3,3	93,3
	لا اوافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## Frequencies

		Statistics			
		يلتزم البنك بتوفير حقوق العاملين من خدمات اجتماعية	نظام الرواتب والأجور عادل ويوازي الجهود المبذولة من قبل العاملين.	يقوم البنك بتدريب العاملين واكتسابهم 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

FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 D3 D4  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS

		Statistics
		المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		2.43
Std. Deviation		.705

الملحق رقم (07): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

## Frequency Table

يدرس البنك باستمرار حاجات و رغبات العميل والعمل على تلبيتها من خلال استخدام التقنيات الحديثة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	8	26,7	26,7	26,7
	أوافق	20	66,7	66,7	93,3
	محايد	1	3,3	3,3	96,7
	لا أوافق	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يحافظ البنك على امن و سلامة معلومات العملاء و أموالهم وكل العمليات المالية المرتبطة بحساباتهم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	21	70,0	70,0	70,0
	أوافق	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتعامل البنك مع زبائنه بشفافية ونزاهة ويقدم لهم التوجيهات والارشادات نحو الخدمات المالية المناسبة لهم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	8	26,7	26,7	26,7
	أوافق	21	70,0	70,0	96,7
	محايد	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يستمتع البنك لشكاوى العملاء ويقوم بدراستها والتعامل معها بجدية مع محاولة حلها.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	11	36,7	36,7	36,7
	أوافق	17	56,7	56,7	93,3
	محايد	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## Frequencies

		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	يستمع البنك لشكاوى العملاء ويقوم بدراستها 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

FREQUENCIES VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 E9 E10  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

		Statistics
		المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		1.65
Std. Deviation		.403

الملحق رقم (08): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك

## Frequency Table

تمثل المسؤولية الاجتماعية احد مؤشرات تقييم الاداء المالي للبنك.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
	أوافق	8	26,7	26,7	33,3
	محايد	7	23,3	23,3	56,7
	لا أوافق	10	33,3	33,3	90,0
	لا اوافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في زيادة ربحيته.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
	أوافق	18	60,0	60,0	63,3
	محايد	6	20,0	20,0	83,3
	لا أوافق	2	6,7	6,7	90,0
	لا اوافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتحمل البنك تكاليف المسؤولية الاجتماعية لتخفيض التكاليف الأخرى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	6	20,0	20,0	20,0
	محايد	12	40,0	40,0	60,0
	لا أوافق	8	26,7	26,7	86,7
	لا اوافق بشدة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

حرص البنك على تقديم افضل الخدمات للمجتمع يؤدي إلى تخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزيز الكفاءة والفاعلية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
	أوافق	23	76,7	76,7	83,3
	محايد	2	6,7	6,7	90,0
	لا أوافق	2	6,7	6,7	96,7
	لا اوافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

البنك غير ملتزم اجتماعيا يتحمل تكاليف إضافية مقابل مواجهة الاحتياجات المستقبلية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	5	16,7	16,7	16,7
	أوافق	15	50,0	50,0	66,7
	محايد	8	26,7	26,7	93,3
	لا أوافق	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

بمحافظة البنك على البيئة في إطار ممارسته للمسؤولية الاجتماعية، يكون ذلك حافزا للمستثمر لتوظيف أمواله في هذا البنك. مما يزيد من قيمة أسهمه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	3	10,0	10,0	10,0
	أوافق	19	63,3	63,3	73,3
	محايد	3	10,0	10,0	83,3
	لا أوافق	4	13,3	13,3	96,7
	لا اوافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية يجعل البنك يبحث عن الاستخدام الرشيد لموارد المجتمع وبالتالي البحث عن مصادر تمويل بأقل تكلفة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	6	20,0	20,0	20,0
	اوافق	17	56,7	56,7	76,7
	محايد	4	13,3	13,3	90,0
	لا أوافق	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يعمل البنك على تعزيز سمعته من خلال حل بعض المشاكل الاجتماعية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	3	10,0	10,0	10,0
	اوافق	21	70,0	70,0	80,0
	محايد	2	6,7	6,7	86,7
	لا أوافق	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى تنمية موارده البشرية من خلال جذب عاملين أكثر كفاءة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	3	10,0	10,0	10,0
	أوافق	22	73,3	73,3	83,3
	محايد	2	6,7	6,7	90,0
	لا أوافق	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء العملاء.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اوافق بشدة	5	16,7	16,7	16,7
	أوافق	21	70,0	70,0	86,7
	محايد	1	3,3	3,3	90,0
	لا أوافق	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## Frequencies

Statistics						
		تمثل المسؤولية الاجتماعية احد مؤشرات تقييم الاداء المالي للبنك.	يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في زيادة ربحيته.	يتحمل البنك تكاليف المسؤولية الاجتماعية لتخفيض التكاليف الأخرى	حرص البنك على تقديم افضل الخدمات للمجتمع يؤدي إلى تخفيض معدل وقوع الأخطاء وتعزيز الكفاءة والفاعلية	البنك غير ملتزم اجتماعيا يتحمل تكاليف إضافية مقابل مواجهة الاحتياجات المستقبلية
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,13	2,60	3,33	2,23	2,23
Std. Deviation		1,137	1,037	,959	,817	,817

