



مذكرة تخرج

ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة المنظمات

مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي: دراسة
حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض

تحت إشراف:

د. صابا أمين

والإشراف المساعد:

د. لراس شفيقة

د. بوشطارة مهدي

من إعداد الطالبة:

بوطاجين سارة عبير

السنة الجامعية:

2024 / 2023

1- الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات بمختلف أبعادها (اتجاه الموظفين، العملاء، المجتمع والبيئة) على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ولاية البيض. من أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الكمي المبني على الاستبانة التي تم توزيعها على موظفي البنك، ثم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). تشير النتائج إلى وجود ارتباط قوي للغاية وموجب بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل عام، كما كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود تأثير موجب ومعنوي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي في البنك محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للشركات، الأداء المالي، القرض الشعبي الجزائري.

2- Résumé :

Cette étude vise à mesurer l'impact de l'application de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans ses différentes dimensions (envers les employés, les clients, la société et l'environnement) sur la performance financière de la banque Crédit Populaire d'Algérie agence de Wilaya d'El Bayadh. Pour ce faire, une méthodologie quantitative basée sur un questionnaire distribué aux employés de la banque, puis les données collectées ont été analysées à l'aide du logiciel statistique (SPSS). Les résultats indiquent qu'il existe une très forte corrélation positive entre les dimensions de la RSE en général, et les analyses statistiques ont également révélé un impact positif et significatif des dimensions de la RSE sur la performance financière de la banque.

Les mots-clés : Responsabilité sociétale des entreprises, performance financière, Crédit Populaire d'Algérie.

3- Abstract:

This study aims to measure the impact of the application of corporate social responsibility (CSR) in its different dimensions (towards employees, customers, society and the environment) on the financial performance of the Algerian Popular Credit bank agency of the province of El Bayadh. To do this, a quantitative methodology based on a questionnaire distributed to bank employees, then the collected data was analyzed using statistical software (SPSS). The results indicate that there is a very strong positive correlation between the dimensions of CSR in general, and the statistical analyzes also revealed a positive and significant impact of the dimensions of CSR on the financial performance of the bank.

Keywords: Corporate social responsibility, financial performance, Algerian Popular Credit.

شكر وتقدير

بادئا ببدء أشكر الله سبحانه وتعالى الذي وهبني التوفيق والسداد ومنحني الرشاد والثبات، وأثار طريقي ووفقني لما فيه الخير، وأعانني بالعلم والصبر والعافية على كتابة هذه المذكرة وإنجازها على هذا النحو.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير العميق ومعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف الدكتور " صابا أمين " والأستاذة المشرفة المساعدة الدكتورة " لاراس شفيقة " والأستاذ المشرف المساعد الدكتور " بوشطارة مهدي "، اللذين كرموني بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى حرصهم الدائم ومتابعتهم لهذا العمل في مختلف مراحلها، وما قدموه لي من ملاحظات وانتقادات وإرشادات وتوجيهات علمية هادفة وسديدة أسهمت في إثراء هذه الدراسة فكانت كما أرادوا لها فالشكر لهم دائم وموصول.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض الذين امدوا لي يد العون لإتمام هذه الدراسة وأخص بالذكر السيد سلاخ عبد الصمد مدير البنك.

قائمة المحتويات

II الملخص
III شكر وتقدير
IV قائمة المحتويات
VII قائمة الجداول
VIII قائمة الأشكال
IX قائمة الملاحق
2 مقدمة عامة
2 أولاً: تقديم إشكالية البحث
4 ثانياً: نموذج الدراسة
5 ثالثاً: أهداف الدراسة
5 رابعاً: أهمية الدراسة
6 خامساً: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة
6 سادساً: مجالات الدراسة
6 سابعاً: هيكل الدراسة
8 الفصل الأول: الإطار النظري
9 تمهيد
10 المبحث الأول: عرض وتحليل الدراسات السابقة
10 المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
17 المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
19 المبحث الثاني: الأساسيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات
20 المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم وتعريف المسؤولية الاجتماعية
26 المطلب الثاني: أهمية ونظريات ومبادئ المسؤولية الاجتماعية
33 المطلب الثالث: أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات والبنوك
38 المبحث الثالث: الأداء المالي في البنوك وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للشركات
38 المطلب الأول: ماهية الأداء المالي للمؤسسات والبنوك
42 المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك ومؤشراته
49 المطلب الثالث: النظريات المفسرة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي للبنوك

53 خلاصة الفصل
54 الفصل الثاني: الإطار المنهجي
55 تمهيد
55 المبحث الأول: التصميم النظري للدراسة
55 المطلب الأول: نموذج الدراسة
57 المطلب الثاني: متغيرات الدراسة
60 المبحث الثاني: التصميم العملي للدراسة
60 المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
61 المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
65 المطلب الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
66 المبحث الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة
66 المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
67 المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي
68 خلاصة الفصل
69 الفصل الثالث: عرض ومناقشة النتائج
70 تمهيد
70 المبحث الأول: تقديم بطاقة فنية عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وممارساته للمسؤولية الاجتماعية للشركات
70 المطلب الأول: تقديم بطاقة فنية عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)
71 المطلب الثاني: ممارسات وكالة ولاية البيض للمسؤولية الاجتماعية للشركات
72 المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الخاصة بالاستبانة واختبار الفرضيات
72 المطلب الأول: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية للدراسة
77 المطلب الثاني: عرض نتائج محوري الاستبانة
83 المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
86 المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة
86 المطلب الأول: مناقشة نتائج الدراسة
88 المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة
89 خلاصة الفصل

90	خاتمة عامة
94	المراجع
102	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
22	أبعاد تعريفات المسؤولية الاجتماعية للشركات	(1-1)
57	مؤشرات المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك	(2-1)
60	مؤشرات الأداء المالي للبنوك	(2-2)
61	الإطار العام للدراسة	(2-3)
64	وصف لفقرات الاستبانة	(2-4)
65	درجات ومجالات مقياس ليكرت الخماسي	(2-5)
67	اختبار ثبات فقرات الاستبيان لكل متغير باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)	(2-6)
68	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (Kolmogorov-Smirnov)	(2-7)
72	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(3-1)
73	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(3-2)
74	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(3-3)
75	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	(3-4)
76	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	(3-5)
78	صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين	(3-6)
79	صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	(3-7)
80	صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	(3-8)
81	صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	(3-9)
82	صدق الاتساق الداخلي لمتغير الأداء المالي للبنك	(3-10)
83	نتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك ومجموعة وأدائه المالي	(3-11)
84	نتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك كمتغير مستقل والأداء المالي للبنك كمتغير تابع	(3-12)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	نموذج الدراسة العام	1
21	النموذج الاقتصادي والنموذج الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	(1-1)
35	هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية	(1-2)
57	نموذج الدراسة الميدانية	(2-1)
73	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(3-1)
74	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(3-2)
75	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(3-3)
76	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	(3-4)
77	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	(3-5)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
103	الدراسات السابقة	01
111	الإستبانة	02
117	مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS	03
131	الرموز والمختصرات	04

مقدمة عامة

أولاً: تقديم إشكالية البحث

اهتم الكثير من الباحثين في مجال إدارة الأعمال في العقود الأخيرة بمفهوم مصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR: Corporate social responsibility) وكان محل جدال وتناقض فيما بينهم. فالفئة الأولى وعلى رأسها (Friedman, 1970) ترى أنه ليس من صلاحيات وأولويات المنظمات الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والقيام بأدوار اجتماعية فهي تؤثر سلباً على تعظيم أرباح ملاكها والإضرار بثروتهم وهم في الأغلب يؤدون دور مدرائها. هذه الفئة تجد أن المسؤولية الأساسية للشركات هي تعظيم الأرباح والثروة لملاكها في ظل الامتثال للقواعد الأساسية في المجتمع المسددة في القانون والعادات الأخلاقية، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المجتمع ككل من خلال ما توفره هذه المنظمات من سلع وخدمات. وقد اتسم نشاط المنظمات ولعقود طويلة بالحرية المطلقة دون الاكتراث لأثار وانعكاسات التي قد تسببها أنشطتها على الوسط الذي تنشط فيه، بحكم أن هاجسها الوحيد الذي كان آنذاك هو تعظيم الأرباح ولو كان على حساب المجتمع ومختلف أطرافه ومكوناته.

أما الفئة الثانية، فتعتبر أن المنظمات قد تطورت كثيراً وتزايد تأثيرها بشكل أكبر في المجتمع وأصبحت مطالبة بالقيام بالكثير من الأدوار التي من شأنها أن تؤثر إيجابياً في صالح المجتمع بشكل عام، على غرار تعظيم أرباح وثروة ملاكها مثل: المساهمة في تنمية المجتمع صحياً وتعليمياً وثقافياً وتقنياً ومكافحة الفقر والبطالة، تقديم سلع وخدمات للمستهلكين والزبائن والعملاء بالشكل المطلوب، تحسين البنية التحتية والحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية، والاهتمام بالموارد البشري والموظفين الذين يشكلون العنصر الرئيسي في أداء أعمال المنظمات والحرص على القيام بكافة المسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاههم لزيادة الرضا الوظيفي لهم. فأى منظمة لا يمكن لها الاستمرار والنجاح دون المساهمة بكل الأدوار الاجتماعية اتجاه المجتمع لتحظى بالقبول والاحترام من مختلف كل أطراف ومكونات المجتمع. وبفضل انتشار الوعي لدى أفراد المجتمع، وانتشار ثقافة التنمية المستدامة وتسارع التطور التكنولوجي والعلمي في إطار نظام اقتصادي جديد يدعى باقتصاد المعرفة، أصبح من الضروري على المنظمات تجسيد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخذ بعين الاعتبار الآثار المترتبة لأنشطتها على المجتمع الذي تنشط فيه عند قياس أدائها، فهي مطالبة اليوم أكثر من ما مضى برسم استراتيجيات مناسبة وملائمة لتوقعات كل أطراف ومكونات المجتمع لتحقيق التوازن والتكامل والتطور بينها وبين المجتمع.

إن الفرضية الأساسية لنظرية الأطراف ذات المصلحة (أو نظرية أصحاب المصلحة) (The stakeholder theory) التي جاء بها (Freeman, 1984)، تؤكد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز الأداء المالي (FPC: Financial performance of companies)، وحسب آخرون أمثال (Hammann, 2009) تؤكد هذه النظرية على أن نجاح المنظمة يعتمد على العلاقة الدائمة مع أصحاب المصلحة وأصبحت إدارتها أداة أساسية لخلق القيمة. وأصبح موضوع العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي مثيراً للنقاش، وعلاوة على ذلك، أصبحت المنظمات في كل الدول متقلبة بشكل كبير لفكرة المسؤولية الاجتماعية للشركات وتركز عليها، مما يجعلها في كل مرة تبحث إلى تقييم آثارها المالية.

وتعد البنوك من أهم المنظمات المالية الداعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول، وتعتبر من أهم المنظمات التي عليها الكثير من المسؤوليات اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة)، وأصبح دورها لا يقتصر على تقديم خدمات مالية تقليدية وتعظيم أرباحها فقط، بل تجاوز ذلك وأصبحت تهتم ببرامج أخرى وتضع استراتيجيات من شأنها أن تعزز تحملها للمسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه أصحاب المصلحة من جهة، ومن جهة أخرى لتعزيز ورفع من أدائها المالي، وهذا من خلال التزامها بالحفاظ على البيئة التي تزاوّل فيها أنشطتها وعدم تبديد الموارد، ورفع القدرات البشرية والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ومساندة الفئات الأكثر احتياجا في المجتمع. وحسب (Bolton, 2013) أظهرت قاعدة بيانات The KLD Research & Analytics (KLD) database من سنة 1998 إلى سنة 2010 أن البنوك التي تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات تتمتع بأداء مالي أفضل ومتميز وتقييم أعلى ومن غير المرجح أن تتراجع ولو عرفت هذه البنوك ضائقة مالية. وعلاوة على ذلك، أكد (Bolton, 2013) أنه خلال الأزمة المالية كانت المنظمات التي تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات معرضة لأقل قدر من المخاطر وكانت الأقل احتمالا لطلب المساعدة الحكومية. إن هدف أي بنك هو تحسين أدائه المالي، وإذا كانت المسؤولية الاجتماعية للشركات هي السبيل لتحقيق هذا الهدف، فإنه من المفيد للبنوك أن تعترف بهذا العامل وألا تتخلى عن مثل هذه الفرصة وتهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. من ناحية أخرى، إذا كان الأداء المالي الجيد هو الدليل لتحسين المسؤولية الاجتماعية للشركات، فسيكون ذلك حافزا للبنوك لتحسين أدائها، حيث أن المسؤولية الاجتماعية للشركات بمثابة صورة للبنك ومعياري رئيسي لأي مستثمر محتمل. وتهدف هذه الدراسة إلى معالجة موضوع المسؤولية الاجتماعية للبنوك بشكل خاص، مركزين في السياق ذاته على إبراز مدى اهتمام البنوك العمومية الجزائرية (القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة ولاية البيض) بتبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بمختلف جوانبها، وذلك من أجل إبراز أثرها على الأداء المالي للبنك. وعليه، سنحاول معالجة الإشكالية الرئيسية التالية:

السؤال الرئيسي:

ما هو أثر تبني بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائه المالي؟

التساؤلات الفرعية:

من أجل الإجابة على الإشكالية بالتفصيل قمنا بتقسيم الإشكالية من خلال طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05؟

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05؟

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05؟

✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05؟

فرضيات البحث:

من أجل اقتراح فرضيات تجيب بشكل مؤقت عن إشكالية هذه الدراسة، وبعد معالجة الدراسات النظرية والدراسات التجريبية السابقة التي تمحورت حول موضوع الدراسة تم وضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية (H_1): يؤثر تبني بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات إيجابيا على أدائه المالي. فوفقا ل (Freeman, 1984) وآخرون تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعة البنك وكسب ولاء الموظفين والعملاء، وخلق ميزة تنافسية للبنك وتحسين كفاءة إدارة موارده، الأمر الذي ينعكس إيجابا على الأداء المالي للبنك.

- الفرضيات الفرعية:

✓ الفرضية الفرعية الأولى ($H_{1.1}$): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ الفرضية الفرعية الثانية ($H_{1.2}$): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05.

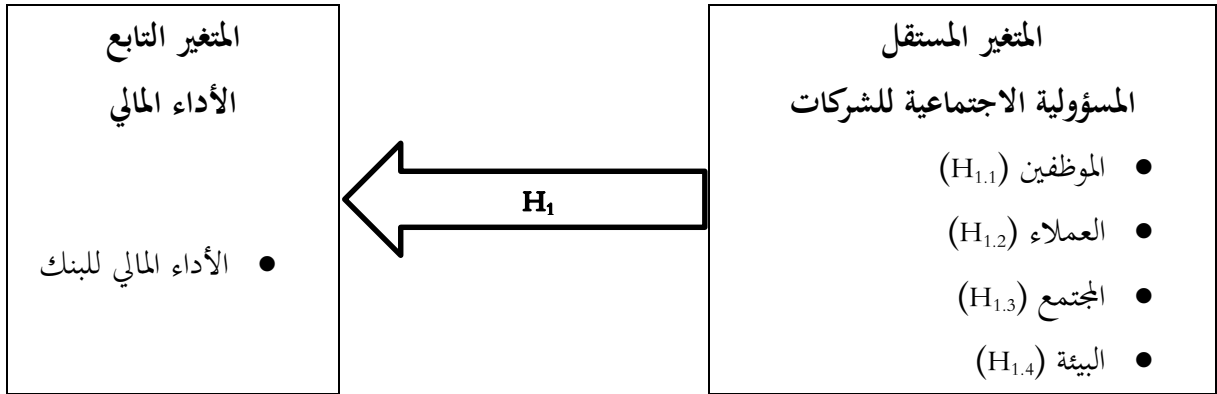
✓ الفرضية الفرعية الثالثة ($H_{1.3}$): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05.

✓ الفرضية الفرعية الرابعة ($H_{1.4}$): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05.

ثانيا: نموذج الدراسة

بعد الرجوع للعديد من الدراسات والمقاربات النظرية التي عالجت موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات وعلاقتها بالأداء المالي، وبالاعتماد على نموذج (Carroll, 1979) و (Carroll, 2016)، وعلى مبادئ نموذج (Clarkson, 1995) المبني على أساس نظرية الأطراف ذات المصلحة (أو نظرية أصحاب المصلحة) (Stakeholders theory) التي جاء بها (Freeman, 1984) وأكدها آخرون، وبالإضافة إلى أبعاد الأداء المالي للبنوك التي أشار إليها (Sylvie & Gauthier, 2013) وآخرون، تم تصميم وبناء نموذج الدراسة الذي يعكس العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات كمتغير مستقل والأداء المالي كمتغير تابع.

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة العام



المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على: (Clarkson, 1995)، (فراح و زيدان، 2022)، (Sylvie، 2013)، (Lamarque، و (Senouci, Guerriche, & Douch, 2022)، & Gauthier, 2013) (2003).

ثالثا: أهداف الدراسة

سوف نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تحديد مفهوم وتعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات وللبنوك.
- ✓ عرض مختلف نظريات وأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- ✓ تحديد مفهوم وتعريف الأداء المالي للمؤسسات والبنوك ومختلف مؤشراتته.
- ✓ تقديم قراءة نظرية وتفسيرية حول موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي للبنوك.

أما الهدف الرئيسي للدراسة فيتمثل أساسا في تقييم وتحليل نتائج أثر تبني بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائه المالي، وتقديم اقتراحات بناء على نتائج الدراسة والنموذج المختبر لهذه العلاقة، والتي من شأنها أن تحسن من رفع الأداء المالي للبنك محل الدراسة من خلال تنويع ممارسات المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها.

رابعا: أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال الموضوع المعالج بحد ذاته، فلا يزال موضوع العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي محل الجدل والنقاش القائم بين مختلف الباحثين والمختصين من معارضين ومؤيدين، وذلك حول مدى صحة مساهمة تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في عملية رفع الأداء المالي للبنوك. وباعتبار أن هذا الموضوع لا يزال حديث التداول على كل المستويات، فسوف تمثل هذه الدراسة استفادة حقيقية للطلبة والباحثين في هذا المجال، فهي دراسة تقدم قدر لا بأس به من المعلومات العامة والتي تشمل أهم الجوانب المرتبطة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للبنوك.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في الوقوف ميدانيا على واقع تطبيق وممارسة المسؤولية الاجتماعية بالبنك محل الدراسة (القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض)، والتعرف على طبيعة الأثر الذي تخلفه ممارسات المسؤولية الاجتماعية بهذا البنك على أدائه المالي وتقديم اقتراحات التي من شأنها أن تحسن من رفع الأداء المالي للبنك محل الدراسة من خلال تنويع ممارسات المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها.

خامسا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

إن اختيار منهجية معينة أو مستوى تحليل معين ليس بمجرد موقف إبستمولوجي أو تصور نظري، بل هو مسار منظم وجب علينا انتهاجه للوصول إلى نتائج تخدم أغراض هذه الدراسة، وبالتالي فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الكمي وهذا نظرا إلى شكل وطبيعة الموضوع الذي يستدعي قياس الأثر وتحليل النتائج واختبار فرضيات البحث والحصول على أرقام لها دلالة فيما يخص إشكالية البحث.

وسوف تنطوي هذه الدراسة بصفة عامة على جانب نظري والآخر تطبيقي، وقد ارتكزنا على المنهجين التاليين:

✓ المنهج الوصفي: سيتجلى استعمال هذا المنهج في الإطار النظري لهذه الدراسة وذلك لعرض مختلف الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للبنوك.

✓ المنهج التحليلي: تم الاعتماد على هذا المنهج لتحليل الدراسات السابقة التي عالجت موضوع هذه الدراسة. كذلك، تم استخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة الذي يعتمد على دراسة حالة من خلال استخدام بيانات الاستبانة وفق نموذج ليكرت الحماسي وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات الإحصائية (SPSS)، وهذا لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين المجتمع والبيئة) وعلاقتها بالأداء المالي للبنك. كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة مختلفة من الطرق والأساليب والاختبارات الإحصائية الملائمة.

سادسا: مجالات الدراسة

تمثل مجال الدراسة فيما يلي:

- ✓ المجال المكاني: تم إجراء الدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض.
- ✓ المجال الزمني: لتحديد العينة المستهدفة بالدراسة وتوزيع استمارة الاستبانة تطلب ذلك منا بعض الوقت، حيث استغرقت الدراسة الميدانية مدة تراوحت من 03 مارس 2024 إلى 19 أبريل 2024.
- ✓ المجال البشري: تم توزيع الاستبانة على عينة من الموظفين والعاملين بالبنك وملاحقه التي هي محل الدراسة (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض).

سابعا: هيكل الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها وتحقيق أهدافها، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول على النحو التالي:

✓ الفصل الأول: حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على أهم ما جاء في الأدبيات والنظريات والدراسات السابقة حول موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك، وكذلك موضوع تقييم ممارسات والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك، حيث خصصنا المبحث الأول لعرض وتحليل الدراسات السابقة، أما المبحث الثاني حاولنا من خلاله التطرق لدراسة الأساسيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات. وفي الأخير عالجنا في المبحث الثالث موضوع الأداء المالي في البنوك وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.

✓ الفصل الثاني: تناول هذا الفصل وصفا للإجراءات المتبعة في جمع المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة، ثم محاولة استعراض مختلف الأدوات والأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها للحصول على النتائج المطلوبة، حيث خصصنا المبحث الأول لعرض وتحليل التصميم النظري للدراسة، أما المبحث الثاني حاولنا من خلاله دراسة التصميم العملي للدراسة. وفي الأخير عالجنا في المبحث الثالث التصميم الإحصائي للدراسة.