Statistics						
		بمحافظة البنك على البيئة في إطار ممارسته للمسؤولية الاجتماعية، يكون ذلك حافزا للمستثمر لتوظيف أمواله في هذا البنك. مما يزيد من قيمة أسهمه	الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية يجعل البنك يبحث عن الاستخدام الرشيد لموارد المجتمع وبالتالي البحث عن مصادر تمويل بأقل تكلفة.	يعمل البنك على تعزيز سمعته من خلال حل بعض المشاكل الاجتماعية.	يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى تنمية موارده البشرية من خلال جذب عاملين أكثر كفاءة	يساهم تبني البنك لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء العملاء.
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,37	2,13	2,23	2,17	2,07
Std. Deviation		,964	,860	,817	,747	,785

FREQUENCIES VARIABLES=DIM1 DIM2 DIM3 DIM4 axe2 axe1  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
		الأداء المالي
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		2,45
Std. Deviation		,453

الملحق رقم (09): معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك

## Correlations

Correlations				
		المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	Pearson Correlation	1	,343	,323
	Sig. (2-tailed)		,063	,082
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	Pearson Correlation	,343	1	,125
	Sig. (2-tailed)	,063		,509
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	Pearson Correlation	,323	,125	1
	Sig. (2-tailed)	,082	,509	
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	Pearson Correlation	,446*	,288	,596**
	Sig. (2-tailed)	,013	,122	,001
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية	Pearson Correlation	,366*	-,066	,654**
	Sig. (2-tailed)	,047	,730	,000
	N	30	30	30
الأداء المالي	Pearson Correlation	,737**	,679**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	30	30	30

Correlations				
		المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	المسؤولية الاجتماعية	الأداء المالي
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	Pearson Correlation	,446*	,366*	,737**
	Sig. (2-tailed)	,013	,047	,000
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	Pearson Correlation	,288	-,066	,679**
	Sig. (2-tailed)	,122	,730	,000
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	Pearson Correlation	,596**	,654**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	Pearson Correlation	1	,381*	,742**
	Sig. (2-tailed)		,038	,000
	N	30	30	30
المسؤولية الاجتماعية	Pearson Correlation	,381*	1	,442*
	Sig. (2-tailed)	,038		,015
	N	30	30	30
الأداء المالي	Pearson Correlation	,742**	,442*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,015	
	N	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,504 <sup>a</sup>	,254	,229	,527

a. Predictors: (Constant), المسؤولية الإجتماعية

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,839	1	2,839	10,217	,003 <sup>b</sup>
	Residual	8,336	30	,278		
	Total	11,175	31			

a. Dependent Variable: الأداء المالي

b. Predictors: (Constant), المسؤولية الإجتماعية

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,058	,454		2,329	,027
	المسؤولية الإجتماعية	,564	,177	,504	3,196	,003

الملحق رقم (11): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 <sup>a</sup>	,524	,453	,444

a. Predictors: (Constant), المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة, المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء, المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع, المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,854	4	1,464	7,427	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5,321	27	,197		
	Total	11,175	31			

a. Dependent Variable: الأداء المالي

b. Predictors: (Constant), المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء, المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة, المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع, المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

Coefficients <sup>a</sup>					
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,146	,391		2,934
	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	,243	,146	,272	1,663
	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	-,170	,109	-,241	-1,562
	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	,495	,142	,647	3,488
	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	-,035	,258	-,028	-,134

Coefficients <sup>a</sup>		
	Model	Sig.
1	(Constant)	,007
	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	,108
	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	,130
	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	,002
	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	,894

## الملخص

تهدف الدراسة الى معرفة مدى مساهمة تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها المالي، حيث تمثلت افراد مجتمع الدراسة في موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة -46، وقد تم اختيار المجتمع ككل للدراسة لصغر عدد موظفيه، في حين تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث وُزع (32) استبيان على مجتمع الدراسة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأيضاً المنهج الاحصائي للوصول الى نتائج تساعد في الحكم على البنك ولاختبار الفرضيات وذلك من خلال الاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS 20).

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي: تعتبر المسؤولية الاجتماعية أحد مؤشرات الأداء للبنوك التجارية الذي لم يعد يقتصر على الجانب المالي فقط، بل تعداه الى مساهمة هذه البنوك في حل مشاكل المجتمع وتلبية احتياجاته.

كما تم التوصل الى جملة من النتائج التطبيقية إضافة الى تقديم بعض التوصيات.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، مبادئ المسؤولية الاجتماعية، البنوك التجارية، الأداء المالي.

## Abstract

The study aims at identifying the contribution of applying the principles of social responsibility by commercial banks on enhancing their financial performance. The members of the study were the staff of the Algerian foreign bank BEA were the TEBESSA-46-. Since it has small group of employees, all of them took part in the survey, and thirty-two (32) Questionnaires were distributed on them. We used the analytical descriptive approach, as well as the statistical approach to arrive at results that would help in judging the bank and to test hypotheses through the use of the statistical program (SPSS 20). Importantly, findings prove that Social responsibility is one of the most prominent indicators of the outcome of commercial banks, which is no longer limited to the financial aspect only, but rather to the contribution of these banks in solving the problems of society and meet its needs.

A number of practical conclusions were reached, in addition to some recommendations.

**Keywords:** social responsibility, principles of social responsibility, commercial banks, financial performance.