✓ الفصل الثالث: تم تخصيص هذا الفصل لعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها، حيث تناول المبحث الأول تقديمًا لبطاقة فنية عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وعن ممارساته للمسؤولية الاجتماعية للشركات، أما المبحث الثاني والمبحث الثالث خصصا لعرض نتائج الدراسة الخاصة بالاستبانة واختبار الفرضيات وتحليل ومناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة، وهذا باستخدام الطرق والاختبارات والأساليب الإحصائية الملائمة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الأول: الإطار النظري

تمهيد

أصبح موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات في السنوات الأخيرة محل اهتمام الكثير من الباحثين في العالم أمثال (Rodriguez-Fernandez, 2016)، (Kabir و Rahman & Chowdhury, 2020)، (Ibrahim, 2020). وأكدت الأدبيات النظرية أن الأدوار المهمة العديدة التي تلعبها المسؤولية الاجتماعية للشركات تمكن الشركات من اكتساب تقدير المستثمرين وتقديم لها صورة إيجابية، وولاء أصحاب المصلحة، وبالتالي تساهم في زيادة إيراداتها (Jermsittiparsert, Siam, Issa, Ahmed, & Pahi, 2019). وتخلق المسؤولية الاجتماعية للشركات أيضا فرصا للشركات لتوفير التدريب المناسب للموظفين، مما يؤدي إلى أداء أفضل للشركات (Niturescu & Cristea, 2020). وحسب كل من (Freeman, 1984)، (Hamman, Habisch, & Pechlane, 2009)، (Maqbool & Zameer, 2018)، (Jamali H. , 2020)، تشير نظرية أصحاب المصلحة (The stakeholder theory) إلى أن الشركة لديها هدف رئيسي يتمثل في تلبية احتياجات أصحاب المصلحة (الموظفين والعملاء والمستثمرين والجمهور ككل أي المجتمع)، وخاصة أولئك الذين يمكنهم التأثير على توليد أرباح الشركة، كما تؤيد هذه النظرية أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز الأداء المالي، حيث أن العلاقة الدائمة بين الشركة وأصحاب المصلحة ستسمح للشركة بالنجاح. وبالتالي وحسب هؤلاء تهتم المسؤولية الاجتماعية للشركات بالتحول من خلق القيمة التقليدية وتعظيم الأرباح للمساهمين إلى نطاق أوسع يركز على خلق القيمة وتعظيم الأرباح لأصحاب المصلحة، حيث سيسمح هذا التحول بتنمية مستمرة لعلاقات المساهمين وأصحاب المصلحة (الموظفين والجمهور والمستثمرين والعملاء)، فأصبح أصحاب المصلحة أصولا مهمة لأي شركة ومن المهم للشركات تحقيق التوازن بين مصالح كل من المساهمين وأصحاب المصلحة لضمان خلق القيمة بشكل مستمر.

من جهة أخرى، أولت البنوك على الصعيد العالمي اهتماما كبيرا بممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في أعقاب الأزمات المالية التي شهدتها العالم والتي أدت إلى فقدان البنوك ثقة أصحاب المصلحة، بسبب سوء الإدارة ونمو القروض المتعثرة، فتم استخدام ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات كمحرك للسمعة لخلق القيمة واستعادة ثقة الجمهور بشكل عام (Gangi, Mustilli, Varrone, & Daniele, 2018). وتبين كذلك أنه خلال الأزمة المالية كانت البنوك التي تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات معرضة لأقل قدر من المخاطر وكانت الأقل احتمالا لطلب المساعدة الحكومية (Bolton, 2013). ومن هنا، يتضح أنه أصبح من المهم للغاية بالنسبة للبنوك أن تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية وتستثمر في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات من أجل تحسين الأداء المالي.

سنحاول من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على أهم ما جاء في الأدبيات والنظريات والدراسات السابقة حول موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك، وكذلك موضوع تقييم ممارسات والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك، حيث سنخصص المبحث الأول لعرض وتحليل الدراسات السابقة، أما المبحث

الثاني سنحاول من خلاله التطرق لدراسة الأساسيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات. وفي الأخير سنعالج في المبحث الثالث موضوع الأداء المالي في البنوك وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.

المبحث الأول: عرض وتحليل الدراسات السابقة

عاجلت الدراسات السابقة الأدبيات التي تناولت موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك بشكل مباشر في محاولة الربط بينهما، أو من خلال الربط بينهما وبين متغيرات أخرى، وكذلك موضوع تقييم ممارسات والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك. وتسمح عملية عرض وتحليل الدراسات السابقة بالتعرف على الأهداف والنتائج ومنهجية دراستها وفق العينات والفترات المحددة فيها، ومعرفة كذلك المتغيرات والطرق والتقنيات المستخدمة. من جهة أخرى، تسمح عملية مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة باستنتاج أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، وتحديد ما يميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

سيتم من خلال هذا المطلب عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت وعاجلت موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك وكذلك موضوع تقييم ممارسات والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك. وشملت هذه الدراسات على مجموعة من الدراسات السابقة التي أجريت باللغة العربية وباللغة الإنجليزية مرتبة ترتيباً زمنياً:

1- دراسة (Tito, Jianling, & Tamakloe, 2019): بناء على نظرية أصحاب المصلحة، بحثت هذه الدراسة في تأثير الإفصاح الطوعي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي في القطاع المصرفي. شملت العينة بيانات البانل (Panel data) والتي تغطي الفترة من 2012 إلى 2016 للقطاع المصرفي في جنوب الصحراء الكبرى من خلال مقارنة البنوك ذات التصنيف الأعلى في موزمبيق وجمهورية جنوب إفريقيا. وتم استخدام المنهج التحليلي في هذه الدراسة لتحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية). اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) والتي يتم نشرها في التقارير السنوية وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) كمتغير التابع يعبر عن الأداء المالي للبنوك للدراسة، بالإضافة إلى المتغير المستقل الذي يعبر عن المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) وكذلك المتغيرات الضابطة (Control variables). وطبقت هذه الدراسة تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) لتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات، والإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) لمتغيرات الدراسة، كما تم تطبيق نموذج الانحدار وتم تقدير معاملات النموذج بواسطة التأثيرات الثابتة (Fixed-effects) وطريقة بيانات البانل (Panel data method). أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن أداء بنوك جمهورية جنوب أفريقيا يفوق أداء البنوك الموزمبيقية قليلاً، وأن بنوك جمهورية جنوب أفريقيا تفصح عن المزيد من المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات مقارنة بالبنوك الموزمبيقية. كما أن تأثير مؤشر الإفصاح الإيجابي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات أقوى بكثير من تأثير مؤشر الإفصاح السلبي عن المسؤولية الاجتماعية

للشركات على تحسين الأداء المالي. ومن الناحية العملية، يعتقد أن التقرير الطوعي حول الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن أن يساعد القطاع المصرفي على تحسين أدائه المالي. كذلك توصلت هذه الدراسة إلى أن البنوك في موزمبيق لا تولي اهتماما كبيرا للإبلاغ عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات مقارنة بنوك جمهورية جنوب إفريقيا، وهذا ما يدل على أن مستوى التنمية في البلاد يعد مفتاحا أساسيا لربط الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي.

2- دراسة (Appel, Ding, & Hasan, 2019): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ممارسات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك التجارية في بنغلاديش، وقد شملت العينة التقارير السنوية لعام 2018 لـ 28 بنكا تجاريا من أصل 30 بنكا تجاريا مدرجة في بورصة (Dhaka Stock Exchange) حتى 30 جوان 2019. استخدم الباحثون المنهج التحليلي في الدراسة لتحليل الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك التجارية في بنغلاديش من خلال تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) كأحد المنهجيات القياسية في العلوم الاجتماعية لدراسة محتوى الاتصال. وهي تقنية مناسبة لإجراء الاستدلالات من خلال تحديد خصائص محددة للمعلومات بشكل موضوعي ومنهجي وتعد أسلوبا معروفا لقياس التفاصيل الاجتماعية للشركات بما فيها البنوك. وتم تحليل ثمانية قطاعات محددة للمسؤولية الاجتماعية للشركات لهذه البنوك، وهي المساهمة في التعليم، والصحة، وإدارة الشؤون الإنسانية والكوارث، والبيئة، والرعاية الثقافية، وتطوير البنية التحتية، والأنشطة المدرة للدخل، وغيرها. حيث كان شعار هذه المسؤولية الاجتماعية للشركات لهذه البنوك هو مساعدة الأشخاص المحرومين والاستدامة البيئية من أجل التنمية المستدامة للبلاد. وأشارت النتائج الإجمالية لهذه الدراسة إلى أن قضية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في بنغلاديش لم تحظ بالاهتمام الكافي من البنوك التجارية. كما أوصت هذه الدراسة بضرورة إضفاء الطابع الرسمي على تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات وتنظيمها لتعزيز ثقة أصحاب المصلحة في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة بالبنوك التجارية.

3- دراسة (Szegedi, Khan, & Csaba, 2020): بحثت هذه الدراسة في دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المصرفي الباكستاني، وممارسات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وتأثيرها على الأداء المالي، حيث تم جمع البيانات ذات الصلة من التقارير السنوية للبنوك والمواقع الإلكترونية المالية لـ 20 بنك مدرج في بورصة باكستان (PSE) من عام 2008 إلى عام 2018، منها 3 بنوك عمومية و 15 بنك تجاري وبنكين (2) إسلاميين. تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية). وقد تم تمثيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات في هذه الدراسة بالمساهمة، الموظف، المدير/الحوكمة، العميل، المورد، المنافس، المجتمع، البيئة، إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركات. أما مؤشرات الأداء المالي فتم التعبير عنها بالعائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA)، ربحية السهم (EPS) ونموذج Tobin's Q. كما تم استخدام المتغيرات الضابطة (Control variables) والمتمثلة في: حجم الشركة، عمر الشركة، معامل رأس المال والنفقات العامة للبنوك.

وباستخدام تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) وبالاعتماد على طريقة مؤشر الإفصاح الثنائي وغير الموزون (The dichotomous and unweighted disclosure index)، وباستخدام كذلك تحليل الانحدار (Regression Analysis) من خلال استخدام تقنيات بيانات البانل (Panel data techniques) المكونة من 3 مجموعات من النماذج: نموذج المعامل الثابت (pooled OLS)، نموذج التأثيرات العشوائية (GLS) ونموذج التأثيرات الثابتة (LSDV)، توصلت هذه الدراسة إلى وجود زيادة في الإفصاح الشامل عن المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل جميع البنوك الباكستانية الممثلة في عينة الدراسة. وأشارت النتائج كذلك إلى مشاركة البنوك التجارية الباكستانية الممثلة في عينة الدراسة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد ساعد الإفصاح عنها على تحسين أدائها المالي المعبر عنه في الدراسة بالعائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA).

4- دراسة (Zhou, Sun, Luo, & Liao, 2021): حاولت هذه الدراسة معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك، وتوضيح الدور المعتدل الذي يلعبه الائتمان الأخضر (Green credit) في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للبنوك (توثيق تأثير الوساطة للائتمان الأخضر على علاقتهما) لـ 05 بنوك تجارية صينية مملوكة للدولة و 07 بنوك تجارية صينية خاصة (ذات أسهم). تم استخدام في هذه الدراسة بيانات البنوك المدرجة في الصين من سنة 2008 إلى سنة 2018 (11 سنة من البيانات)، وتم الاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية). جاءت بيانات المسؤولية الاجتماعية للبنوك من التقارير السنوية وتقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات للبنوك وذلك وفقا لنظرية أصحاب المصلحة مقسمة إلى 06 فئات تحتوي على: المساهمين (معدل دفع الأرباح) والموظفين (معدل نفقات الموظفين)، المودعين (معدل دفع الفائدة) المقرضين (أعلى 10 نسبة القروض للعملاء)، الحكومة (نسبة الضريبة) والمجتمع (نسبة التبرعات للصلح العام). وتقوم هذه الدراسة ببناء مؤشر يقيس وزن المسؤولية الاجتماعية للشركات للبنوك كمتغير تابع للدراسة وذلك باستخدام طريقة تحليل المكونات الرئيسية (CSR index of banks by using the method of principal component analysis). أما بخصوص المتغيرات المستقلة للدراسة فقد تم استخلاص مؤشرات الأداء المالي وبيانات المتغيرات الضابطة (Control variables) من البيانات المالية السنوية للبنوك، وتقوم هذه الدراسة ببناء مؤشرات تقيس الأداء المالي للبنوك باستخدام طريقة تحليل المكونات الرئيسية (CSR index of banks by using the method of principal component analysis) لبناء واستخراج 10 متغيرات لا علاقة لها ببعضها البعض وهي: القدرة على النمو (معدل نمو إجمالي الأصول، معدل نمو صافي الأصول، معدل نمو الإيرادات التشغيلية، معدل نمو الأرباح التشغيلية)، الربحية (العائد على إجمالي الأصول، العائد على حقوق الملكية)، جودة الأرباح (ربحية السهم) بالإضافة إلى إدارة المخاطر (معدل السيولة، نسبة الأصول غير العاملة، نسبة كفاية رأس المال الأساسي). كما تم استخدام 03 متغيرات ظابطة وهي: حجم البنك، نسبة أصول البنك إلى التزاماته، معدل نمو الكتلة النقدية

M2 بالإضافة إلى متغير تنظيمي (Regulatory variable) والذي يتمثل في معدل الائتمان الأخضر (بيانات الائتمان الأخضر مأخوذة من التقارير الاجتماعية السنوية للشركات). تم استخدام في هذه الدراسة نموذج البانل للبيانات (Panel data model) والنموذج التجريبي المرجعي (Benchmark empirical model)، وتم استخدام الاختبارات التالية: الاختبار الداخلي للانحدار الرئيسي (Endogenous test of the main regression)، اختبار التجانس لنموذج الوساطة (the main regression Endogeneity test of the mediating model)، اختبار المتانة (The robustness test)، اختبار عدم التجانس للخصائص المختلفة (Heterogeneity test of different properties)، اختبار عدم التجانس لفترات مختلفة (Heterogeneity test of different periods)، اختبار عدم التجانس لتأثير الوساطة (Heterogeneity test of the mediating effect). أظهرت نتائج هذه الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثير سلبي على الأداء المالي للبنوك على المدى القصير، وتكون هذه العلاقة إيجابية على المدى الطويل. كما تم الاستنتاج أن الائتمان الأخضر يلعب دورا مهما في هذه العلاقة.

5- دراسة (Sakhr, Abdel Rahman, Nofan, & Mohannad, 2021): هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين نفقات المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي وغير المالي لعينة شملت 13 بنكا تجاريا والتي تمثل كافة البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة 2008-2018 والتي بياناتها الثانوية منشورة على الموقع الإلكتروني لبورصة عمان (ASE). اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية). واستخدمت هذه الدراسة اللوغاريتم الطبيعي لإنفاق رواتب وأجور الموظفين، والتبرعات، والصحة، والتعليم، ونفقات التدريب، وصندوق رعاية الموظفين، وغيرها، كمتغير تابع للإشارة إلى نفقات المسؤولية الاجتماعية للشركات. أما المتغيرات المستقلة المعبرة عن الأداء المالي فقد شملت العائد على الأصول (ROA)، العائد على حقوق الملكية (ROE)، سعر سهم السوق (MSP) ونموذج Tobin's Q. من جهة أخرى اعتمدت الدراسة على اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي ودائع البنك لقياس الأداء غير المالي، وكذلك استخدمت اللوغاريتم الطبيعي لمبلغ النفقات على التدريب الداخلي والخارجي في البنوك التجارية الأردنية للتعبير عن المتغيرات المستقلة المعبرة عن الأداء غير المالي. وباستخدام نماذج الانحدار الخطي المتعددة (Multiple linear regression models) لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع والعلاقة السببية بينهما، حيث تم وضع نموذجين Panel EGLS model لقياس العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي والأداء غير المالي للعينة، والتحليل الوصفي للمتغيرات الكمية للدراسة، واختبار التداخل الخطي (Multicollinearity Test)، وطريقة المربعات الصغرى العادية (Ordinary least squares method)، وكذلك نموذج التأثيرات العشوائية المترابطة (Correlated random effects model) باستعمال اختبار (Hausman Test)، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نفقات المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي، حيث أظهرت الدراسة أن العائد على

حقوق الملكية (ROE) له علاقة إيجابية ومعنوية مع الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية للشركات، في حين أن العائد على الأصول (ROA) ونموذج Tobin's Q له علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية مع الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية للشركات، في حين أن سعر السهم في السوق (MSP) كان له علاقة إيجابية، ولكن ليست ذات دلالة إحصائية. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين نفقات المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء غير المالي، والذي تمثل بإجمالي الودائع وإجمالي نفقات التدريب في البنوك التجارية الأردنية. وأوصت الدراسة بتشجيع البنوك على إعداد تقارير الاستدامة وتقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي تعتبر شاملة، وليس فقط مع الإفصاحات ضمن التقارير السنوية.

6- دراسة (وزاني، 2022): حاولت هذه الدراسة إبراز أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي لعشرة (10) بنوك إسلامية تنتمي لمجموعة البركة المصرفية موزعة على عشرة (10) دول وخلال الفترة الممتدة من سنة 2012 إلى سنة 2019. وتم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية باستخدام برنامج Eviews 10). وقد استعملت الباحثة في هذه الدراسة معدل العائد على الأصول كمتغير تابع للدراسة، حجم الأصول كمتغير ضابط (Control variables)، برنامج البركة للعمل الخيري وبرنامج البركة للقرض الحسن وبرنامج البركة للفرص الاقتصادية والاستثمارات الاجتماعية كمتغيرات مستقلة للدراسة. وباستعمال السلاسل الزمنية المقطعية وباستخدام ثلاثة نماذج: نموذج الانحدار التجميعي، نموذج التأثيرات الثابتة، نموذج التأثيرات العشوائية، وتطبيق اختبار Chow واختبار Hausman، توصلت الباحثة إلى أن متغير المسؤولية الاجتماعية (برنامج العمل الخيري) لا يؤثر على الأداء المالي والذي يعود سببه أن البنوك محل الدراسة لها ضعف في تبني هذا البرنامج. كذلك تم استنتاج أن متغير المسؤولية الاجتماعية (برنامج القرض الحسن) لا يؤثر، وحسب الباحثة فإن البنوك قصرت في منح هذه القروض لكل متعاملي البنوك والفئات المختلفة للمجتمع وركزت على منحها فقط لموظفي البنك. كما توصلت في الأخير إلى أن متغير المسؤولية الاجتماعية (برنامج الفرص الاقتصادية والاستثمارات الاجتماعية) له أثر على الأداء المالي لكن تأثير سلبي.

7- دراسة (فراح و زيدان، 2022): إن الهدف من هذه الدراسة هو تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين المجتمع والبيئة) بإسقاط دراسة ميدانية على دراسة بنك التنمية المحلية (BDL) (المديرية العامة سطاوالي ولاية الجزائر). وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة الذي يعتمد على دراسة حالة من خلال استخدام بيانات الاستبانة والبرنامج الإحصائي SPSS. وتم استعمال متغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة) كمتغير تابع للدراسة، والمؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية وارتباط البنك بقرارات البنك المركزي كمتغيرات مستقلة لقياس أثر هذه المتغيرات المستقلة على ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة. وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، الوسط

الحسابي والانحراف المعياري لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد العينة اتجاه محاور الدراسة، معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل تبات أداة الدراسة، اختبار ANOVA لمعرفة أثر بعض المتغيرات على الممارسة الاجتماعية ومقياس ليكرت (Likert scale) الخماسي كون أن الاستبانة مصممة وفق نموذج ليكرت الخماسي، تم التوصل إلى أن بنك التنمية المحلية يمارس المسؤولية الاجتماعية للشركات بدرجة جيدة بشكل عام اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع، ومتوسطة اتجاه البيئة. كذلك، تم استنتاج أن قرارات البنك المركزي تشكل عائقاً على ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى البنك محل الدراسة، وأن ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك محل الدراسة هو قرار يرجع إلى رغبة شخصية لدى المسؤول بشكل أساسي وليس لمؤهله العلمي أو لمركزه الوظيفي أو لخبرته المهنية.

8- دراسة (أحمد، 2023): بحثت هذه الدراسة في تحليل تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك المصرية من خلال الدور المعدل للرافعة المالية وحجم البنك من خلال تحليل القوائم المالية لـ 12 بنك مصري مدرج في البورصة المصرية من سنة 2018 إلى سنة 2022. وتم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة لمراجعة الأدب المحاسبي المتعلق بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي. واستخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة لتحليل المحتوى لتقارير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لكل بنك على حدى واستخراج المؤشرات الأداء المالي للبنوك. استخدم الباحث في هذه الدراسة معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية كمتغيرات تابعة تعبر عن الأداء المالي، وعبر عن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات بـ 04 أبعاد: النشاط الخاص بالبيئة، بالعاملين، بالمجتمع وبالمنتجات، كما استعمل حجم البنك والرافعة المالية كمتغيرات تفاعلية مع المسؤولية الاجتماعية للشركات تعبر عن المتغيرات المعدلة للدراسة. وبالاعتماد على الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) لمتغيرات الدراسة باستخدام برنامج SPSS.v.28، ونموذج المسار لمتغيرات الدراسة Path Models، وتحليل المسار Path Analysis أحد تحليلات (SEM: Structural Equation Modeling) في تحليل بيانات الدراسة التطبيقية باستخدام برنامج AMOS.v26، تم التوصل في هذه الدراسة إلى أنه يوجد تأثير إيجابي للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على معدل العائد على الأصول في ضوء (حجم البنك والرافعة المالية) كمتغيرات معدلة. كذلك تم التوصل إلى عدم وجود تأثير للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على معدل العائد على حقوق الملكية في ضوء (حجم البنك والرافعة المالية) كمتغيرات معدلة. وفي الأخير أوصى الباحث على ضرورة تعزيز البنوك المصرية للممارسات البيئية والمجتمعية في السوق المصرفية المصرية، والممارسات مع العاملين وإجراء المزيد من الإفصاح حول أنشطتها ومنتجاتها، والتي تساهم في تحقيق معدلات العائد على الأصول أعلى.

9- دراسة (شذى، 2023): استهدفت الدراسة التعرف على مستوى الإفصاح الاجتماعي وتحليل محدداته وأثره على الأداء المالي لعينة من البنوك العاملة في البيئة الكويتية والمقيدة ببورصة الأوراق المالية وعددها 12 بنك، وهذا من خلال تحليل التقارير السنوية والمواقع الإلكترونية لها للفترة الممتدة من سنة 2016 إلى سنة 2020. اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج النظري الاستنباطي في الجانب النظري للدراسة، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدت

على المنهج التطبيقي الاستقرائي لاختبار مدى وجود علاقة بين الإفصاح الاجتماعي والأداء المالي للبنوك وهذا بالاعتماد على أسلوب تحليل المحتوى (Content Analysis) لتحليل التقارير السنوية للبنوك والمواقع الإلكترونية لها، وأسلوب الدراسة الميدانية في قياس توجهات عينة من مستخدمي التقارير المالية للبنوك اتجاه الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وأثره على قراراتهم الاستثمارية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وبخصوص تحديد المتغيرات التابعة للدراسة ومن أجل قياس أداء البنك (Bank performance) تم استخدام العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE)، ومقياس Tobin's Q لقياس الأداء السوقي للبنك. أما من أجل قياس سمعة البنك (Bank reputation) تم الاعتماد على دخول أو عدم دخول البنك مؤشرات مسؤولية الشركات. وتم استخدام مؤشر يقيس كمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، ومؤشر يقيس جودة الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات كمؤشرات تعبر عن المتغير المستقل للدراسة. كذلك تم استخدام المتغيرات الضابطة والتي تمثلت في حجم البنك، درجة الرفع المالي، مكتب المراجعة، الامتداد الدولي وجودة ممارسات الحوكمة. تم استخدام تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) لتحليل التقارير السنوية للبنوك والمواقع الإلكترونية لها، وكذلك تحليل الارتباط لدراسة ومعرفة مدى وجود علاقة بين متغيرات الدراسة أم لا. وتم الاستعانة في هذه الدراسة بنموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لدراسة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التابعة والعلاقة السببية بينهما، حيث تم صياغة نموذجين: الأول يمثل أثر الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي والسوقي للبنك. أما الثاني يمثل أثر الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على سمعة البنوك. كما تم استخدام الاختبارات التالية: اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution Test)، اختبار (Kolmogorov-Sminov)، اختبار التداخل الخطي (Multicollinearity Test)، اختبار الارتباط الذاتي (Autocorrelation Test) والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة. وتوصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى انخفاض مستوى الإفصاح الاجتماعي في البنوك العاملة بالبيئة الكويتية حيث بلغ متوسط جودة الإفصاح 31% خلال الفترة الممتدة من سنة 2016 إلى سنة 2020، بالإضافة إلى وجود تأثير موجب ومعنوي لكل من حجم البنك ورجحيته وامتداد نشاطه وجودة ممارسات الحوكمة المطبقة به وهيكل ملكيته على مستوى جودة الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات بينما كان هناك تأثير سالب ومعنوي لدرجة الرفع المالي. وتوصلت كذلك في الأخير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وسمعة البنوك، وأن الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات يؤثر على توجهات مستخدمي التقارير المالية للبنوك العاملة بالبيئة الكويتية وقراراتهم الاستثمارية.

10- دراسة (Bennett & Obalade, 2023): تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للبنوك التجارية الرائدة في جنوب أفريقيا، وتعتمد على المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية). واستخدمت هذه الدراسة بيانات السلاسل الزمنية السنوية الممتدة للفترة من 2002-2021 للبنوك التجارية الرائدة في جنوب أفريقيا

وهي بنك Standard Bank وبنك Nedbank، حيث تعتمد على نظرية أصحاب المصلحة وتستخدم التصميمات الارتباطية والسببية لتحقيق هدفها المتمثل في استخلاص استنتاج حول تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك. وقد عبر هذه الدراسة عن المتغيرات المستقلة بمؤشرات مختلفة تقيس الأداء المالي للبنوك مثل العائد على الأصول (ROA)، وصافي الربح بعد الضريبة (NPAT)، وصافي هامش الربح (NPM). وباستخدام الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) لمتغيرات الدراسة، وتحليل الارتباط (Correlation analysis) لدراسة اتجاه العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي، وكذلك تحليل الانحدار (Regression analysis) لدراسة آثار المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي، توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات أثرت بشكل إيجابي العائد على الأصول (ROA)، وصافي الربح بعد الضريبة (NPAT)، وصافي هامش الربح (NPM) لكل من بنك Standard Bank وبنك Nedbank، وهذا يشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مفيدة في تحسين أداء البنوك. وتوصي الدراسة بأن تقوم السلطة التنظيمية في جنوب أفريقيا بتنفيذ سياسات تشجع الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية للشركات. وبالإضافة إلى ذلك، يجب على إدارة البنك أن تنظر إلى الاستثمارات في المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها جدية بالاهتمام بالنسبة للبنوك.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أولاً: أظهرت نتائج الدراسات السابقة ما يلي:

معظم الدراسات التجريبية (Literature review) المنشورة التي أطلعنا عليها هي دراسات أجنبية سواء تمت باللغة الإنجليزية أو باللغة العربية ما عدا دراسة (وزاني، 2022) ودراسة (فراح و زيدان، 2022) التي هي دراسات وطنية قاما بها باحثون جزائريون، وتناولت كل هذه الدراسات بصورة مباشرة أو بصورة غير مباشرة موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك بشكل مباشر في محاولة الربط بينهما، أو من خلال الربط بينهما وبين متغيرات أخرى، وكذلك موضوع تقييم ممارسات والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك. وقد تميزت هذه الدراسات التجريبية السابقة كذلك بوجود نقاش حاد جدا بين الباحثين حول طبيعة هذه العلاقة، وحاولت جل هذه الدراسات أن تضيف إلى نماذجها عدة متغيرات ومؤشرات يمكن من خلالها قياس أثر تطبيق ومساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي في البنوك. وقد حاولنا من خلال هذا المبحث تقديم مجموعة من هذه الدراسات التجريبية السابقة حيث قمنا بتقسيمها إلى مجموعتين حسب التسلسل الزمني، وذلك كما يلي:

✓ الدراسات التجريبية التي تؤيد الأثر الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي في البنوك منها دراسة (Tito, Jianling, & Tamakloe, 2019)، (Szegedi, Khan, & Csaba, 2020)، (Sakhr, Abdel Rahman, Nofan, & Mohannad, 2021) و (Bennett & Obalade, 2023).

✓ الدراسات التجريبية التي نفت فرضية وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي في البنوك أو وجود علاقة سلبية على المدى القصير، منها دراسة (Zhou, Sun, Luo, & Liao, 2021) و (وزاني، 2022).

كذلك تميزت الدراسات التجريبية السابقة التي سعت إلى دراسة علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك، بعدم تجانس النتائج والذي يعود أساسا إلى أربعة عوامل هي:

- ✓ الاختلاف في فترات الدراسة.
- ✓ الاختلاف في العينات المدروسة.
- ✓ الاختلاف في الطرق وتقنيات التقدير الإحصائي والقياسي من دراسة إلى أخرى.
- ✓ الاختلاف في نوع المؤشرات والمتغيرات المستخدمة للتفسير المسؤولية الاجتماعية للشركات بمختلف أبعادها ولقياس الأداء المالي للبنوك.

ثانيا: أوجه الإفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تصميم الاستبانات سواء في المحاور الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية أو المحاور الخاصة بالأداء المالي. كذلك، تم الاستفادة من الجزء النظري الموجود في الدراسات السابقة في هيكله وإعداد الإطار النظري للدراسة الحالية.

كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في طريقة صياغة نموذج البحث وتحديد المتغيرات وأبعادها المختلفة، وكيفية الربط أو التحليل الإحصائي لمعرفة العلاقة والأثر بين هذه المتغيرات وأبعادها المختلفة.

ثالثا: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

نحاول من خلال هذه الدراسة دراسة مساهمة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحسين الأداء المالي في بنكا واحدا وهو القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض، وبالتالي تحاول هذه الدراسة دراسة دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحسين الأداء المالي للبنوك في عينة تختلف عن عدد البنوك والظروف والبيئة والفترات الزمنية التي تنتمي إليها عينات الدراسات السابقة والتي عاجلت في أغلبها الموضوع حول عينات تتكون من مجموعة من البنوك وليس بنكا واحدا.

أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية)، وبالتالي استخدمت متغيرات ومؤشرات كمية ومختلفة تعبر عن المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها وعن الأداء المالي مثل دراسة (Tito, Jianling, & Tamakloe, 2019)، (Zhou, Sun, Luo, & Liao, 2021)، (Szededi, Khan, & Csaba, 2020)، (Bennett & (Sakhr, Abdel Rahman, Nofan, & Mohannad, 2021)، (Obalade, 2023)، (وزاني، 2022)، (شذى، 2023) و (أمجد، 2023)، وهذا نظرا لتوفر التقارير السنوية للمسؤولية الاجتماعية للشركات ومختلف التقارير السنوية وفقا للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS)

الخاصة بالأداء المالي للبنوك محل الدراسة. أما في دراستنا الحالية ونظرا لعدم وجود إفصاح محاسبي للمسؤولية الاجتماعية بالبنك محل الدراسة (القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض) ونظرا لغياب التقارير السنوية للبيانات والإحصائيات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك، فسيتم استخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة الذي يعتمد على دراسة حالة من خلال استخدام بيانات الاستبانة وفق نموذج ليكرت الخماسي وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات الإحصائية (SPSS) مثل دراسة (فراح و زيدان، 2022)، وهذا لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين المجتمع والبيئة) وعلاقتها بالأداء المالي للبنك. وستستخدم الدراسة الحالية المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة) كمتغير مستقل وليس كمتغير تابع مثل ما جاء في دراسة (فراح و زيدان، 2022)، وستستخدم الأداء المالي كمتغير تابع عوض استخدام أثر متغيرات (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية وارتباط البنك بقرارات البنك المركزي) على ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة مثل ما جاء في دراسة (فراح و زيدان، 2022). ستعتمد هذه الدراسة على مجموعة مختلفة من الطرق والأساليب والاختبارات الإحصائية الملائمة التالية: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة، المتوسط الحسابي لتحديد مستويات ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك محل الدراسة وكذلك تحديد مستوى الأداء المالي، معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة (للتحقق من ثبات الاستمارة)، اختبار Kolmogorov-Smirnov للتحقق من فرضية أن البيانات المستخدمة تتبع توزيعا طبيعيا أم لا، معامل الارتباط (Pearson correlation coefficient) بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه بغرض قياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بهدف الكشف عن قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، تحليل الانحدار البسيط (Simple linear regression) لاختبار وتحليل طبيعة العلاقة والتأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع واختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: الأساسيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات

أصبحت الكثير من الشركات في السنوات الأخيرة تولي اهتماما بالغا للمسؤولية الاجتماعية. ولعل أن أحد الأسباب الرئيسية التي أدت لذلك هي نظرية أصحاب المصلحة التي أيدت أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز الأداء المالي، حيث أن العلاقة الدائمة بين الشركات وأصحاب المصلحة ستسمح بتنمية مستمرة لعلاقات المساهمين وأصحاب المصلحة (الموظفين والجمهور والمستثمرين والعملاء)، الأمر الذي يؤدي إلى تعظيم الأرباح لكلا الأطراف وهذا ما أكدته كل من (Freeman, 1984)، (Hammann, Habisch, & Pechlane, 2009)، (Maqbool & Zameer, 2018) و (Jamali H. , 2020). كذلك ظهور النظرية الحديثة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي تضمن شروط مناسبة لحياة المجتمعات البشرية والحد من الفقر وفي نفس الوقت المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد كحماية البيئة ورفع القدرات البشرية... جعل الشركات تبحث إلى إحداث توازن بداخلها بين مصالحها ومصالح المجتمع، من خلال الاهتمام بمختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية لتحسين صورتها

وسمعتها في المحيط الذي تنشط فيه لتحقيق النمو وضمان البقاء والاستمرارية. سيتناول هذا المبحث التطور التاريخي لمفهوم وتعريف المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية للبنوك، أهمية ونظريات ومبادئ المسؤولية الاجتماعية، خصائص وأبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم وتعريف المسؤولية الاجتماعية

أولاً: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يعود ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى عصر الثورة الصناعية (منتصف القرن الثامن عشر)، وظهرت أفكار لأول مرة اعتبرت فيها آنذاك أن للمؤسسة دور والتزامات اجتماعية تمارسها من خلال إقدام مسيريهها ورجال الأعمال على تقديم مساعدات خيرية وهبات مختلفة (Gendre-Aegerter, 2008, pp. 129-130). أما صياغة مصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات كان سنة 1953 من طرف الاقتصادي الأمريكي (Bowen, 1953) في كتابه بعنوان (Social responsibilities of the businessman) والذي يعد الانطلاقة الأولى للأدبيات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، حيث أشار في كتابه بأن العديد من الشركات الضخمة أصبحت مراكز فعالة تؤثر بقوة في المجتمع من خلال صناعات القرار لهذه الشركات وتمس بحياة الأفراد من كل النواحي، وأكد في كتابه أن المسؤولية الاجتماعية هي واقع مهم لا بد من الاهتمام به في توجيه الأعمال مستقبلاً. ولقيت بعد ذلك المسؤولية الاجتماعية للشركات اهتماماً بالغاً في أعمال الكثير من الباحثين أمثال: (Heald, 1957)، (Selekman, 1959)، (Davis, 1960)، (McGuire, 1963)، (Johnson, 1971) و (Carroll, 1999) وآخرون، في الوقت الذي زاد الاهتمام بموضوع أخلاقيات الأعمال والتنمية المستدامة نتيجة الأزمات الاقتصادية التي عرفها العالم والتي كان لها أثر اجتماعي سلبي. وتم اقتراح ووضع أول ميثاق للمسؤولية الاجتماعية خلال سنتي 1999 و2000 بالأمم المتحدة يشمل مجالات حقوق الإنسان وحقوق العمال والبيئة ومحاربة الفساد. وترتبط المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة حيث أصبحت المؤسسات تهتم بالبيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية إلى جانب البحث عن تحقيق الأرباح في إطار عمل لا يخلو من الشفافية ومراعاة لأخلاقيات وثقافة المؤسسة، لضمان حقوق الموظفين ومنافسة شريفة خالية من كل أشكال الفساد. وتعدت المسؤوليات الاجتماعية للمؤسسات أبعد الحدود لتواجه مختلف التحديات الاجتماعية الراهنة في المجتمعات التي تعمل بها، لتحاول إيجاد كل الحلول والدعم والمساندة لتحقيق التنمية المستدامة بهذه المجتمعات.

وحسب (البكري، 2001) تأخذ المسؤولية الاجتماعية ثلاثة مفاهيم فكرية كالاتي:

✓ المفهوم الكلاسيكي: وأشتمل على الأفكار التي جاء بها العالم الاقتصادي آدم سميث (Adam Smith)، والذي كان يرى أن كل المؤسسات تبحث في نفس الوقت إلى تقديم أفضل الخدمات للمجتمع وتحقيق أعلى مستوى من الأرباح في إطار الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة. وهذا ما أكده الاقتصادي (Friedman, 1970) عندما أشار إلى أن المسؤولية الأساسية للشركات هي تعظيم الأرباح

والثروة لملاكها في ظل الامتثال للقواعد الأساسية في المجتمع المجسدة في القانون والعادات الأخلاقية، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المجتمع ككل من خلال ما توفره هذه المنظمات من سلع وخدمات.

✓ المفهوم الإداري: والذي تم إدراكه سنة 1932 من طرف Berle & Means في كتابهما (The modern corporation and private property) حيث أشار كل منهما إلى أن قوة صناعة القرارات داخل المؤسسات في حدود المسؤولية الاجتماعية ترتبط بالمسييرين أكثر من ارتباطها بالمستثمرين. كذلك تم إدراك المفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية في سنة 1956 من طرف Francis X. Sutton في كتابه (The american business creed hardcover – import) والذي أشار فيه إلى أن المسؤولية الاجتماعية تكمن في المؤسسات لما يتم موازنة إدارة المؤسسات بين مختلف الأطراف المتفاعلة معها كالمساهمين، العمال، الموردين، الزبائن والحكومة... والتي يكون لها تأثير كبير على المسييرين في تقديم المزيد من المنافع العامة نحو المجتمعات. وبالتالي أصبحت المؤسسة نظاماً مفتوحاً ترتبط أهدافها المتعلقة بتحقيق منافعها الذاتية بأهداف أخرى تتعلق بتحقيق إرضاء حاجات باقي الأطراف الأخرى.

✓ المفهوم البيئي: والذي تم إدراكه سنة 1960 تحت مفهوم جديد عرف بنموذج البيئة الاجتماعية عند كل من Jacoby و John Kenneth Galbraith و Ralph Nader، والذي كان مفاده أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تمتد إلى مراعاة حاجات كافة الأطراف المجتمع داخل وخارج المؤسسات بالإضافة إلى المحافظة على البيئة باعتبارها مسؤولية الجميع.

ويرى كل من (الغالي و العامري، 2008، صفحة 65) أن المسؤولية الاجتماعية تضم نموذجين أحدهما اقتصادي والأخر اجتماعي كلاهما يركزان على تحقيق مجموعة من العناصر تجعل من مفهوم المسؤولية الاجتماعية ينتقل من مفهوم ضيق في التعامل إلى مفهوم استراتيجي متوازن (اقتصادي-اجتماعي)، والذي يشير إلى أن المؤسسات لا تقتصر مصالحها على المالكين فقط بل تتعدى ذلك لتصل إلى مختلف أطراف المجتمع العاملة مع هذه المؤسسات بالإضافة إلى البيئة المتواجدة بيها.

الشكل رقم (1-1): النموذج الاقتصادي والنموذج الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

النموذج الاجتماعي	النموذج الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> • نوعية الحياة • المحافظة على الموارد الطبيعية • قرارات قائمة على أساس أوضاع السوق مع رقابة متنوعة من المجتمع • الموازنة بين العائد الاقتصادي والاجتماعي • مصلحة المؤسسة والمجتمع • دور فاعل للحكومة 	<ul style="list-style-type: none"> • الإنتاج • إستغلال الموارد الطبيعية • قرارات داخلية قائمة على أساس أوضاع السوق • العائد الاقتصادي • مصلحة المؤسسة أو المدير • دور قليل للحكومة

المصدر: (الغالي و العامري، 2008).

وأشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز المسؤولية الاجتماعية كان نتيجة للأسباب التالية:

- ✓ العولمة من خلال تزايد القوة الاجتماعية للمنظمات وبروز الشركات المتعددة الجنسيات التي تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية.
- ✓ الضغوطات الحكومية والشعبية من خلال التشريعات التي تنادي بحماية المستهلك والموظفين والبيئة.
- ✓ الفضائح الأخلاقية والفساد الذي تسببت فيه بعض المؤسسات العالمية.
- ✓ التطور التكنولوجي والتحول نحو الاقتصاد القائم على المعلومات والمعرفة والذي يهتم برأس المال البشري.
- ✓ تغير أهداف المؤسسة من تحقيق الربح إلى إشباع الحاجات الاجتماعية باعتبارها نظاما وكيانا اجتماعيا.
- ✓ تزايد اهتمام الإدارة بكافة الأطراف الفاعلة مع المؤسسات وأصحاب المصلحة.

ثانيا: تعريف المسؤولية الاجتماعية:

تعددت تعريفات المسؤولية الاجتماعية وتغيرت مع تقدم وتطور المجتمع، ورغم تعدد التعاريف للمسؤولية الاجتماعية إلا أنها تتمحور حول فكرة رئيسية هي أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تتجاوز التزاماتها القانونية ولا تنحصر فقط في تحقيقي الأرباح، بل تتحمل مسؤولياتها اتجاه كافة أصحاب المصلحة المرتبطة بهذه المؤسسات من عاملين وعملاء وموردين والمجتمعات المحلية والبيئة والمجتمع بشكل عام. ويرى كل من (Aminu, Harashid, & Azlan, 2015, p. 93) أنه لا يوجد لمصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات تعريف واحد متفق عليه، فالتعاريف الموجودة في الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي تظهر الحاجة إلى الأنشطة الخيرية للمساهمة في رفاهية المجتمع وتنميته، وهذا ما يفسر أن مجال التركيز للعلماء في تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات في هذه الفترة على أنه التطوع والمساهمة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية. أما المرحلة التالية فهي فترة الاهتمام المتزايد والوعي بحقوق العمال، ورضا أصحاب المصلحة وإدارة العلاقات، وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات وحماية المستهلك. بينما المرحلة الأخيرة هي فترة الوسائل الفعالة والاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات والتي تظهر من خلال اعتماد المسؤولية الاجتماعية للشركات كأداة استراتيجية في تحقيق الأهداف التنظيمية. وبالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات طابع مؤسسي وموحد للغاية من خلال مؤشرات دولية مختلفة للاستثمار فيها بشكل مسؤول ودائم بالشركات في الوقت الحالي.

الجدول رقم (1-1): أبعاد تعريفات المسؤولية الاجتماعية للشركات

ملخص الأبعاد	جوانب أبعاد التعريفات	الفترة
العمل الخيري	<ul style="list-style-type: none"> ● الفلسفات الدينية والإنسانية ● تطوير المجتمع ● العمل الخيري غير المنظم ● التخفيف من حدة الفقر ● الالتزام تجاه المجتمع 	1969-1950

المسؤولية الاجتماعية للشركات المنظمة	<ul style="list-style-type: none"> ● تمديد التزامات المسؤولية الاجتماعية للشركات ● المسؤولية الاجتماعية للشركات كرمز للمواطنة المؤسسية ● إدارة علاقات أصحاب المصلحة ● سمعة الشركة ● الأولويات الاجتماعية والاقتصادية ● سد فجوة الحكم ● حقوق أصحاب المصلحة ● المسؤوليات القانونية والأخلاقية 	1989-1970
المسؤولية الاجتماعية للشركات الفعالة/الاستراتيجية	<ul style="list-style-type: none"> ● استراتيجية تنافسية ● حماية البيئة ● الاستدامة ● تدويل معايير المسؤولية الاجتماعية للشركات ● الشفافية والمساءلة 	1990- - القرن 21

Source: (Aminu, Harashid, & Azlan, 2015, p. 85).

وفيما يلي نورد بعد التعريفات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

✓ عرف (Drucker, 1977) المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه.

✓ وحسب (Jones, 1980) المسؤولية الاجتماعية هي التزام اجتماعي للشركة ليس فقط أمام المساهمين، ولكن أيضا أمام أطراف أخرى في المجتمع.

✓ عرفها كل من (Murray & Vogel, 1997) سلوكيات ذات أبعاد اجتماعية في كل ما يتعلق بأنشطة المؤسسة والتي تسعى لمعاملة اجتماعية لأصحاب المصلحة دون القصد المباشر للكسب المالي.

✓ ويرى (Carroll, 1999) أن المسؤولية الاجتماعية هي الأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين الاهتمامات المتنوعة لأصحاب المصلحة وليس فقط تعظيم ثروة المساهمين أو الملاك.

✓ عرفها (البكري، 2001، صفحة 27) على أنها مجموعة من القرارات والأنشطة التي تتخذها المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة والقيم السائدة في المجتمع، والتي تمثل في نهاية الأمر جزء من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المؤسسة والساعية لتحقيقها كجزء من إستراتيجياتها.

✓ عرفها كل من (الغالي و العامري، 2008، صفحة 54) على أنها عقد بين المؤسسة والمجتمع تلتزم فيه المؤسسة بتحقيق مصلحتها وفي نفس الوقت إرضاء المجتمع، من خلال قيامها بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر، مكافحة التلوث وخلق فرص العمل.

✓ عرفها كل من (Gond & Igalens, 2012, p. 89) وفق تعريف منظمة المقاييس العالمية (ISO) للمسؤولية الاجتماعية بأنها مسؤولية المؤسسات الناتجة عن قراراتها وأنشطتها تجاه المجتمع والبيئة في إطار الشفافية والسلوكيات الأخلاقية التي يجب أن تكون متناسقة مع أهداف التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع وتتماشى مع القوانين والمعايير الدولية المطبقة، مع الأخذ بعين الاعتبار توقعات كل الأطراف الفاعلين والمعنيين.

✓ كما عرفها (Kamatra & Kartikaningdyah, 2015) بأنها ظاهرة واستراتيجيات تستعملها المنظمات لتلبية الاحتياجات وتحقيق مصالح أصحاب المصلحة، وأبسط مثال عن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات هو الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات للجمهور في تقرير سنوي.

✓ وقام كل من (Licandro, Vázquez-Burguete, Ortigueira, & Correa, 2023) باقتراح تعريفًا للمسؤولية الاجتماعية للشركات باعتبارها فلسفة إدارية تعتمد على الإدارة المسؤولة للعوامل الخارجية التشغيلية للشركة على أصحاب المصلحة والمجتمع والبيئة. وبالتالي، تقرر تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها فلسفة إدارية تنص على أن إدارة الشركات يجب أن تسعى إلى تقليل العوامل الخارجية التشغيلية على أصحاب المصلحة والمجتمع بشكل عام والبيئة، بالإضافة إلى توليد عوامل خارجية إيجابية عليهم. تكمن القيمة النظرية لهذا التعريف في أنه يمكن أن يشمل جميع التعريفات الأخرى.

انطلاقًا من التعريف السابقة نلاحظ أن كل التعاريف اشتركت في النقاط التالية:

- ✓ التأكيد على أهمية ودور المؤسسة في المجتمع باعتبارها طرفًا فعالًا فيه.
- ✓ المسؤولية الاجتماعية هي ذات طابع طوعي وإرادي ودائم وهذا ما يجعلها أحد الركائز الإستراتيجية للمؤسسات.
- ✓ التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع والمساهمة في تطوير المجتمع وإيجاد الحلول لمشاكله.
- ✓ تهتم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بكافة أصحاب المصلحة والاستجابة لتوقعاتهم القانونية والأخلاقية والبيئية والاجتماعية.
- ✓ تهتم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بالبيئة وتأخذ النتائج الاجتماعية لتصرفات المؤسسة بعين الاعتبار.
- ✓ تطبق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار الشفافية والسلوكيات الأخلاقية والتي تتماشى مع القوانين والمعايير الدولية المطبقة.

وفي الأخير يمكن أن نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيا وقانونيا في بيئتها مع الأخذ بعين الاعتبار كافة الأطراف الفاعلة معها، وهذا من أجل تحقيق أهداف هذه المؤسسات من جهة والتي تستمدّها مع نموها الاقتصادي ما يضمن التوافق في أداؤها المستقبلي، ولتحسين جودة الحياة لكافة

هؤلاء الأطراف الفاعلة معها، ولتحقيق التنمية المستدامة من خلال حماية البيئة وتحسين الظروف المعيشية للعاملين والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.

ثالثاً: المسؤولية الاجتماعية للبنوك:

اهتمت البنوك على الصعيد العالمي كثيراً بممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في أعقاب الأزمات المالية التي شهدتها العالم والتي أدت إلى فقدان البنوك ثقة أصحاب المصلحة، بسبب سوء الإدارة ونمو القروض المتعثرة، فتم استخدام ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات كمحرك للسمعة لخلق القيمة والاستعادة ثقة الجمهور بشكل عام (Gangi, Mustilli, Varrone, & Daniele, 2018). وتبين كذلك أنه خلال الأزمة المالية كانت البنوك التي تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات معرضة لأقل قدر من المخاطر وكانت الأقل احتمالاً لطلب المساعدة الحكومية (Bolton, 2013). وحسب (Bolton, 2013) أظهرت قاعدة بيانات The KLD Research & Analytics (KLD) database من سنة 1998 إلى سنة 2010 أن البنوك التي تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات تتمتع بأداء مالي أفضل ومتميز وتقييم أعلى ومن غير المرجح أن تتراجع ولو عرفت هذه البنوك ضائقة مالية. ومن هنا، ندرك أنه أصبح من المهم للغاية بالنسبة للبنوك أن تهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية وستثمر في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات من أجل تحسين الأداء المالي.

وتعرف المسؤولية الاجتماعية في البنوك على أنها تحمل البنوك لمسئوليتها تجاه أصحاب المصلحة من مساهمين في رأس مالها والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع، فهي تعتبر أحد العناصر الأساسية في النظام الاقتصادي لأي دولة لتوفير التمويل من خلال نقل الموارد المالية بين أصحاب الفئات المالي وأصحاب العجز المالي، وبالتالي تساهم بشكل فعال في دفع عجلة التنمية الاقتصادية للدول وتحقيق العديد من المزايا في مجتمعاتها (Shen & Lee, 2006). وممارسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك تحتاج إلى توافر مجموعة من المعايير والشروط كالشفافية وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ومراعاة مسؤولياتها تجاه أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات (Truccolo, 2017, p. 19).

وتعد البنوك من أهم المنظمات المالية الداعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول، وتعتبر من أهم المنظمات التي عليها الكثير من المسؤوليات تجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة)، وأصبح دورها لا يقتصر على تقديم خدمات مالية تقليدية وتعظيم أرباحها فقط، بل تجاوز ذلك وأصبحت تهتم ببرامج أخرى وتضع استراتيجيات من شأنها أن تعزز تحملها للمسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه أصحاب المصلحة من جهة، ومن جهة أخرى لتعزيز ورفع من أدائها المالي، وهذا من خلال التزامها بالحفاظ على البيئة التي تزاوّل فيها أنشطتها وعدم تبديد الموارد، ورفع القدرات البشرية والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ومساندة الفئات الأكثر احتياجاً في المجتمع. إن هدف أي بنك هو تحسين أدائه المالي، وإذا كانت المسؤولية الاجتماعية للشركات هي السبيل لتحقيق هذا الهدف، فإنه من المفيد للبنوك أن تعترف بهذا العامل وألا تتخلى عن مثل هذه الفرصة وتهتم أكثر بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. من ناحية أخرى، إذا كان الأداء المالي الجيد هو الدليل لتحسين المسؤولية الاجتماعية

للشركات، فسيكون ذلك حافزا للبنوك لتحسين أدائها، حيث أن المسؤولية الاجتماعية للشركات بمثابة صورة للبنك ومعيار رئيسي لأي مستثمر محتمل.

وعلى سبيل المثال عن نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك، يعتمد البنك العربي (ARAB BANK) على استراتيجية شاملة للاستدامة والتي تركز على خمس (05) محاور رئيسية وهي: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتقارير الشفافة والوصول إلى النظام الأمثل والتعاون المجتمعي، حيث يعزز كل من هذه المحاور أداء هذا البنك نحو تحقيق رؤيته التأسيسية، والتي تتمثل في دعم عملائه والمساهمة في تحقيق طموحاتهم. ونتيجة لما سبق حاز هذا البنك سنة 2015 على جائزة أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط للعام والمقدمة من مجلة العالمية EMEAFinance، وذلك تقديرا للإنجازات المميزة التي حققها هذا البنك في هذا المجال ضمن إطار استراتيجيته الشاملة للاستدامة.

المطلب الثاني: أهمية ونظريات ومبادئ المسؤولية الاجتماعية

أولا: أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال الفوائد التي يمكن أن تقدمها والتي تنعكس بصورة إيجابية على المؤسسة والموظفين والمجتمع والبيئة، وهناك اتفاقا عاما على أن المسؤولية الاجتماعية تمثل صيغة عملية مهمة ومفيدة لمنظمات الأعمال في علاقاتها مع المجتمعات، وتأتي في مقدمة هذه الفوائد تحسين صورة المؤسسة بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والموظفين والمجتمع بشكل عام (الغالي و العامري، 2008).

وتؤكد (Ganescu, 2012) أن المسؤولية الاجتماعية تقدم منافع على مستوى البيئة، تتمثل في تخفيض تأثير النشاط الاقتصادي للمؤسسة على الطبيعة وكل المصادر الطبيعية غير المتجددة، كما تخفض من استهلاك الطاقة وتروج لإعادة التدوير والتكرير.

وحسب (الغالي و العامري، 2008، الصفحات 52-53) تقدم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة العديد من الفوائد والمزايا بالنسبة للمؤسسة والمجتمع:

✓ بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي، خاصة العملاء والعمال وبالأخص في حالة اعتبارنا أنها مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة.
- تحسن المسؤولية الاجتماعية مناخ العمل، وتؤدي إلى بث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.
- يفيد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المردود المادي والأداء المتطور.

✓ بالنسبة للمجتمع:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع من خلق شعور عال بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم.

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسة والمجتمع ومختلف الفئات ذات المصلحة.

- تحسين التنمية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي على مستوى الأفراد والمؤسسات ما يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

- ترتبط المسؤولية الاجتماعية في التعامل بالتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق من أجل زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

كما تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للموظفين في زيادة الدافعية أو الحوافز والعمل كفريق، وتقليل النزاعات الداخلية والتخلص من الممارسات غير الأخلاقية، وتشكل تضامن اجتماعي متقدم داخل المنظمة (Ganescu, 2012).

من جهة أخرى أوضح (الغالي و العامري، 2008، صفحة 53) أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تمنح العديد من الفوائد والمزايا للدولة وذلك من خلال تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في مجال الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة، وغيرها من المجالات التي تجتهد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية دورها في هذا الإطار.

ويرى (بونقاب و لزهاري، 2019، صفحة 7) أن التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية يحقق له العديد من الفوائد منها:

✓ تحسين صورة البنك والتي تبني على أساس الكفاءة في الأداء والنجاح في تقديم الخدمات والثقة المتبادلة بين البنك وأصحاب المصلحة.

✓ جذب الكفاءات، حيث يعتبر التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية عنصر جذب للموارد البشرية والإطارات المتميزة والاحتفاظ بها، كما تعمل على غرس روح الفخر والانتماء لهذا البنك.

✓ بناء علاقات قوية مع الدولة الأمر الذي يساعدها في حل المشكلات والنزاعات القانونية التي قد يتعرض لها البنك أثناء ممارسته لمختلف أنشطته.

✓ تخفيض التكاليف، حيث يعتبر إسهام المسؤولية الاجتماعية في تخفيض التكاليف من أهم دوافع تبنيها من قبل البنوك.

✓ زيادة الأرباح، حيث تساعد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للبنك الأمر الذي ينعكس إيجابياً على أرباحها.

✓ كسب ثقة المجتمع، حيث تساعد نشاطات البنك المسؤولة اجتماعيا على كسب ثقة وتأييد المجتمع للبنك ما يساعده على توطيد علاقته مع زبائنه الحاليين وكسب زبائن جدد.

✓ رفع قدرة البنك على الابتكار وذلك نتيجة كون أن برامج المسؤولية الاجتماعية ليست موحدة لدى كل المنظمات في كل أنحاء العالم، فذلك سيشرح البنك على تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وابتكار أنشطة اجتماعية وبيئية جديدة لم تتبناها باقي البنوك المنافسة.

وبالرغم من إدراك معظم المؤسسات لأهمية المسؤولية الاجتماعية وتأييد تبنيها و بروز آراء وحجج وراء قيام المؤسسات بمهام المسؤولية، إلا أنه يوجد آراء أخرى معارضة لتبني المسؤولية الاجتماعية للشركات. وحاول (البكري، 2001، الصفحات 51-52) في أبحاثه تلخيص أبرز ما ورد في آراء المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية للشركات والحجج وراء قيام المؤسسات بمهام المسؤولية وبمبغراتها المختلفة كالآتي:

✓ تعد مجالا مناسباً في العلاقة بين المؤسسة والمجتمع وبما يمكنها من البقاء في السوق.

✓ تحقيق حالة الإشباع للحاجات ومساهمتها في تحقيق الرجحية الاجتماعية لعموم المجتمع ودون أن تنحصر بمن يمتلك القسم الأعظم من القوة الشرائية.

✓ تمثل فعلا أخلاقيا وواجبا على إدارات المؤسسات لإعطاء المزيد من الاهتمام والرعاية الإنسانية والخيرية.

✓ تعمل على تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع.

✓ أداء المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الذي تقوم به حيال المجتمع هو شكل من أشكال الثقافة في المجتمع وما يتطلبه من تنفيذ.

✓ تمثل الحالة الأفضل للمستثمرين من خلال رفع قيمة الأسهم على الأمد الطويل، لما تحظى به المؤسسة من ثقة لدى المجتمع وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.

✓ القانون والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة بالمجتمع، لكن بوجود المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.

✓ الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك مؤسسات تعمل في المجتمع لتتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.

وفي المقابل قدم (الرحاحلة، 2011، الصفحات 88-89) في أبحاثه أبرز ما ورد في آراء المعارضين للمسؤولية الاجتماعية للشركات كالآتي:

✓ إذا أخذت المؤسسات بمهام المسؤولية الاجتماعية بشكل متزايد، فإنها سوف تتحول في وقت قصير إلى شكل لا يختلف عما هو سائد في مؤسسات الحكومية، وبالتالي فإن مسؤولية الحكم في تجاوز المشكلات الاجتماعية من مسؤولية الدولة والجهات التابعة لها.

✓ تحمل المؤسسات تكلفة إضافية وذلك لانفراد المؤسسة بإنفاق المبالغ على تنفيذ برنامج المسؤولية الاجتماعية ودون المنافسين الآخرين، مما ينعكس سلبا على موقفها وقوتها التنافسية في السوق.

✓ القيام بالمسؤولية الاجتماعية تستنزف طاقة كبيرة من جهد المؤسسة مما يضعف تحقيق أهدافها الرئيسية الأخرى.

✓ محدودية الخبرة والمهارة لدى المؤسسات في معالجة المشكلات الاجتماعية خاصة في المؤسسات الصغيرة الحجم.

✓ المسؤولية الاجتماعية هي عمل طوعي تقوم به المؤسسة أي أنها غير ملزمة بتنفيذه بقوة القانون.

ثانياً: نظريات المسؤولية الاجتماعية:

في نظر (Choi, 1999)، تعد جميع النظريات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات كنقطة مرجعية لكل مجال من مجالات تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات، ولكن نظراً لعدم وجود نظرية وتعريف موحد ومقبول للمسؤولية الاجتماعية للشركات من طرف جميع الباحثين، فهذا يعني أنه يجب أن يكون هناك الكثير من الاختلاف فيما يتعلق بالجانب النظري والتطبيقي للمسؤولية الاجتماعية للشركات. وتعتبر نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات عن كيفية ملاحظة أو تفسير المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل مختلف أصحاب المصلحة من وجهات نظر مختلفة، بمعنى تعبر كل نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات عن كيفية تعامل المنظمة مع ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الأخذ في الاعتبار مختلف أصحاب المصلحة الذين تتعامل معهم. وفيما يلي نورد أهم نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات:

1- النظرية الكلاسيكية (Classical theory): حسب (Friedman, 1962) تتعامل النظرية الكلاسيكية مع تعظيم الربح من وجهة نظر المساهمين أو الأولوية. وتعتبر هذه النظرية بمثابة تصور تقليدي لمحاولة تجنب القيام بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات وذلك لتحقيق أقصى قدر من الربح لأصحاب الأعمال (المساهمين). ويرى (Friedman, 1970) أنه ليس من صلاحيات وأولويات المنظمات الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والقيام بأدوار اجتماعية فهي تؤثر سلباً على تعظيم أرباح ملاكها والإضرار بثروتهم وهم في الأغلب يؤدون دور مدراءها، وأن المسؤولية الأساسية للشركات هي تعظيم الأرباح والثروة لملاكها في ظل الامتثال للقواعد الأساسية في المجتمع المحسدة في القانون والعادات الأخلاقية، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المجتمع ككل من خلال ما توفره هذه المنظمات من سلع وخدمات. وطرح (Friedman, 1970) هذه النظرية ودعم وجهة النظر الكلاسيكية حول المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال قوله "إن مسؤولية الأعمال التجارية هي تعظيم الأرباح، وكسب عائد جيد على رأس المال المستثمر، وأن تكون الشركة مواطنة جيدة تطيع القانون لا أكثر ولا أقل". وذكر أحد مؤيدي هذه النظرية (Levitt, 1983) أن الهدف الأساسي لمنظمات الأعمال هو تعظيم الأرباح من خلال استراتيجيات تنافسية عدوانية بأي طريقة يقبلها القانون لضمان بقاء الأعمال، في حين ينبغي ترك الرعاية الاجتماعية للحكومة لتتولى أمرها. وحذر (Blowfield & Frynas, 2005) من الالتزام المفرط بالمسؤولية الاجتماعية والأنشطة الخيرية والتي تؤدي إلى تحويل ثروات المساهمين إلى أنشطة غير الاقتصادية وبالتالي ترك الهدف الرئيسي للأعمال دون تحقيق.

لقد أثارت وجهة نظر فريدمان الكلاسيكية حول المسؤولية الاجتماعية للشركات الكثير من الاهتمام من قبل الباحثين، مما أدى إلى إجراء دراسات تجريبية للتحقق من صحة الحجة المقترحة، ويحاول الباحثون إيجاد شكل من أشكال التوافق بين تعظيم الربح (الهدف الاقتصادي) وأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات (الأهداف غير الاقتصادية) من خلال الإشارة إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤدي إلى زيادة الأداء المالي على المدى الطويل.

2- النظرية الشرعية (Legitimacy theory): يرى (Suchman, 1995) نظرية الشرعية تتناول إعطاء المنظمة الشعور بالانتماء وحق الوجود والعمل داخل المجتمع وفقا للقانون. وتحتاج منظمة الأعمال طوال فترة بقائها إلى تحقيق ما يتوقعه المجتمع منها، وبذلك تعتبر منظمة الأعمال كيانا يستحق أن يكون في نفس البيئة مع المجتمع الذي يخدمه، وهذا المفهوم يعطي جوهر أن تكون جزءا من المجتمع ولهم حق مشروع في البقاء. وبالتالي تعبر نظرية الشرعية عن كيفية تفاعل الشركة مع الضغوط وتوقعات أصحاب المصلحة من أجل البقاء. وتقوم نظرية الشرعية على فكرة أن منظمات الأعمال تعمل في المجتمع من خلال اتفاق ضمني أو متصور للقيام ببعض الأعمال المسؤولة اجتماعيا من أجل البقاء داخل المجتمع وتحقيق أهدافه. وحسب كل من (Aminu, Harashid, & Azlan, 2015, p. 89) فإن المجتمع هو الذي يحدد مدى فائدة وجدارة المنظمة بالنسبة لهم على أساس التوافق بين ما يتوقعونه وما يحصلون عليه من منظمة الأعمال. وأكد كل من (Brown & Deegan, 1998) أن الأداء المالي في السابق كان يعتبر معيارا لتحديد الشرعية التنظيمية، أما الآن فإن الطريقة التي تخدم بها المنظمة المجتمع هي التي تحدد شرعيتها للبقاء.

3- نظرية الوكالة (Agency theory): تؤكد نظرية الوكالة على الحصول على الاعتراف القانوني للتصرف نيابة عن الرؤساء من وجهة نظر المديرين (الوكلاء). ويشير كل من (Fama & Jensen, 1983) إلى أن هذه النظرية تعبر عن العلاقة بين الوكلاء (المديرين) والرؤساء (المساهمين / المستثمرين)، حيث يعمل المديرون كوكلاء للمساهمين، وهم المسؤولون عن اتخاذ القرار وتنفيذه في إدارة شؤون منظمة الأعمال، كما أنهم يتمتعون بإمكانية الوصول إلى المعلومات التي لا يستطيع حتى أصحابها الحصول عليها. وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المديرين والمساهمين في إطار حوكمة المؤسسات وتستند مسؤوليتها على المديرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من أصحاب المصلحة الذين لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمديرين. وتركز جميع أدبيات نظرية الوكالة على كيفية الحفاظ على العلاقة بين الوكيل والمالك بحيث يتمكن المالكون والمديرون جميعا من الحصول على ما يتوقعونه بسبب فوائد التفويض المناسب للسلطة إلى الوكلاء.

4- نظرية أصحاب المصلحة أو المستفيدين (Stakeholders theory): إن الفرضية الأساسية لنظرية الأطراف ذات المصلحة (أو نظرية أصحاب المصلحة) التي جاء بها (Freeman, 1984)، تؤكد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز الأداء المالي، وحسب آخرون أمثال (Hammann, Habisch, & Pechlane, 2009) تؤكد هذه النظرية على أن نجاح المنظمة يعتمد على العلاقة الدائمة مع أصحاب المصلحة

وأصبحت إدارتها أداة أساسية لخلق القيمة. وحسب كل من (Donaldson & Preston, 1995) تؤكد نظرية أصحاب المصلحة على ضرورة توفير حقوق أصحاب المصلحة كأساس لممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، هذه النظرية تعترف بأن حقوق أصحاب المصلحة المختلفة إذا تم الوفاء بها على النحو المطلوب تؤدي إلى التحقيق الكامل للأهداف التنظيمية للشركات. وعرف (Clarkson, 1995) أصحاب المصلحة أنهم أي شخص أو مجموعة من الأشخاص لديهم حق ملكية أو أي شكل من أشكال المصلحة أو المطالبة في مؤسسة ما. وهم عموماً يتمثلون في المساهمين والعملاء والموردين والمستثمرين والموظفين والحكومة. وتبحث هذه النظرية عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدامة، ولهذا السبب ظهرت نظرية جديدة تسمى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، والتي تضمن إلى جانب المساهمة في الإنتاج، الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية كالحفاظ على الموارد العالمية المشتركة وحماية البيئة من خلال تدوير النفايات، ورفع العمالة...

5- نظرية المؤسسة (Institutional theory): يرى كل من (DiMaggio & Powell, 1983) النظرية المؤسسة ترتبط بالطريقة التي تؤدي بها المنظمة ممارساتها في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، لأن أحد العوامل الدافعة لأداء المسؤولية الاجتماعية للشركات هو الضغط الذي يمارسه أصحاب المصلحة والمنافسون، وتحتاج المنظمة إلى تلبية الطلبات المتعددة المتوقعة منهم والتصرف وفقاً للمعايير المقبولة في بيئة العمل والصناعة، لأن الشرعية التنظيمية وبقائها يمكن أن يكونا على المحك إذا فشلت المنظمة في التوافق مع المعايير المؤسسة المقبولة. لذلك، تتعامل النظرية المؤسسة مع كيفية تشكيل القرارات التنظيمية والتفاوض بشأنها وتحويلها إلى واقع من خلال ملاحظة ما تدعمه الصناعة أو البيئة التنافسية. وبالتالي يبقى الهدف الرئيسي للنظرية المؤسسة هو إضفاء الطابع المؤسسي على السلوك، حيث يمكن للمؤسسات التأثير على السلوك التنظيمي بين نظيراتها داخل نفس الصناعة من خلال وضع معايير أو مواصفات أو طريقة تشغيل مقبولة ومعترف بها داخل الصناعات.

6- النظرية الآلية/الاستراتيجية (Instrumental/Strategic theory): يشير كل من (Garriga & Melé, 2004) أن هذه النظرية تتعامل هذه النظرية مع فكرة تطبيق التزامات المسؤولية الاجتماعية للشركات كإستراتيجية لتحقيق القدرة التنافسية وإدارة علاقات العملاء. وتؤكد هذه النظرية كذلك على ربط ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات مع تعظيم الأرباح لصالح مختلف أصحاب المصلحة. فعندما تستخدم مؤسسة ما التزامات المسؤولية الاجتماعية للشركات لدعم أنشطتها التجارية الأساسية وإنجاز مهامها بشكل فعال مصحوباً بالحصول على عوائد عالية كبيرة، فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتولى موقعا إستراتيجيا في عملية صنع القرار في تلك المؤسسة. وتدعم هذه النظرية كذلك عملية الانخراط في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات إذا كان ذلك يؤدي إلى الربحية وخلق صورة جيدة أو سمعة جيدة.

7- المسؤولية الاجتماعية للشركات الإسلامية (Islamic CSR) - نظرية الصالح العام (مصلحة): يؤكد كل من (Jamali & Sidani, 2013) أن العلماء يتفقون على أن الدين يؤثر على عادات الناس وقيمهم ومواقفهم

وأسلوب حياتهم بأكملهم، وهو ما يترجم إلى التأثير على كيفية إجراء الناس للمعاملات التجارية وكيفية تصرفهم في بيئة منظمة. وفي تطبيق عقيدة المصلحة أو الصالح العام في المعاملات التجارية وكيفية تصرفهم في بيئة منظمة من منظور الإسلام، ينبغي أن يكون متفقا مع مبدأ دفع المفساد، وتكون الأولوية على الضروريات أي حفظ الإيمان والحياة والعقل والنسل والمال) قبل الاحتياجات الملحة الأخرى، ثم التحسينات أي الصدقة والأخلاق وحسن العلاقة مع الآخرين.

ثالثا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

ساهمت جهود المنظمات غير الحكومية والبنوك الدولية (منظمة الأمم المتحدة، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، البنك الدولي ومنظمة المعايير الدولية) في وضع مجموعة من المبادئ الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. وينبغي على المؤسسات أثناء ممارستها للمسؤولية الاجتماعية أن تعمل على أساس مجموعة من المبادئ المتمثلة في (Aminu, Harashid, & Azlan, 2015, p. 84):

✓ ممارسات التنمية المستدامة: وتعني الاستخدام العقلاني لموارد الخام نظرا لمحدوديتها كالنفط والحديد والفحم والتي يجب أن تكون متاحة للاستخدام في المستقبل، بالإضافة إلى ضرورة إيجاد البدائل المناسبة لها.

✓ المساءلة: وتعني اعتراف المؤسسة بآثار أعمالها على البيئة الخارجية بالإضافة إلى البيئة الداخلية لها، مما يحتم عليها تقدير حجم هذه الآثار والإبلاغ عنها للأطراف المتضررة من حكومة وعملاء وعمال والمجتمع.

✓ الشفافية: ونقصد بها أن تفصح المؤسسة من خلال تقديم وإتاحة تقارير على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المحتملة على الأفراد والبيئة والمجتمع.

✓ الحفاظ على إدارة علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة: والذي يقصد به أن تحترم المؤسسة وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع أصحاب المصلحة.

✓ الدعوة إلى مختلف جوانب حقوق الإنسان والعدالة والمبادئ الديمقراطية: ويقصد بهذا المبدأ أن المؤسسة ينبغي عليها أن تحترم حقوق الإنسان والعدالة والمبادئ الديمقراطية، وينبغي عليها أن تعترف بأهمية هذه الحقوق والمبادئ.

✓ احترام القانون والالتزام بالمعايير الدولية المقبولة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات: ويقصد من هذا المبدأ أن المؤسسة ينبغي عليها أن تحترم المعايير الدولية للسلوك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، مع الالتزام بمبدأ احترام القانون.

✓ الممارسة التجارية الأخلاقية: ويقصد من هذا المبدأ أن تتصرف المؤسسة أثناء ممارستها التجارية في جميع الأوقات بشكل أخلاقي اتجاه الأفراد والمجتمع والبيئة.

ولخص (العصيمي، 2015، صفحة 10) مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات كالآتي:

✓ التنمية والتطوير في كل المجالات التي تحقق المنافع الاجتماعية.

✓ الشفافية في تخطيط وتنفيذ العمليات.

- ✓ الأداء المبني على الأهداف القابلة للقياس.
- ✓ مكافأة الأداء الجيد وتأنيب الأداء الضعيف.
- ✓ المرونة والإبداع لتحقيق الأهداف.
- ✓ تفعيل أدوات المراقبة والتطوير.
- ✓ استمرارية التطوير.

المطلب الثالث: أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات والبنوك

أولاً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

قدم (Carroll, 1979) و (Carroll, 2016) نموذج للمسؤولية الاجتماعية يتكون من أربعة أبعاد غير مستقلة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل، ووضعها على شكل هرم يتشكل من البعد الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والخيري. وبالتالي يرى Carroll أن الشركة المسؤولة اجتماعياً لابد عليها أن تعمل في نفس الوقت لتحقيق الربح واحترام القانون والتصرف بشكل أخلاقي وأن تكون مواطناً صالحاً من خلال مساهمتها في الأعمال الخيرية. ويمثل البعد الاقتصادي والقانوني الجانبان الأساسيان في أنشطة المؤسسات لذلك يمثلان القاعدة المادية في بناء هرم Carroll، بينما يمثل البعد الأخلاقي والخيري الأكثر حداثة في توجيهه وتعامل المؤسسات في علاقاتها وتفاعلها مع المجتمع.

1- البعد الاقتصادي: والذي يتمثل في المسؤوليات الاقتصادية للشركات (Economic responsibilities) في إنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع وتحقيق الربح منها. وهو أحد الأنواع الأربعة الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات وينطوي على تحسين العمليات التجارية للمؤسسة أثناء المشاركة في الممارسات المستدامة، باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع تعمل على تحقيق الأرباح وزيادة العائد على الاستثمار للمساهمين في الشركة الذين يتوقعون ويطلبون بعائد معقول على استثماراتهم، فضلاً عن مسؤوليتها في توفير أجواء العمل المناسبة وحماية العاملين من أخطار العمل مع ضمان حقهم في العمل كونهم يريدون القيام بعملهم بأمان ونزاهة، وكذلك مسؤولياتها تجاه العملاء الذين يريدون منتجات عالية الجودة بأسعار عادلة. وهذا هو أساس الهرم الذي تركز عليه جميع الطبقات الأخرى. وتتمثل المسؤولية الاقتصادية في المسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يلي:

- ✓ المسؤولية لتكون مربحة.

✓ الطريقة الوحيدة لبقاء الأعمال التجارية ودعم المجتمع على المدى الطويل.

2- البعد القانوني: تتعلق المسؤوليات القانونية للشركات (Legal responsibilities) بالامتثال للقواعد الأساسية من القوانين واللوائح والتشريعات والأنظمة التي تم وضعها وسنها من طرف الدولة أو المجتمع في الأخلاقيات المقننة. وتحدد هذه القواعد للمؤسسات كيف يمكن إجراء ممارساتها التجارية بطريقة عادلة، وتشجعها بأن تنتهج سلوكاً مسؤولاً ومقبولاً في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة للمجتمع، وأن لا ينتج عنها أي ضرر. وبالتالي هذه القواعد

تساهم في ضبط علاقة المؤسسة بالمستهلك والمجتمع، وحماية المؤسسات من بعضها البعض من جراء أساليب المنافسة غير العادلة التي قد تحصل. وتمثل المسؤولية القانونية في المسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يلي:

✓ العمل بطريقة متسقة وفقا لمتطلبات الحكومة والقانون.

✓ الامتثال للوائح والقواعد المختلفة والمحددة محليا ودوليا.

✓ تصرف المؤسسات كمواطنين مخلصين للدولة والمجتمع.

✓ الوفاء بالالتزامات القانونية.

✓ توريد السلع والخدمات التي تلي الحد الأدنى من المتطلبات القانونية.

3- البعد الأخلاقي: إن المسؤوليات الأخلاقية للشركات (Ethical responsibilities) تتجاوز المسؤوليات القانونية. وقد يكون من الصعب تحديد الفرق بين المسؤوليات القانونية والمسؤوليات الأخلاقية إلا أن القوانين هي مبنية على مقدمات أخلاقية، لكن الأخلاق تتجاوز ذلك.

وعرف المسؤوليات الأخلاقية للشركات (Berrin & Mücahit, 2011, p. 1409) كل من على أنها مجموع الأنشطة أو الممارسات المحظورة في المجتمع وغير المقننة، والتي تجسد المعايير والقواعد التي تعكس الحرص على المستهلكين والعاملين والمساهمين والمجتمع بشكل عادل، مع احترام أو حماية الحقوق المعنوية لأصحاب المصلحة. إن تحمل الشركات للمسؤولية الأخلاقية يعني أنها تتبنى الأنشطة والمعايير والممارسات التي لم يتم تدوينها بالضرورة، ولكنها تبقى متوقعة من طرف المجتمع لإجراء وإدارة أعمالها بطريقة أخلاقية. وتشمل المسؤولية الأخلاقية في المسؤولية الاجتماعية للشركات على ما يلي:

✓ الأداء بطريقة تتفق مع توقعات المجتمع.

✓ الاعتراف بالمعايير الأخلاقية والمعنوية الجديدة أو المتطورة التي اعتمدها المجتمع واحترامها.

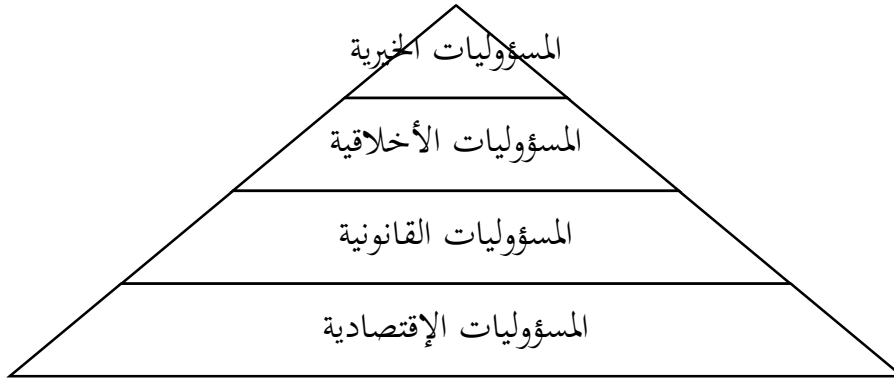
✓ منع انتهاك المعايير الأخلاقية لتحقيق أهداف المؤسسات.

✓ تصرف المؤسسات كمواطنين مخلصين تجاريين مناسبين من خلال القيام بما هو متوقع أخلاقيا أو معنويا.

✓ الاعتراف بأن نزاهة العمل والسلوك الأخلاقي تتجاوز مجرد الالتزام بالقوانين واللوائح والتشريعات والأنظمة التي تم وضعها وسنها من طرف الدولة أو المجتمع.

4- البعد الخيري: تمثل المسؤوليات الخيرية للشركات (Philanthropic responsibilities) الأدوار الطوعية التي يتحملها مجتمع الأعمال والتي لا يوجد لها حدود أو توقعات واضحة في المجتمع كما في المسؤولية في الأخلاقية، وإنما تعود لحكم واختيار إدارات الشركات. وتطور الشركات أنشطة خيرية لتمنح لمختلف مكونات المجتمع انطبعا بأنها تريد رد الجميل للمجتمع، ولهذا تسعى الشركات لتتبنى أنواعا مختلفة من العمل الخيري، مثل الهدايا والتبرعات والعمل التطوعي وتنمية المجتمع وجميع المساهمات التقديرية الأخرى للمجتمع. وأكد (Carroll, 2016) أنه بالرغم من أن بعد الخيري عامل مرغوب فيه جدا، إلا أنه في الحقيقة أقل أهمية من الأبعاد الثلاثة الأخرى.

الشكل رقم (1-2): هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



Source: (Carroll, 2016, p. 5), (Carroll, 1979, p. 499).

- من جهة أخرى، صنف (Lantos, 2001) أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات على ثلاثة أبعاد هي:
- ✓ البعد الأخلاقي (Ethical form): وهو الحد الأدنى الواجب تحقيقه لمسؤوليات الشركات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية اتجاه المجتمع.
 - ✓ البعد الاستراتيجي (Strategic form): ويتمثل في مشاركة الشركات في الأعمال الخيرية فقط التي تعود عليهم بالمنفعة المالية من خلال المساهمة في الدعاية الإيجابية لها ومحاولة كسب السمعة الحسنة عليها.
 - ✓ البعد التحفيزي (Altruistic form): والذي يتمثل في جعل المساهمات الخيرية للشركات على حساب ملاكها أو المساهمين.

ثانياً: مجالات المسؤولية الاجتماعية:

- تقسم عموماً مجالات المسؤولية الاجتماعية وفقاً للأطراف المستفيدة منها إلى:
- ✓ داخل المؤسسة: ويتعلق بالعمال والموظفين وذلك بناءً على طبيعة وفلسفة إجراءات العمل وأسلوب تشغيل العاملين والخدمات المقدمة لهم، بالإضافة إلى أهداف العمل ومسؤولياته.
 - ✓ خارج المؤسسة: وهي تشمل الجهود المبذولة من طرف المؤسسة اتجاه الأطراف الخارجية (العملاء، الحكومة، المجتمع والبيئة).

ويقسم (بدوي، 2007، الصفحات 80-84) مجالات المسؤولية الاجتماعية إلى ما يلي:

- ✓ مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية: ويعتبر من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لما تتميز به من توسع في استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني، وما نتج عنها من زيادة المخلفات الصناعية وتوسيع استخدام الأسمدة الكيماوية والمبيدات الزراعية، مما أدى بدوره إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات، كما يؤثر هذا المجال على نوعية الحياة حيث يؤثر على ما تتحمله ميزانية الدولة من نفقات.
- ✓ مجال المساهمات العامة: يقوم هذا المجال بدراسة مدى مساهمة المؤسسة في دعم المؤسسات العلمية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية، وتنشيط برامج الحد من الأوبئة والأمراض وحل المشاكل الإنسانية وكل ما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين، وأيضاً العناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين،

والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري الذي يهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة على تنفيذ برامج الإسكان.

- ✓ مجال الموارد البشرية: يضم أنشطة المؤسسة التي تقوم بتوفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون التفرقة بين الجنس واللون والعقيدة، والقيام بإعداد برامج تدريب للعاملين بهدف زيادة مهاراتهم، وإتباع نظام الأجور والحوافز لمستوى معيشي مناسب يتوافق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع أو في المجتمع. ولقد أدت التطورات التقنية إلى التأكيد والاهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية، وتحددت سياسات التوظيف وشؤون العاملين، كما استجابت المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية إيجابية، في تحقيق سلامة العاملين من الجانب الصحي والنفسي ووقايتهم من الأخطار المهنية.
- ✓ مجال مساهمات المنتج والخدمة: يتضمن هذا المجال القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة.

ثالثاً: مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك:

قام كل من (فراح و زيدان، 2022، صفحة 29) و (القاضي، 2010، الصفحات 21-24) بتوضيح مجالات ممارسة البنك لمسؤوليته الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح والتي نلخصها كالتالي:

- 1- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع: وذلك من خلال قيام البنك ب:
 - ✓ ممارسة أنشطة البنك وفقاً لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.
 - ✓ تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني والتاريخي والثقافي.
 - ✓ التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.
 - ✓ المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.
 - ✓ التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.
 - ✓ دعم الكيانات التي تعنى بالشؤون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.
 - ✓ تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.
 - ✓ الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.
 - ✓ النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
 - ✓ إخطار وإشراك المؤسسات التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح في الأمور التي تخصها.

2- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة: وذلك من خلال قيام البنك بـ:

- ✓ الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.
- ✓ الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.
- ✓ السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء.
- ✓ الاستخدام الأمثل والفعال للموارد.
- ✓ تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك.

3- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه العاملين: وذلك من خلال قيام البنك بـ:

- ✓ تطبيق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية.
- ✓ إعطاء لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل.
- ✓ ضمان تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.
- ✓ العمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.
- ✓ وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك إيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في وضعة الخطط التدريبية.
- ✓ تبني نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية فضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.
- ✓ خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.
- ✓ تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة.
- ✓ حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وآرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار.
- ✓ تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.

✓ إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.

4- المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه العملاء: وذلك من خلال قيام البنك بـ:

- ✓ تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك.
- ✓ تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم.

- ✓ إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية.
- ✓ بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة.
- ✓ الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها.
- ✓ شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح.
- ✓ الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.

المبحث الثالث: الأداء المالي في البنوك وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للشركات

إن الفرضية الأساسية لنظرية الأطراف ذات المصلحة التي جاء بها (Freeman, 1984)، تؤكد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز الأداء المالي، وحسب آخرون أمثال (Hammann, Habisch, & Pechlane, 2009) و (Maqbool & Zameer, 2018) و (Jamali H. , 2020) تؤكد هذه النظرية على أن نجاح المنظمة يعتمد على العلاقة الدائمة مع أصحاب المصلحة وأصبحت إدارتها أداة أساسية لخلق القيمة. وأكدت الأدبيات النظرية أن الأدوار المهمة العديدة التي تلعبها المسؤولية الاجتماعية للشركات تمكن الشركات من اكتساب تقدير المستثمرين وتقديم لها صورة إيجابية، وولاء أصحاب المصلحة، وبالتالي تساهم في زيادة إيراداتها (Jermsittiparsert, Siam, Issa, Ahmed, & Pahi, 2019). وأصبح موضوع العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي مثيرا للنقاش، وعلاوة على ذلك، أصبحت المنظمات في كل الدول متقلبة بشكل كبير لفكرة المسؤولية الاجتماعية للشركات وتركز عليها، مما يجعلها في كل مرة تبحث إلى تقييم آثارها المالية.

وتعد البنوك من أهم المنظمات المالية الداعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول، وتعتبر من أهم المنظمات التي عليها الكثير من المسؤوليات اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة)، وأصبح دورها لا يقتصر على تقديم خدمات مالية تقليدية وتعظيم أرباحها فقط، بل تجاوز ذلك وأصبحت تهتم ببرامج أخرى وتضع استراتيجيات من شأنها أن تعزز تحملها للمسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه أصحاب المصلحة من جهة، ومن جهة أخرى لتعزيز ورفع من أدائها المالي، وهذا من خلال التزامها بالحفاظ على البيئة التي تزاوّل فيها أنشطتها وعدم تبديد الموارد، ورفع القدرات البشرية والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ومساندة الفئات الأكثر احتياجا في المجتمع. سيتناول هذا المبحث ماهية الأداء المالي للمؤسسات والبنوك، العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك ومؤثراته والنظريات المفسرة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي للبنوك.

المطلب الأول: ماهية الأداء المالي للمؤسسات والبنوك

أولا: مفهوم وتعريف الأداء المالي وخطواته:

يرى (Bourguignon, 1995, p. 62) أن الأداء في الإدارة يعني ما يلي: أداء النتائج (Result (performance)، أداء العمل (action performance)، أداء النجاح (success (performance) وأداء القدرات (capacity performance). وحسب كل من (Marion،

Asquin, Everaere, Vinot, و Wissler (2012) يرتبط الأداء بأربعة مبادئ أساسية وهي: الفعالية- efficiency (نسبة النتائج المحققة إلى الأهداف المسطرة)، الكفاءة- Effectiveness (نسبة مؤشر يقيس النتيجة إلى مؤشر يقيس رأس المال المستخدم)، التناسق- Consistency (نسبة الأهداف المسطرة إلى الوسائل المتاحة) والملاءمة- Relevancy (نسبة الأهداف المسطرة إلى قيود المحيط) لتقييم الأداء في المجال الاستراتيجي. ووصف (Avram & Luminita, 2013) الأداء على أنه سلسلة من الخصائص المعينة مثل قدرة المنظمة على مجاراة أو تحمل المنافسة الخارجية وإدارة نفسها بطريقة جيدة وتقديم منتجاتها بأقل تكلفة، وقدرتها على استغلال الموارد والتوسع المستمر. أما مفهوم الأداء المالي فيحدد حسب كل من (Shashua & Goldschmidt, 1974) وفقا لهامش الربح، ربحية السهم، ربحية رأس المال والربح التشغيلي أو ربح العمليات، هذه المعايير ببساطة تمثل مؤشرات لقياس الربحية ومعرفة الوضع المالي للمنظمة، وعبراً كذلك عن الأداء المالي من جانب السوق الذي يقاس بسعر السهم والأرباح الموزعة وأرباح السهم ومن جانب المحاسبة الذي يقاس عموماً في البنوك بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

وعرف الأداء المالي كل من (Miller & Bromiley, 1990) على أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. وعرف كذلك كل من (Robins & Wiersema, 1995) الأداء المالي على أنه انعكاس لقدرة منظمات الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها. كذلك يعرف (Thauvron, 2005, p. 23) الأداء المالي على أنه تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على خلق القيمة (Création de la valeur) ومواجهة المستقبل، من خلال الاعتماد على الميزانيات، جدول حسابات النتائج والجدول الملحق، ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم يؤخذ الطرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة. كما يعرف (الطويل، 2019، صفحة 91) الأداء المالي على أنه وصف لوضع المؤسسة الحالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمتها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسة المبيعات، الإيرادات، الموجودات، المطلوبات وصافي الثروة، فهو تبيان لأثر هيكل التمويل وانعكاس لكفاءة السياسة التمويلية للمؤسسة. وحسب (Evraert, 1992, p. 287) فالأداء المالي يعني تسليط الضوء وفحص الجوانب التالية من خلال عملية التحاكي:

✓ العوامل المؤثرة في المردودية المالية.

✓ أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة.

✓ مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية وتحقيق فوائض من الأرباح.

✓ مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.

ويرى كل كم (بن ساسي و قريشي، 2011، الصفحات 42-43) أنه يوجد ثلاثة أنواع رئيسية من الأداء المالي تلخص كالتالي:

- ✓ الأداء المالي التطوري: والذي يركز على تحليل الوضعية المالية للمؤسسة عبر الزمن والحكم عليها بمقارنة نتائج التحليل بدورات مالية سابقة.
 - ✓ الأداء المالي المقارن: والذي يركز على تحليل الوضعية المالية للمؤسسة والحكم عليها بمقارنة بالوضع المالي للمؤسسات التي تنتمي لنفس القطاع.
 - ✓ الأداء المالي المعياري: والذي يعتبر امتدادا للأداء المالي المقارن، إلا أنه يستند في الحكم على الوضعية المالية للمؤسسة على معدلات معيارية يتم اختيارها بناء على دراسة شاملة.
- وحسب (الخطيب، 2010، صفحة 51) تمر عملية تقييم الأداء المالي بالخطوات التالية:
- ✓ الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية للمؤسسة، وذلك لحساب مختلف النسب المؤشرات.
 - ✓ حساب مختلف مؤشرات تقييم الأداء كنسب الربحية، السيولة، النشاط، الرفع المالي والتوزيعات... وتتم بإعداد واختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي.
 - ✓ دراسة وتقييم النسب لمعرفة الانحرافات والفروقات ومواطن الضعف بالأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع، أو مقارنته بأداء المؤسسات التي تعمل في ذات القطاع.
 - ✓ وضع التوصيات الملائمة اعتمادا على عملية تقييم الأداء المالي بعد تحديد الفروقات ومعرفة أسبابها وأثرها على المؤسسات، وذلك للتعامل معها ومعالجتها.

ثانيا: الأداء المالي للبنوك:

تتم البنوك والمؤسسات المالية كثيرا بالجانب المالي وتسعى للمحافظة على مركزها المالي في ظل التحديات التي تواجهها أمام المحيط الاقتصادي والمالي الذي يشهد منافسة شديدة بين البنوك والمؤسسات المالية، والمحيط التكنولوجي الذي يعرف تقدما متزايدا، وكل هذا يتوقف على فعالية وكفاءة أداؤها المالي والاستخدام الأمثل لمواردها المالية بما يناسب ويواجه هذه التحديات. ويتيح الأداء المالي الجيد للبنك مواصلة نشاطه على المدى الطويل، أي ضمان استدامته.

وحسب (الخطيب، 2009، صفحة 45) يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء البنوك، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، كما أنه يساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد البنوك بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.

ويعد الأداء المالي حسب (أمجد، 2023، صفحة 37) أحد المؤشرات المستخدمة في قياس نجاح البنوك والمؤسسات المالية من منظور العوائد المالية، وكثيرا ما يستخدم من جانب المستثمرين والملاك كمعيار لتقييم الأداء وحالة الاستثمار، كما يستخدم كأداة من قبل الحكومات والسلطات النقدية والمالية وهيئات المالية لتقييم مدى امتثال البنوك والمؤسسات المالية للمعايير التنظيمية ورصد السلامة العامة للقطاع المصرفي، ويمكن التعبير عن جودة الأداء المالي للبنوك والمؤسسات المالية بطرق متعددة منها: الربحية، معدلات العائد على حقوق الملكية وعلى الأصول، وربحية السهم.

ومن أجل إجراء تقييم سليم لأداء البنوك، يتعين على البنوك تقديم بيانات موثوقة وبأكبر قدر من المصدقية في بياناتها المحاسبية والمالية، ويتعين عليها أن يكون لديها مختصين في التدقيق المحاسبي للتحقق من صحة ميزانيتها المحاسبية، حيث أن تعزيز آليات وضع الأنظمة التنظيمية والرقابية بالبنوك يساعدها في تحقيق نتائج جيدة، ويمكنها من التوافق مع تطور النشاط المصرفي واللوائح الاحترازية على المستوى المحلي والدولي. ومن الضروري تقييم أداء البنوك التجارية لمراقبة نشاط هذه البنوك واتخاذ القرارات الصحيحة والكافية حيث يعتبر تقييم الأداء المالي إحدى الأدوات التي يعتمد عليها البنك في عملية صياغة القرارات المثلى، ويتيح له التعرف على الانحرافات وأسبابها وكيفية معالجتها لتحسين مستوى الأداء والربحية.

وفي الأخير يمكن أن نستخلص مما سبق أنه بالرغم من الاختلاف في تحديد مفهوم الأداء المالي للمؤسسات والبنوك بسبب الاختلاف في المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء المالي وقياسه من طرف المؤسسات والبنوك، إلا أن أغلب الباحثين يعتبرون نجاح الأداء المالي أنه يتحقق من خلال نجاح المؤسسات والبنوك في تحقيق أهدافها.

ثالثا: أهمية وأهداف الأداء المالي:

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام عند متابعة نشاطات وأعمال المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها، وتقييم مستويات أداء المؤسسات وفعاليتها من عدة زوايا وبطريقة تمكن من تحديد جوانب القوة والضعف في المؤسسات وترشيد القرارات المالية والاستثمارية للمستخدمين، وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح وفقا للأهداف العامة للمؤسسات للحفاظ على استمراريتها وبقائها. وحسب كل من (النعمي و التميمي، 2008) هناك جهات عدة يمكن أن تستفيد من تقييم الأداء المالي بحسب الأهداف التي تسعى لتحقيقها كإدارة الشركة والمساهمين أو الملاك، والأجهزة الرقابية الحكومية والمستثمرون والدائنون، وهيئة الأوراق المالية، وأجهزة الضريبة والغرف الصناعية والتجارية، والبنوك والمؤسسات المالية. ويسمح الأداء المالي للمستثمرين حسب (عدون، 1988، صفحة 51) من متابعة نشاط المؤسسة وطبيعته، ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية، وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومديونية، كما يسمح لهم بالقيام بعملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم. ويؤكد (باسردة، 2006) أن أهمية الأداء المالي تكمن في أنه الكاشف الحقيقي لموقع المنظمة في السوق ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى أنه القاعدة التي يبنى عليها العديد من القرارات الهامة في المنظمة. وأشار كل من (Avram & Luminita, 2013) أن الأداء المالي يؤدي في الوقت الحالي دورا رئيسيا في بقاء الأعمال من خلال التكيف الدائم لمتطلبات السوق بالتطبيق الناجح للاستراتيجيات الإدارية الجديدة.

ويبقى الموضوع الأساسي للأداء المالي في أي مؤسسة وبالنسبة لأي مستثمر هو الحصول على معلومات لكي تستعمل للتحليل وصنع القرارات بالنسبة للمؤسسة، واختيار القرار الأمثل للاستثمار بالنسبة للمستثمر، وذلك من خلال تقدير وقياس وتحليل مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة. ويهدف الأداء المالي بالنسبة للمستثمر إلى متابعة ومعرفة نشاط والظروف الاقتصادية والمالية للمؤسسة، من خلال تقدير وقياس مؤشرات الأداء المالي، كما يساعده في إجراء

عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع المؤسسة. ولخص (Simon, 2009, p. 144) في أعماله أن عملية تقييم الأداء المالي تهدف إلى:

- ✓ الكشف عن الخلل الذي قد يحصل في عملية التخطيط المالي للمؤسسة وتقديم الحلول لذلك.
- ✓ الوقوف على مدى كفاءة وحدات وأقسام المؤسسة على القيام بوظائفها.
- ✓ تحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة.
- ✓ مساعدة متخذي القرار في إشرافهم وتوجيههم في سير جميع العمليات داخل المؤسسة.
- ✓ ضمان عملية الرقابة الداخلية للمؤسسة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك ومؤثراته

أولاً: العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات:

تواجه المؤسسات الاقتصادية خلال نشاطاتها عدة مشاكل وصعوبات قد تكون سبباً في ضعف أداء وظائفها خاصة أدائها المالي، فيصبح من الضروري على المسيرين تقييم الأداء المالي والبحث عن مصادر وأسباب هذه المشاكل والصعوبات وتحليلها واقتراح القرارات التصحيحية بشأنها. ويتأثر الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية بعوامل داخلية خاضعة للتحكم النسبي للمنظمة يمكن لإدارة المؤسسة التحكم فيها والسيطرة عليها بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد المتوقع وتقليل التكاليف والمصاريف، وعوامل أخرى خارجية قد تكون فجائية ويصعب على إدارة المؤسسة التحكم والسيطرة عليها، وقد تحتاج المؤسسة وضع خطط بديلة لمواجهةها. وقد قدمت (شدرى، 2009، صفحة 133) في دراستها مجموعة من العوامل الداخلية والعوامل الخارجية التي تؤثر على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية التالية:

✓ العوامل الداخلية:

- الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال.
- الرقابة على التكاليف.
- الرقابة على كفاءة استخدام الأموال المتاحة.
- إدارة السيولة.
- المؤشرات الخاصة بالربحية والأداء المالي.

✓ العوامل الخارجية:

- التغيير التكنولوجي المتوقع للخدمات.
- القوانين والتعليمات والإجراءات التي تطبق على المؤسسات ومنافسة المؤسسات في نفس القطاع.
- السياسات المالية والاقتصادية للدولة.

ثانيا: العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك:

قام الباحثون (مرهج، حمودة، و مزيق، 2014، الصفحات 333-337) وبعتمادهم على أعمال كل من (زويلف ، اللوزي، و الطراونة، 1997، صفحة 122)، (خريوش ، العبادي، و الزعبي، 2004) و(أبو زعيتر، 2006، الصفحات 95-105)، بعرض العديد من العوامل الداخلية والعوامل الخارجية التي قد تؤثر على الأداء المالي في البنوك والتي يمكن حصرها فيما يلي:

1- العوامل الداخلية:

✓ أرباح أو خسارة الأوراق المالية: تؤثر الأرباح أو الخسائر الرأسمالية الناتجة عن ارتفاع أو انخفاض أسعار الأوراق المالية في السوق المالي على ربحية البنوك، ومن المعروف أن هدف البنوك التجارية من الاستثمار في الأوراق المالية ينصب في تأمين كل من هديفي السيولة والربحية.

✓ إدارة المصرف: يتأثر أداء البنوك التجارية بمدى قدرة إدارة البنوك على الموازنة بين العائد والمخاطر، وعلى تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات، من خلال خبرة الإدارة وقدرتها على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. فقدرة إدارة البنك على إدارة هيكله المالي بشقيه (إدارة الموارد وإدارة الاستخدامات) يعكس مدى نجاحها في تحقيق أهدافه، ففي حال تمكنت هذه الإدارة من تحقيق التوازن المطلوب في هيكلها المالي من خلال توظيف موارد البنك في موجودات ذات عوائد مجزية آخذة بعين الاعتبار محاولة تخفيض تكاليف تلك الموارد في الوقت الذي تسعى فيه لتعظيم إيرادات تلك الاستخدامات، فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة ربحية هذه البنوك وتعظيم ثروة مالكيها. فربحية البنوك التجارية ماهي إلا ترجمة لجملة من القرارات التي تتخذها إدارات تلك البنوك، وبالتالي الإدارة الرشيدة هي التي تتخذ القرارات التي تمكنها من تعظيم ربحية تلك البنوك من خلال الموازنة بين الربحية والسيولة والأمان.

✓ حجم البنك: يقاس حجم البنك بمقدار ما يملكه من موجودات أو بمقدار ما يملكه من حقوق الملكية، فكلما زاد حجم البنك (مقاسا بالموجودات) يؤدي إلى انخفاض معدل العائد على الموجودات، فهذا المعدل يكون كبيرا في البنوك الصغيرة وذلك بالمقارنة مع البنوك الكبيرة ويلاحظ أن حجم الودائع في البنوك الكبيرة يكون أكبر من البنوك الصغيرة (بمعنى أن درجة الرافعة المالية أكبر) الأمر الذي يزيد من معدل العائد على حقوق الملكية. كما أن حجم موجودات البنوك التجارية يزيد من قدرتها على الاستثمار، فمن المتوقع دائما أن زيادة موجودات البنك سوف تؤدي إلى زيادة ربحيته. وفي حال قياس حجم البنك بما يملكه من حقوق ملكية (رأس المال المدفوع والاحتياطات والأرباح المحتجز) نجد أن البنوك التي تملك حقوق ملكية كبيرة تكون الأموال المتاحة لديها أكبر وقدرتها على استثمار هذه الأموال أوسع، وزيادة حقوق الملكية تزيد من ثقة جمهور المتعاملين معها، مما قد ينعكس على حجم وودائع العملاء لديها وبالتالي زيادة الرافعة المالية التي قد تؤدي بدورها إلى تعظيم معدل العائد على حقوق الملكية.

✓ هيكل الودائع: تركز البنوك التجارية على جذب الودائع الجارية (تحت الطلب وودائع التوفير) والودائع لأجل، وذلك لأن هذه الودائع تعطي تلك البنوك مرونة أكبر في توظيفها في استثمارات طويلة الأجل نسبيا دون الاعتبار لعامل السيولة، وذلك في سبيل تحقيق ربحية أكبر. كما تؤثر تكلفة الودائع أيضا على ربحية البنوك التجارية لأنها تمثل الأعباء التي يتحملها البنك في سبيل حصوله على الأموال، فنلاحظ أن تكلفة الودائع لأجل تزيد عن تكلفة الودائع الجارية تحت الطلب وودائع التوفير، وتسعى البنوك التجارية عادة إلى تخفيض قيمة الفوائد المدفوعة على هذه الودائع إلى أقصى حد ممكن لتزيد من ربحيتها.

✓ توظيف الموارد: توجه البنوك التجارية الجانب الأكبر من مواردها المالية للاستثمار في القروض والأوراق المالية كونها يعدان أهم مجالات الاستثمار للبنك التجاري، إذ أنه بزيادة نسبة الموارد المستثمرة في تلك الموجودات تزيد ربحية البنك التجاري، حيث أن الدخل المتولد عنها يعد المصدر الأساسي لإيرادات البنك وبالذات الدخل المتولد من القروض، وتؤثر نسبة الموارد المستثمرة في الموجودات المدرة للدخل على ربحية البنك التجاري، حيث تزداد ربحيته بازدياد هذه النسبة، ويعد قرار إدارة البنك في توظيف موارده في القروض والاستثمارات المالية من القرارات التي تعتمد على عدة عوامل أهمها حاجة البنك للسيولة ومدى توفر فرص استثمارية جيدة مدرة للدخل.

✓ أرباح أو خسائر القروض: تؤثر عمليات الائتمان الممنوح من قبل البنوك بشكل كبير على ربحية تلك البنوك، وذلك نتيجة لكبر حجم الموارد الموجهة نحو عمليات الائتمان، حيث تعد القروض من النشاطات الأساسية للبنوك التجارية وهي بالتالي المصدر الأساسي لتحقيق الأرباح، وتحاول المصارف دائما الرقابة على مستوى توظيفها للودائع في شكل قروض من خلال الرقابة على نسبة الائتمان لديها، إذ أن عمليات الائتمان تؤثر بصورة سلبية في ربحية البنوك عندما يفقد المقرض قدرته على سداد القروض. ويعد التوسع في منح الائتمان بطريقة غير مدروسة وبعيدا عن دراسة ملفات العملاء بعناية، لمعرفة مدى قدرتهم على الوفاء بالالتزامات، من أهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الديون المتعثرة والمعدومة والتي تؤثر سلبا على ربحية البنوك التجارية.

✓ السيولة: تمكن سيولة البنك من تجنب الخسارة التي قد تحدث نتيجة اضطرار البنك إلى تصفية بعض أصوله غير السائلة، حيث تمثل السيولة عنصر الحماية والأمان على مستوى البنك مع المحافظة على قدرة الجهاز المصرفي في تلبية طلبات الائتمان في أي وقت. ونظرا لأهمية السيولة للبنوك فإنها تلتزم بالاحتفاظ بنسبة سيولة قانونية لا تقل عند حد أدنى من التزاماتها السائلة لمواجهة هذه المتطلبات، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة تقدير احتياجات السيولة من خلال التنبؤ بالطلب على القروض والسلفيات ودراسة سلوك الودائع وذلك حتى لا يضطر البنك إلى التصفية الإجبارية لبعض أصوله، ما قد يترتب على ذلك من مخاطر ويساعد هذا التقدير في الموازنة بين متطلبات السيولة والربحية.

✓ عمر البنك: إن زيادة عمر البنك تلعب دورا كبيرا في التأثير في ربحيته، فالبنوك التي لها أعمار طويلة وحسنة السمعة تحوز على ثقة الجمهور أكثر من البنوك الجديدة، فالجمهور يطمئن للبنوك ذات الأعمار الطويلة لعلمه وثقته بأن هذه البنوك قادرة على البقاء والاستمرار، كما أن لدى إدارتها الخبرة المصرفية التي تؤهلها للعمل في مجال الصناعة المصرفية، يضاف إلى أن البنوك تستهلك أغلب أصولها ومصاريف تأسيسها في السنوات الأولى لنشأتها، مما يجعلها تتحمل مصاريف أقل في السنوات التالية لذلك.

✓ عدد فروع البنك: إن الانتشار الجغرافي للبنك، وخاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية سيعمل على زيادة عدد المتعاملين مع البنك، فإيصال الخدمات المصرفية لهذه التجمعات السكانية، وخاصة إذا كانت تفصل بينها مسافات طويلة سوف تجعل من البنوك ذات الانتشار الواسع هدفا لتعامل الجمهور معها للاستفادة من خدماتها وخاصة في مجال السحب والإيداع والتحويلات المالية، وزيادة عدد المتعاملين سوف يؤدي إلى زيادة حجم الودائع وكذلك حجم التسهيلات وحجم عمليات البنك مما سيؤدي إلى زيادة ربحية البنك.

✓ عدد موظفي البنك: إن زيادة عدد موظفي البنك سوف تؤدي إلى زيادة الطاقة الإنتاجية له، وبالتالي زيادة الربحية، فالبنك ذو الأعداد الكبيرة من الموظفين يعكس إما انتشارا جغرافيا كبيرا من خلال زيادة عدد الفروع التي تحتاج إلى هذه الزيادة، أو زيادة خدمات البنك الفنية والتقنية وعملياته والتي تستهدف تقديم خدمات أوسع للعملاء.

2- العوامل الخارجية:

✓ الظروف الاقتصادية والسياسية: يتأثر الأداء المالي للبنوك التجارية بمدى استقرار الظروف السياسية والاقتصادية للدول، وهناك العديد من الظروف الاقتصادية والسياسية التي مرت بها العديد من الدول في العالم والتي شهدت خلالها أوضاعا سياسية واقتصادية غير مستقرة تأثرت خلالها أعمال البنوك التجارية بها.

✓ التشريعات القانونية والضوابط المصرفية: تؤثر التشريعات القانونية والضوابط المصرفية بدرجة كبيرة في أداء البنوك التجارية بشكل عام، فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية تهدف إلى ضبط الأداء البنكي للمحافظة على سلامته المالية وحماية أموال المودعين قد يترتب عليه التزامات إضافية على بعض البنوك، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات والاحتفاظ بقدر أكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيرها.

✓ السياسة النقدية: تلعب السياسة النقدية للبنوك المركزية في الدول دورا بالغ الأهمية في التأثير في سياسات البنوك التجارية فيما يتعلق بإدارة أصولها وخصومها، وبالتالي فإن ذلك يكون ذو تأثير في أدائها المالي، وهناك العديد من الأدوات لتلك السياسة سواء كانت أدوات الرقابة الكمية أو النوعية أو الرقابة المباشرة يستخدمها البنك المركزي بهدف إحكام سيطرته على الائتمان المصرفي، وبالتالي إحكام سيطرته على عرض النقد من أجل الوصول للأهداف المحددة، وتختلف إجراءات السياسة النقدية للبنك المركزي من حيث إنحائها

إجراءات تقييدية أو تتسم بطابع من التخفيف وذلك تماشياً مع الظروف والأوضاع الاقتصادية السائدة في البلد. إذ تعمل البنوك المركزية على تخفيض الفوائد على القروض وتخفيض سعر إعادة الخصم ومتطلبات الاحتياطي النقدي القانوني بهدف تشجيع الطلب على القروض وتشجيع الاستثمار. وأحياناً وبهدف ضبط نمو السيولة المحلية وضبط الائتمان المصرفي كانت البنوك المركزية تعمل على رفع سعر إعادة الخصم ورفع متطلبات الاحتياطي القانوني لأجل الحد من التوسع في التسهيلات الائتمانية مما يحد من قدرة البنوك على التوسع في الائتمان وبالتالي الحد من إمكانية تحقيق أرباح مرتفعة.

✓ الثقافة الاجتماعية والوعي المصرفي: تؤثر الثقافة الاجتماعية والوعي المصرفي في الأداء المالي للبنوك التجارية، حيث تتأثر الحصة السوقية للبنوك التجارية من الودائع والقروض نتيجة تعامل بعض العملاء مع المصارف الإسلامية دون المصارف الربوية، مما يؤثر في الأداء المالي للبنوك التجارية. كما أن قوة الجهاز المصرفي ومثاقفه وتوفر القناعة الكافية لدى الجمهور بهذه القوة سوف يؤدي إلى زيادة تعاملهم مع هذه البنوك وكذلك زيادة ثقتهم بالتعامل معها، مما قد ينعكس بدوره على الأداء المالي لهذه البنوك. كما أنه يوجد لدى بعض المتعاملين نوايا سيئة فيما يتعلق بالتعامل السلي مع البنوك بشكل عام وخاصة في مجال التحايل دون سداد ما عليهم من قروض، وهذا النوع من التحايل تزخر به معاملات البنوك التجارية ويظهر ذلك جلياً من خلال ارتفاع حجم مخصص الديون في تحصيلها والديون المعدومة.

✓ المنافسة: تؤثر المنافسة بين البنوك التجارية على أدائها المالي، وذلك بسبب محدودية الموارد المتاحة لهذه البنوك، واضطرارها نتيجة لذلك إلى رفع معدلات فائدة على الودائع للحصول على هذه الموارد الأمر الذي قد يؤدي إلى انخفاض هامش العوائد، وبالتالي التأثير في صافي الأرباح ومعدلات الربحية ومستوى الأداء المالي.

✓ أسعار الفائدة: تزداد ربحية البنوك التجارية كلما ازدادت أسعار الفائدة على القروض، خصوصاً عندما تكون أسعار الفائدة على الودائع منخفضة، بمعنى أن الربحية تزداد كلما ازداد هامش سعر الفائدة، وبالتالي تلعب أسعار الفائدة دوراً فاعلاً في التأثير في استثمارات البنوك وأدائها المالي.

ثالثاً: مؤشرات الأداء المالي للبنوك:

وتعتمد عملية تقييم الأداء المالي حسب كل من (Autissier & Simonin, 2009, pp. 31-32) على معايير ومؤشرات تدل على نجاح البنك في تحقيق أهدافه، إلا أنها لا تعتبر كافية للحكم على مدى فعالية البنك، حيث عند تقييم الأداء المالي للبنك قد يواجه المسيرون مواقف عن وضعية الأداء المالي للبنك والذي قد يكون ممتاز أو مرضي أو يحتاج إلى تحسين أو أن البنك معرض للخطر، وأي موقف كان قد يواجهه المسيرون يدفعهم لاتخاذ القرارات المناسبة.

هناك العديد من المعايير والمؤشرات المالية لتقييم الأداء المالي للبنوك، ويحتاج قياس وتقييم هذه المعايير والمؤشرات إلى نشر البيانات المالية من طرف البنوك في شكل تقارير سنوية بشكل دوري وسنوي، وقد لخص أهم هذه المعايير

والمؤشرات كل من (Sylvie & Gauthier, 2013) في كتابهما حول إدارة البنوك من التشخيص إلى الإستراتيجية، و (Senouci, Guerriche, & Douch, 2022, pp. 564-566) في أعمالهم حول تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية، و (Lamarque, 2003, p. 111) في كتابه حول التسيير البنكي كالاتي:

- العائد على حقوق الملكية (ROE: Return on equity) والعائد على الأصول (ROA: Return on asset): اعتمدت العديد من الدراسات السابقة في قياس الأداء المالي للبنوك على العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول مثل دراسة (Rodriguez-Fernandez, 2016) ودراسة (Kabir & Ibrahim, 2020). ويرتبط العائد على حقوق الملكية (ROE) بمدى كفاءة البنوك في التعامل مع الأموال التي ساهم بها المساهمون فيها، علاوة على ذلك، يستخدم هذا المعيار لقياس الأداء المالي في الغالب عند مقارنة الشركة بمنافسيها أو عند إجراء تحليل للصناعة المصرفية. ويشير هذا المؤشر في البنوك إلى النتيجة التي حصل عليها البنك من استثمار وحدة من حقوق الملكية، وتسمى أيضا نسبة الربحية المالية والذي يحدد ربحية حقوق الملكية، حيث يجب على البنك تحسين نتائجه المالية لجعل رأس ماله مربحا. ويتم حسابه على النحو التالي:

$$\text{العائد على حقوق الملكية أو المساهمين} = \frac{\text{النتائج}}{\text{متوسط رأس المال الصافي}} < 15\%$$

$$\text{ROE} = \text{Résultats} / \text{Fonds propres moyens} > 15\%$$

أما العائد على الأصول (ROA) فهو (Robins & Wiersema, 1995) حسب واحد من أكثر المقاييس المستخدمة على نحو واسع لقياس الأداء المالي، وتبين أنه مرتبط بمؤشرات متنوعة أخرى للأداء المالي للبنوك. فهو يرتبط بقدرة البنك على تحقيق الربح فيما يتعلق بأصوله المستخدمة، ويقاس معدل العائد الإجمالي على أصول البنوك النتيجة التي تم الحصول عليها من استثمار الأصول، وتسمى أيضا نسبة العائد، ويحدد ربحية الأصول أي العائد على استثمار الأصول. ويتم حسابه على النحو التالي:

$$\text{العائد على الأصول} = \frac{\text{النتائج}}{\text{متوسط إجمالي الأصول}} < 1\%$$

$$\text{ROA} = \text{Résultats} / \text{Total moyen des actifs} > 1\%$$

ولتفسير هذا المؤشر حسب (Sylvie & Gauthier, 2013) لابد من الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- ✓ يتأثر العائد على الأصول بشكل كبير بسياسة المؤونات المخصصة من طرف البنك حيث أن النتيجة الصافية تتضمن تكلفة المخاطر، وتظهر الأصول صافية من المؤونات في ميزانية للبنك.
- ✓ يتم وضع جميع الأصول على نفس المستوى على الرغم من أنها ليست متجانسة من حيث المخاطر.
- ✓ الأنشطة خارج ميزانية البنك وتقديم الخدمات التي تساهم في تكوين النتيجة لا يتم أخذها في الاعتبار.

ويرى (Hargrave, 2024) من جهة أخرى أن الموارد البشرية (الموظفون) أصبحت الأصل الرئيسي لأي بنك، حيث أن توفير التدريب للموظفين ومنحهم بيئة عمل آمنة قد يؤدي بهم في أدائهم لعملهم بشكل أكثر إنتاجية وكفاءة، مما يساهم في زيادة أرباح البنك، وهم في الأساس العائد على الأصول للبنك. ووجدت دراسة

(Rodriguez-Fernandez, 2016) أن حوكمة الشركات لها علاقة إيجابية مع العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

- الرافعة المالية (Financial leverage): تسمح هذه النسبة بعملية مقارنة الأصول بالنسبة لرأس المال، وبالتالي تعتبر هذه النسبة وسيلة لقياس الربح والمخاطر. نتيجة هذه النسبة هي في عدد المرات. ويتم حسابها كالتالي:

$$\text{الرافعة المالية} = \text{إجمالي الأصول} / \text{إجمالي رأس المال (إجمالي حقوق الملكية)}$$
$$\text{Levier financier} = \text{Total des actifs} / \text{Total des capitaux propres}$$

وتتأثر هذه النسبة بمخصصات الديون المشكوك في تحصيلها، كما تجدر الإشارة إلى أن تخفيض هذه النسبة يبرر صلاية رأس المال للبنك ويعطي ثقة أكبر للمودعين.

- النسبة السطحية المالية (Financial surface ratio): تعمل هذه النسبة على تحديد درجة صلاية الأموال الخاصة بالبنك وتحدد إلى أي درجة تكون أموال الودائع محمية ضد المخاطر المختلفة. وتقاس هذه النسبة كالتالي:

$$\text{النسبة السطحية المالية} = \text{الأموال الخاصة} / \text{إجمالي الميزانية} < 2 \%$$
$$\text{Ratio de surface financière} = \text{Fonds propres} / \text{Total de bilan} > 2 \%$$

- معيار الملاءة المصرفية أو كفاية رأس المال (Solvency ratio): ويأتي هذا المعيار ضمن قواعد الحيلة والحذر المصرفية (النظام الاحترازي للبنوك) التي جاءت بها مقررات لجنة بازل (Basel Committee)، والتي هي بمثابة مقاييس ومعايير وقائية للتسيير، يجب احترامها والتقييد بها بصفة دائمة من طرف مؤسسات القرض سواء تعلق الأمر بالملاءة المصرفية، السيولة أو تسيير الخطر، وذلك بهدف تحقيق بنية مالية متوازنة وحد ملائم من رأس المال. ويعتمد هذا المعيار على نسبة رأس المال الصافي للبنك أو المؤسسة المالية إلى الأصول والتعهدات الصافية والمرجحة حسب درجة خطورتها، مرجحة بنسب تتراوح من 0% إلى 100% حسب نوع العميل وهذا في حالة التعهدات لعناصر الأموال داخل الميزانية. أما بالنسبة للالتزامات خارج الميزانية، فإن حساب الأخطار المرجحة يتراوح من 0% إلى 100% حسب درجة خطر الالتزامات. ويجب أن تمثل الأموال الخاصة الصافية للبنك على الأقل 10% من الأصول والتعهدات الصافية والمرجحة. ويحسب هذا المعيار كالتالي:

$$\text{الملاءة المصرفية} = \text{رأس المال الصافي} / \text{الأصول والتعهدات الصافية والمرجحة} < 10 \%$$
$$\text{Ratio de solvabilité} = \text{Fonds propres nets} / \text{Engagements nets et pondérés} > 10 \%$$

- هامش البنك (Bank margin): ويمثل هذا المؤشر معدل صافي الدخل أو الناتج البنكي لكل وحدة من الأصول، ويعني نمو الناتج وجود أداء مالي جيد. ويحدد هامش البنك رقم الأعمال الناتج عن استثمار الأصول المختلفة، ويحسب كالتالي:

$$\text{هامش البنك} = \text{الناتج الصافية} / \text{إجمالي الأصول}$$
$$\text{Marge bancaire} = \text{Produits nets bancaires} / \text{Total des actifs}$$

- هامش الربح (Profit margin): يحدد هامش الربح نسبة الهامش المصرفي الذي تحتفظ به البنوك بعد تحديد تكاليف الإدارة والتسيير (النفقات العامة، مؤونات ضد مخاطر الائتمان، الضرائب والرسوم). ويدل هذا المؤشر على قدرة البنك في التحكم والسيطرة على النفقات، وبالتالي ارتفاعه يكون في صالح البنك. ويحسب كالاتي:

هامش الربح = النتائج الصافية / صافي الناتج البنكي

$$\text{Marge de profit} = \text{Résultat nets} / \text{Produits nets bancaires}$$

- معامل التشغيل (Operating coefficient): يستخدم هذا المؤشر لقياس الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال مقارنة التكاليف العامة بصافي الدخل أو صافي الناتج البنكي. وتسمح هذه النسبة بتحديد قدرة مديري البنوك على التحكم في التكاليف المتعلقة بالإنتاج البنكي، حيث في أغلب الأحيان يتم الحكم على أداء مديري البنوك من خلال هذه النسبة. ويحسب كالاتي:

معامل التشغيل = النتائج الصافية / التكاليف العامة $\geq 65\%$

$$\text{Coefficient d'exploitation} = \text{Frais généraux} / \text{PNB} \leq 65\%$$

ويشير كل من (Venkatraman & Ramanujam, 1986) أن المفهوم الأوسع للأداء يمكن أن يتضمن مؤشرات غير مالية بالإضافة إلى المؤشرات المالية، مثل المؤشرات المبنية على القيم السوقية مثل القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية وعائدات السهم، ومقياس Tobin's Q الذي يمثل نسبة القيمة السوقية للمؤسسة على تكلفة استبدال أصولها، بالإضافة إلى مقاييس أخرى مثل الحصة السوقية التي يعتقد أنها محدد للربحية وهي مؤشر ذو معنى للأداء، وتقديم منتج جديد، جودة المنتج، الفعالية التسويقية، القيمة المضافة التصنيعية، ومقاييس أخرى للكفاءة التقنية ضمن مجال عمل المؤسسة. كما أشار كل من (Avram & Luminita, 2013) في أعمالهما إلى عدة معايير لتقييم الاداء منها الانتاجية والمرونة، وأشار إلى معايير أخرى مثل الكفاءة والتطوير والبقاء والرضا لتقييم الأداء، بالإضافة إلى مؤشرات إضافية تقيس أداء المؤسسة وهي النمو في القيمة المضافة، العائد على رأس المال، النمو في الأصول الثابتة، التغير في قوة العمل، تغطية الاحتياجات التشغيلية من رأس المال العامل، والالتزامات بالمقارنة مع التمويل الذاتي. كما أكد كل من (Avram & Luminita, 2013) أن الأداء مبني على أربعة عوامل وهي: الكفاءة التنظيمية، الهوية الاجتماعية، إنجاز الأهداف وسمعة المنظمة.

المطلب الثالث: النظريات المفسرة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي للبنوك

على الرغم من وجود العديد من الباحثين الذين أجروا الدراسات حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي منذ السبعينيات، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع حتى الآن بشأن طبيعة هذه العلاقة. ويرى كل من (Hillman & Keim, 2001) أن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي لا تزال مثيرة للجدل، ويكمن السبب الرئيسي في أن الدراسات الحالية تتجاهل الفرق بين التأثير الطويل المدى والتأثير القصير المدى، حيث تمتلك البنوك موارد محدودة على المدى القصير، لذا يتعين عليها دفع تكلفة مالية معينة للاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية، وإذا

استثمرت البنوك أكثر من اللازم في المسؤولية الاجتماعية، فقد يكون لذلك تأثير سلبي معين بشكل مباشر على عملها الطبيعي وبالتالي قد يكون لها تأثير سلبي على أدائها المالي على المدى القصير. من جهة أخرى تؤدي المسؤولية الاجتماعية للبنوك في مشاريع الرفاهية العامة إلى إنشاء صورة جيدة في المجتمع، ويمكن أن تنقل إلى العالم الخارجي إشارة التشغيل الجيد للبنك، وهو ما يفضي إلى جذب المزيد من المستثمرين والمقرضين والمودعين، وفي نهاية المطاف يؤدي ذلك إلى تحسين أدائها المالي على المدى الطويل.

وتبحث أغلب الدراسات السابقة في الطبيعة المنطقية للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي، حيث يرى الباحثون في هذا المجال أن الشركات ستتقل إلى ممارسة دورها فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية بعد تحقيق هدفها الرئيسي وهو تحقيق الربح وتعظيم ثروات الملاك والمساهمين، في حين ستواجه الشركات المتعثرة ماليا صعوبة في خلق تأثير إيجابي على أصحاب المصلحة، حيث يكافحون من أجل الخروج من قيودهم المالية أو الإنتاجية أو غيرها. وهذا قد يواجه اعتراضات حول من يؤثر ومن يتأثر.

أولاً: الأثر الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي:

تشير بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي مثل دراسات: (Barnett & Salomon, 2006)، (Galema, Plantinga, & Scholtens, 2008)، و (Ahamed, Almsafir, & Al-Smadi, 2014). وفسرت هذه الدراسات سبب وجود علاقة إيجابية معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في المؤسسات مؤكدة بذلك دور أداء المؤسسات ودور نشر التقارير عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعة المؤسسات، وكسب الولاء لها من جانب العاملين بها وعملاء والموردين، وخلق ميزة تنافسية لها وتحسين كفاءة وفعالية إدارة مواردها الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أدائها المالي. واستنتج كل من (Platonova, Asutay, Dixon, & Mohammad, 2018) في دراستهم أن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات له علاقة إيجابية كبيرة بالأداء المالي للبنوك الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي، علاوة على ذلك، هناك علاقة إيجابية بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي المستقبلي للبنوك الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي، ويشير ذلك إلى أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات الحالية للبنوك الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي قد يكون لها تأثير طويل المدى على أدائها المالي.

ولعبت الأزمة المالية العالمية دوراً في الاستثمار في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل البنوك، حيث خلال فترة ما بعد الأزمة أدت ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى زيادة الأداء المالي للبنوك، وكان ينظر إلى هذه الممارسات على أنها محرك لسمعة البنك وخلق القيمة. وأيد كل من (Septianto & Viverita, 2021) حقيقة أن الأزمات العالمية لعبت دوراً مهماً في استثمارات البنوك في المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث تمكنت البنوك من إدارة علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة وزادت أيضاً من كفاءتها من حيث التكلفة.

وحسب (Fatoki, 2019) المسؤولية الاجتماعية للشركات تعمل على تحسين كفاءة العمليات، وبالتالي، إذا تم تدريب الموظفين وتعليمهم، فقد يؤدي أداء أفضل ويستخدمون الموارد بكفاءة وهذا ما سيسمح للشركة بتقليل تكاليفها التشغيلية.

ومن منظور الابتكار، تعمل المسؤولية الاجتماعية للشركات حسب كل من (Preston & O'bannon, 1997) على تقليل تكاليف الشركة، وخلق قيمة لأصحاب المصلحة، وصياغة القدرات الداخلية، كل هذا يساهم في تعزيز الميزة التنافسية للشركة، حيث تعزز المسؤولية الاجتماعية للشركات القدرة التنافسية للشركة من القنوات الأساسية الثلاثة: التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة، تطوير فرص عمل جديدة، وتحسين ظروف العمل، مما يزيد من ثقة العمال واهتمامهم بالعمل، وبالتالي تحسين سمعة الشركة وتعزيز أدائها المالي. وفي نفس الجانب، أبرز كل من (Hammond & Slocum Jr, 1996) أن المسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن أن تثري سمعة الشركة وتخفض من المخاطر المالية، وبالتالي فإن الشركات لديها فرصة ضئيلة للإفلاس مقارنة بالشركات التي لا تمارس المسؤولية الاجتماعية للشركات. وحسب (Fombrun, 1996) يمكن أن تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز القدرة التنافسية للبنك من خلال طرق مختلفة، وشرعية البنك لا تتجذر في أدائه المالي فحسب، بل أيضا في سمعته الطيبة بين أصحاب المصلحة، ويمكن اعتبار السمعة الحلقة المفقودة بين المشاركة في المسؤولية الاجتماعية للشركات والشرعية الاجتماعية والاقتصادية للبنك، حيث تتكون السمعة على وجه الخصوص من الانطباع العام الذي طوره أصحاب المصلحة حول خصائص وقيم وسلوكيات البنك، وذلك بفضل ملاحظاتهم أو تفاعلاتهم المباشرة معه.

وحسب كل من (Freeman, 1984)، (Hammann, Habisch, & Pechlane, 2009)، (Maqbool & Zameer, 2018) و (Jamali H. , 2020)، تشير نظرية أصحاب المصلحة إلى أن الشركة لديها هدف رئيسي يتمثل في تلبية احتياجات أصحاب المصلحة (الموظفين والعملاء والمستثمرين والجمهور ككل أي المجتمع)، وخاصة أولئك الذين يمكنهم التأثير على توليد أرباح الشركة، كما تؤيد هذه النظرية أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز الأداء المالي، حيث أن العلاقة الدائمة بين الشركة وأصحاب المصلحة ستسمح للشركة بالنجاح. وبالتالي وحسب هؤلاء تهتم المسؤولية الاجتماعية للشركات بالتحول من خلق القيمة التقليدية وتعظيم الأرباح للمساهمين إلى نطاق أوسع يركز على خلق القيمة وتعظيم الأرباح لأصحاب المصلحة، حيث سيسمح هذا التحول بتنمية مستمرة لعلاقات المساهمين وأصحاب المصلحة (الموظفين والجمهور والمستثمرين والعملاء)، فأصبح أصحاب المصلحة أصولا مهمة لأي شركة ومن المهم للشركات تحقيق التوازن بين مصالح كل من المساهمين وأصحاب المصلحة لضمان خلق القيمة بشكل مستمر. ويؤكد كل من (Tito, Jianling, & Tamakloe, 2019) أن التقرير الطوعي حول الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن أن يساعد القطاع المصرفي على تحسين أدائه المالي. كما أشارت نتائج دراسة (Szegedi, Khan, & Csaba, 2020) إلى أن مشاركة البنوك التجارية

في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات ساعدها على تحسين أدائها المالي المعبر عنه في الدراسة بالعائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA).

ثانيا: الأثر السلبي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي:

يرى (Friedman, 1970) أنه ليس من صلاحيات وأولويات المنظمات الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والقيام بأدوار اجتماعية فهي تؤثر سلبا على تعظيم أرباح ملاكها والإضرار بثروتهم وهم في الأغلب يؤدون دور مدرائها، وأن المسؤولية الأساسية للشركات هي تعظيم الأرباح والثروة لملاكها في ظل الامتثال للقواعد الأساسية في المجتمع المجسدة في القانون والعادات الأخلاقية، الأمر الذي سينعكس إيجابا على المجتمع ككل من خلال ما توفره هذه المنظمات من سلع وخدمات. وطرح (Friedman, 1970) هذه النظرية ودعم وجهة النظر الكلاسيكية حول المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال قوله "إن مسؤولية الأعمال التجارية هي تعظيم الأرباح، وكسب عائد جيد على رأس المال المستثمر، وأن تكون الشركة مواطنة جيدة تطيع القانون لا أكثر ولا أقل". وبالتالي وعلى عكس مما سبق، يعتقد بعض الباحثون في دراساتهم أن هناك علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي مثل دراسات: (Brammer , Brooks, & Pavelin, 2006). وأظهرت نتائج دراسة (Zhou, Sun, Luo, & Liao, 2021) أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثير سلبي على الأداء المالي للبنوك على المدى القصير، وتكون هذه العلاقة إيجابية على المدى الطويل. وفسرت هذه الدراسات سبب وجود علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، حيث يرى أصحاب هذه الدراسات أن تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية يقلل من قدرتها التنافسية وأنها تدفع العديد من التكاليف الإضافية في المشاريع الاجتماعية التي قد لا تدفعها المؤسسات الأخرى. وحسب دراسة (Price & Sun, 2017) أظهرت النتائج أن الأزمة المالية تلعب دورا سلبيا في العلاقة بينهما، وتجعل العلاقة تتحول من الإيجابية إلى السلبية، حيث تتمتع المؤسسات غير المسؤولة بمتانة أطول من المؤسسات المسؤولة اجتماعيا، وأن الشركات التي نادرا ما تشارك في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات تتمتع بأداء مالي أفضل من تلك التي تشارك في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات رفيعة المستوى.

ثالثا: لا يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي:

من جهة أخرى، يعتقد بعض الباحثون في دراساتهم أن المسؤولية الاجتماعية ليس لها أي تأثير على الأداء المالي للشركات مثل دراسة: (Cochran & Wood, 1984)، (McGuire, Alison, & Schneeweis, 1988)، (McWilliams & Siegel, 2000)، (Smith, 2003)، (Newell & Lee, 2012) و (Kim & Choi, 2013). وحسب (Margolis & Walsh, 2003) تكمن الأسباب في ذلك نتيجة عيوب هذه الدراسات الناجمة عن مشاكل في قياس الأداء المالي وقياس المسؤولية الاجتماعية للشركات، وإغفال متغيرات كامنة مهمة في صياغة النماذج، وغياب التحليل السببي، والافتقار إلى الدقة في المنهجية، وبسبب كذلك قصور في النظرية التي تقوم عليها هذه الدراسات. وتوصل كل من

(McWilliams & Siegel, 2000) إلى أن عدم وجود علاقة بين الأداء المالي والمسؤولية الاجتماعية للشركات في هذه الدراسات هو ناجم عن أخطاء في التحليلات الإحصائية وعدم إدراج الاستثمار في متغير البحث والتطوير، كما أشار كل منهما إلى أن الاستثمار في البحث والتطوير يرتبط بكل من تنظيم المشاريع والمسؤولية الاجتماعية للشركات، ويرجع هذا الارتباط إلى العلاقة بين الاستثمار في البحث والتطوير وابتكار المنتجات والخدمات. بينما يرى (Ullmann, 1985) أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعمل بشكل مستقل دون أي نتائج مالية، فكلما المتغيرين متنافيان والعلاقة بينهما لا تكون إلا بالصدفة مما يجعل هذه العلاقة بالكاد موجودة.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على أهم ما جاء في الأدبيات والنظريات والدراسات السابقة حول موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك، وكذلك موضوع تقييم ممارسات والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك. وتم الاستنتاج أن المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية والمالية نتيجة زيادة الإنتاجية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة والمنتجات، وهذا يؤدي إلى ارتفاع حجم المبيعات وتقليل تكاليف التشغيل، وولاء العاملين للمؤسسة وتفضيل العملاء والمستهلكين للمنتجات والخدمات. وعلى هذا الأساس أغلب الدراسات النظرية والتطبيقية السابقة تدعم فرضية أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر إيجابيا على الأداء المالي للمنظمة. وسنحاول من خلال الفصل الثاني إسقاط الجانب النظري للدراسة الحالية على الدراسة الميدانية من أجل التحقق من مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي

تمهيد

لتحقيق هدف الدراسة الحالية المتمثل في مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض)، يتناول هذا الفصل وصفا لمنهجية البحث المستخدمة في القيام بهذه الدراسة من أجل الإجابة عن الإشكالية، حيث سيتم عرض الإطار المنهجي المتبع في دراسة العلاقة بين متغيرات البحث المتمثلة في متغير المسؤولية الاجتماعية للشركات ومتغير الأداء المالي، والتي تشكل الأساس الذي يبنى عليه الجزء الميداني لهذه المذكرة. وعليه سيتناول هذا الفصل وصفا للإجراءات المتبعة في جمع المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة، ثم محاولة استعراض مختلف الأدوات والأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها للحصول على النتائج المطلوبة، حيث سنخصص المبحث الأول لعرض وتحليل التصميم النظري للدراسة، أما المبحث الثاني سنحاول من خلاله دراسة التصميم العملي للدراسة. وفي الأخير سنعالج في المبحث الثالث التصميم الإحصائي للدراسة.

المبحث الأول: التصميم النظري للدراسة

تحتاج هذه الدراسة الحالية إلى وضع وتطوير نموذجاً بناءً على النظريات التي عالجت موضوع الدراسة وكذلك بناءً على الدراسات السابقة التي تم تحليلها. ويحتاج هذا النموذج إلى مجموعة من المؤشرات التي ستعبر عن المتغير المستقل والمتمثل في المسؤولية الاجتماعية للشركات وإلى متغير تابع الذي سيعبر عن الأداء المالي للبنك، حيث سيتم اختيار وشرح هذه المتغيرات وتقديم تعريفات لها وكيفية قياسها وفقاً لما جاء في الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، وكذلك توضيح العلاقة بين هذه المتغيرات.

المطلب الأول: نموذج الدراسة

سنحاول في هذا المطلب تقديم النموذج المقترح للدراسة والذي يوضح الارتباط بين المؤشرات التي ستعبر عن المتغير المستقل والمتمثل في المسؤولية الاجتماعية للشركات والمتغير التابع الذي سيعبر عن الأداء المالي للبنك. ويتم تصميم هذا النموذج بعد الرجوع للعديد من الدراسات السابقة والمقاربات النظرية التي عالجت موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات وعلاقتها بالأداء المالي.

وقبل تقديم نموذج الدراسة المقترح، نشير إلى نموذج المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي قدمه (Carroll, 1979) و (Carroll, 2016) والذي يتكون من أربعة أبعاد غير مستقلة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل، ووضعها على شكل هرم يتشكل من البعد الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والخيري. حيث يرى Carroll أن الشركة المسؤولة اجتماعياً لا بد عليها أن تعمل في نفس الوقت لتحقيق الربح واحترام القانون والتصرف بشكل أخلاقي وأن تكون مواطناً صالحاً من خلال مساهمتها في الأعمال الخيرية. ويمثل البعد الاقتصادي والقانوني الجانبان الأساسيان في أنشطة المؤسسات لذلك يمثلان القاعدة المادية في بناء هرم Carroll، بينما يمثل البعد الأخلاقي والخيري الأكثر حداثة في توجيه وتعامل المؤسسات في علاقاتها وتفاعلها مع المجتمع. ويرى (Carroll, 1999) أن

المسؤولية الاجتماعية هي الأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين الاهتمامات المتنوعة لأصحاب المصلحة وليس فقط تعظيم ثروة المساهمين أو الملاك.

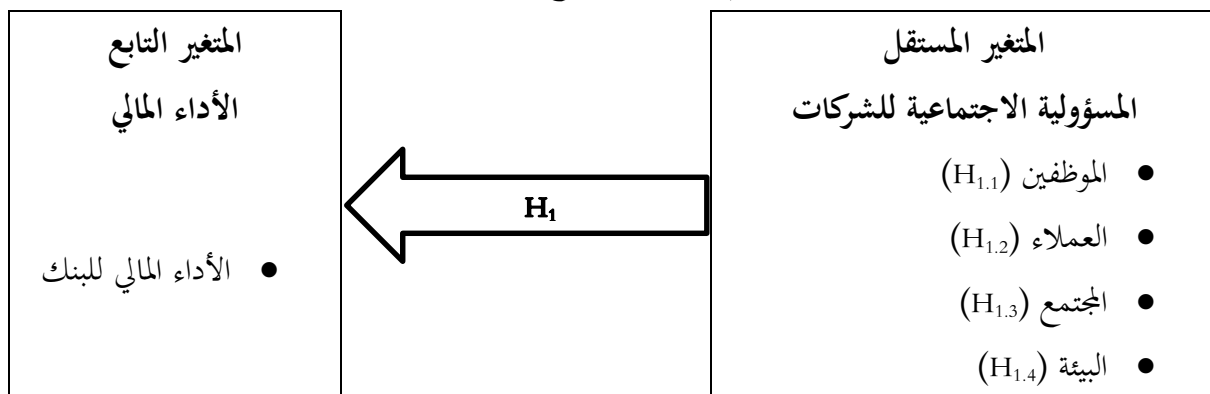
نشير كذلك إلى أن الفرضية الأساسية لنظرية الأطراف ذات المصلحة (أو نظرية أصحاب المصلحة) (Stakeholders theory) التي جاء بها (Freeman, 1984)، تؤكد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز الأداء المالي، وهذا ما أكدته كل من (Hammann, Habisch, & Pechlane, 2009) و (Donaldson & Preston, 1995) و (Clarkson, 1995) في أعمالهم. وقد أعتبر (Clarkson, 1995) أصحاب المصلحة أنهم أي شخص أو مجموعة من الأشخاص لديهم حق ملكية أو أي شكل من أشكال المصلحة أو المطالبة في مؤسسة ما. وهم عموماً يتمثلون في المساهمين والعملاء والموردين والمستثمرين والموظفين والحكومة.

وبناء على الدراسات النظرية والدراسات السابقة فقد اعتمدنا من أجل قياس المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية للشركات) على نفس مبادئ نموذج (Clarkson, 1995) المبني على أساس نظرية أصحاب المصلحة (المساهمين والعملاء والموردين والمستثمرين والموظفين والحكومة). وبما أن عينة الدراسة الحالية هي خاصة بمؤسسة بنكية عمومية تقدم خدمات بنكية، فسنعتمد على بعض أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات التي جاء بها Clarkson وهي كالآتي: الموظفين، العملاء. وكما هو معلوم أن نظرية أصحاب المصلحة تبحث عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدامة، وعليه ظهرت نظرية جديدة تسمى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، والتي تضمن إلى جانب المساهمة في الإنتاج، الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية كالحفاظ على الموارد العالمية المشتركة وحماية البيئة من خلال تدوير النفايات، ورفع العمالة. وبالتالي سنستخدم في الأخير في دراستنا لتقديم النموذج على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات التالية: الموظفين، العملاء، المجتمع والبيئة. وقد استخدم كل من (فراح و زيدان، 2022) في دراستهما نفس هذه المؤشرات المتعلقة بأصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة) للتعبير عن متغير المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك.

أما من أجل تقييم وقياس الأداء المالي للبنك محل الدراسة فسنعتمد على أبعاد الأداء المالي للبنوك التي أشار إليها كل من (Sylvie & Gauthier, 2013) و (Senouci, Guerriche, & Douch, 2022, pp. 564-566) و (Lamarque, 2003, p. 111) في أعمالهم حول تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.

ووفقاً لما سبق فالشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة من خلال إبراز المتغير المستقل ومؤشراته بالإضافة إلى المتغير التابع، وكذا العلاقات التي بينهما والتي سوف يتم اختبارها:

الشكل رقم (1-2): نموذج الدراسة الميدانية



المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على: (Clarkson, 1995)، (فراح و زيدان، 2022، Sylvie)، (Lamarque, و (Senouci, Guerriche, & Douch, 2022)، & Gauthier, 2013) (2003).

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة

تشمل هذه الدراسة على متغيرين رئيسيين تمثلان في المسؤولية الاجتماعية للشركات كمتغير مستقل ويتضمن أربع (04) مؤشرات بالإضافة إلى الأداء المالي كمتغير تابع. وحتى يتسنى لنا قياس هذين المتغيرين سنحاول شرح مختلف مؤشرات المتغير المستقل بالإضافة إلى المتغير التابع كالآتي:

أولاً: المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية للشركات):

تضم المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك من أربع (04) مؤشرات، تتمثل هذه المؤشرات أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة) للتعبير عن متغير المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك. وقام كل من (فراح و زيدان، 2022، صفحة 29) و (القاضي، 2010، الصفحات 21-24) بتوضيح مجالات ممارسة البنك لمسؤوليته الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح والتي نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): مؤشرات المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك

المتغير المستقل	المؤشرات الرئيسية	النقاط الفرعية
المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك	المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه العملاء	- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك. - تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم. - إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية. - بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة. - الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها. - شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح.

<p>- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.</p>		
<p>- تطبيق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية.</p> <p>- إعطاء لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل.</p> <p>- ضمان تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.</p> <p>- العمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.</p> <p>- وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك إيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في وضعة الخطط التدريبية.</p> <p>- تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية فضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.</p> <p>- خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.</p> <p>- تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة.</p> <p>- حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وآرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار.</p> <p>- تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.</p> <p>- إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الموظفين</p>	

<p>- ممارسة أنشطة البنك وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسئولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.</p> <p>- تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني والتاريخي والثقافي.</p> <p>- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.</p> <p>- المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.</p> <p>- التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.</p> <p>- دعم الكيانات التي تعنى بالشؤون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.</p> <p>- تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.</p> <p>- الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.</p> <p>- النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.</p> <p>- إخطار وإشراك المؤسسات التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح في الأمور التي تخصها.</p>	<p>المسئولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع</p>	
<p>- الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.</p> <p>- الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.</p> <p>- السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء.</p> <p>- الاستخدام الأمثل والفعال للموارد.</p> <p>- تعميم الالتزام بالمسئولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك.</p>	<p>المسئولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة</p>	

المصدر: من إعداد الطالبة وبإعتماد على: (فراح و زيدان، 2022، صفحة 29) و (القاضي، 2010،

الصفحات 21-24).

ثانيا: المتغير التابع (الأداء المالي للبنك):

هناك العديد من المعايير والمؤشرات المالية لتقييم الأداء المالي للبنوك، لخصها كل من (Sylvie & Gauthier, 2013) في كتابهما حول إدارة البنوك من التشخيص إلى الإستراتيجية، و (Senouci, Guerriche, & Douch, 2022, pp. 564-566) في أعمالهم حول تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية، و (Lamarque, 2003, p. 111) في كتابه حول التسيير البنكي. ويمكن الاعتماد عليها كنقاط فرعية لتقييم الأداء المالي في البنوك وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مؤشرات الأداء المالي للبنوك

المتغير التابع	النقاط الفرعية
الأداء المالي في البنوك	<ul style="list-style-type: none"> - التحسن في مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE: Return on equity). - التحسن في مؤشر العائد على الأصول (ROA: Return on asset). - التحسن في نسبة الرافعة المالية (Financial leverage). - التحسن في النسبة السطحية المالية (Financial surface ratio). - احترام والتقييد بمعيار الملاءة المصرفية أو كفاية رأس المال (Solvency ratio). - التحسن في مؤشر هامش البنك (Bank margin). - التحسن في هامش الربح (Profit margin). - التحسن في مؤشر معامل التشغيل (Operating coefficient).

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على: (Sylvie & Gauthier, 2013)، (Senouci, Guerriche, & Douch, 2022) و (Lamarque, 2003).

المبحث الثاني: التصميم العملي للدراسة

سنخصص هذا المبحث لعرض الجانب العملي لهذه الدراسة، وذلك من خلال عرض مجتمع وعينة الدراسة، الأدوات المستخدمة ومختلف الطرق والاختبارات والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تحتاج هذه الدراسة لتحديد المجتمع والعينة المستهدفة وإبراز خصائص هذه العينة، وذلك للتأكد من أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها وجمعها هي معلومات كافية للاعتماد عليها في الإجابة عن إشكالية الدراسة. ويتشكل مجتمع الدراسة من العاملين بالبنك وملاحقه التي هي محل الدراسة (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض). وباعتبار أن الهدف من الدراسة هو التعميم، يوجد العديد من المعادلات لتحديد حجم العينة وإستراتيجية سحبها من المجتمع الأصلي ولتتوافق مع العدد الكلي للمجتمع المحدد لهذه الدراسة، وكلها تعطي نفس النتيجة تقريبا منها معادلة (Thompson, 2012) التي تكتب وفقا للصيغة التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

حيث:

n: حجم العينة.

N: حجم المجتمع.

z: الدرجة المعيارية عند مستوى احتمال 95 % (1.96).

d: الخطأ الحدي (0.05).

p: الاحتمال (50 %).

وقد تم الاعتماد على عينة عشوائية من 32 مفردة سحبت من المجتمع الكلي، حيث بلغ عدد الاستبانات المسترجعة 32 استبانة مسترجعة وكاملة.

الجدول رقم (3-2): الإطار العام للدراسة

النسب المتوقعة	العدد	الاستبانات
% 100	32	الاستبانات التي تم توزيعها
% 100	32	الاستبانات المستردة
% 0	0	الاستبانات المستبعدة
% 100	32	الاستبانات الخاضعة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

تم تصميم الاستبانة الخاصة بالدراسة الحالية وذلك بهدف الكشف عن أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية للقرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض على أدائه المالي، حيث تم تطوير هذه الأداة لتغطي الفرضيات التي استندت عليها الدراسة الحالية وباستخدام عبارات تقييمية لتحديد إجابات عينة الدراسة. وبعد قراءة موسعة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء المالي في البنوك بشكل مباشر في محاولة الربط بينهما، أو من خلال الربط بينهما وبين متغيرات أخرى، وكذلك موضوع تقييم ممارسات والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك، تم تصميم الاستبانة الخاصة بالدراسة الحالية وفق نموذج ليكرت الخماسي (ذو الخمس درجات) لتقييم إجابات أفراد العينة، وقد احتسبت العلامات على أساس إعطاء (5) علامات لإجابة موافق بشدة، (4) علامات لإجابة موافق، (3) علامات لإجابة محايد، (2) علامتين لإجابة غير موافق و(1) علامة واحدة لإجابة غير موافق بشدة. وتم منح لكل خيار من مختلف هذه الخيارات أوزان متباينة لتعكس التدرج في مستوياتها حسب طبيعة عبارات القياس الإيجابية وذلك من أجل جمع البيانات الضرورية من عينة مأخوذة من

مجتمع الدراسة والتي أشرنا لها في المطلب الأول وذلك لتجسيد غايات البحث. وتتكون الاستبانة من جزئين رئيسيين هما:

✓ الجزء الأول: خصص للتعرف على البيانات والخصائص العامة (الشخصية والوظيفية) لفئة الدراسة والمجيبين عن الاستبانة: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

✓ الجزء الثاني: خصص للمحاور (أبعاد وفقرات الدراسة) التي تغطي كل متغيرات الدراسة، المتغيرات المستقلة (المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة) والمتغير التابع (الأداء المالي للبنك). وهي كالآتي:

● المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك
1- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين:

- يوفر البنك مناخ بيئي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال مثلا توفير الأمن لتفادي حوادث العمل.
 - يقوم البنك بعمل فحص طبي دوري للعاملين لتأكد من صحتهم ومن عدم وجود مخاطر صحية في بيئة العمل.
 - يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة الموظفة والموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير أماكن خاصة بهم داخل العمل.
 - يسمح البنك بوجود نقابات عمالية ويثمن دورها.
 - يوفر البنك برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للموظفين.
 - يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة للموظفين.
 - يسمح البنك للموظفين عند كافة المستويات الإدارية للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات.
 - يوجد قنوات واضحة للاتصال بين الموظفين والمسؤولين والرؤساء.
 - يحرص البنك على تحقيق العدالة الوظيفية.
 - يطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز الموظفين.
 - يمنح البنك للموظفين الإجازات السنوية في فترات تناسب الموظفين.
 - يقدم البنك لموظفيه منح في المناسبات.
 - يوفر البنك للموظفين أماكن خاصة للوضوء وإقامة الصلاة.
 - يوفر البنك مواقف لسيارات الموظفين.
- 2- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء:

- يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء.
- يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تتلاءم مع احتياجات العملاء.

- يقدم البنك خدماته للعملاء بشكل سريع.
 - يقدم البنك إعلانات ترويجية للعملاء حول خدماته ومنتجاته المصرفية الجديدة مثل الصيرفة الإسلامية والخدمات المصرفية الإلكترونية.
 - يستمع البنك إلى انشغالات وشكاوى العملاء ويهتم بإيجاد حلول لهم.
 - يقدم البنك برنامج إرشادي وتوجيهي للعملاء حول مخاطر استخدام وسائل التكنولوجيا وتطبيقات العمليات المصرفية.
 - يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فوراً عند وقوع أي خلل تقني.
 - يوفر البنك للعملاء أماكن مريحة ومنظمة لينتظر كل واحد منهم دوره للمرور.
- 3- المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع:
- يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها.
 - يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضافة للمجتمع.
 - يقدم البنك خدمات مصرفية إسلامية تتوافق مع رغبات المجتمع.
 - يقدم البنك قروض مناسبة لذوي الدخل المحدود.
 - يوفر البنك فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.
 - يساهم البنك في رعاية وتمويل الندوات العلمية مع القطاعات الأخرى.
 - يعقد البنك اتفاقيات مع المؤسسات الجامعية لتوفير برامج تدريبية وترقيات للطلاب.
 - يقدم البنك وحدة متخصصة لمتابعة النشاطات الاجتماعية ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية مع الجهات المتعاملة.
- 4- المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:
- يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة.
 - يقدم البنك إعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة ويمول حملات التوعية بشأن حماية البيئة واستدامة مواردها الطبيعية.
 - يعتمد البنك على سياسة ترشيد استعمال الطاقة.
 - يدعم البنك تمويل المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة.
 - يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منه.
 - يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث.
 - يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة.
- المحور الثاني: الأداء المالي للبنك

5- الأداء المالي للبنك:

- المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة ومكانة البنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية للبنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين الجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE: Return on equity) للبنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر العائد على الأصول (ROA: Return on asset) للبنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين نسبة الرافعة المالية (Financial leverage) للبنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين النسبة السطحية المالية (Financial surface ratio) للبنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في احترام والتقييد بمعياري الملاءة المصرفية أو كفاية رأس المال (Solvency ratio) للبنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر هامش البنك (Bank margin).
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين هامش الربح (Profit margin) للبنك.
- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر معامل التشغيل (Operating coefficient) للبنك.

الجدول رقم (4-2): وصف لفقرات الاستبانة

عدد الفقرات	المحور	
14	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين	المحور الأول
08	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	
08	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	
07	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	
11	الأداء المالي للبنك	المحور الثاني
48	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة.

وقد تم إعداد استبانة الدراسة وفقا للمراحل التالية:

- ✓ تم إعداد مسودة الاستبانة من أجل استخدامها في جمع البيانات حول متغيرات الدراسة ووفق فقرات تم تحديدها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ووفق نموذج الدراسة المقترح.

✓ تم إرسال الاستبانة إلى مجموعة من المحكمين الذي قاموا بتقديم جملة من الاقتراحات والنصائح والإرشادات والتوجيهات لتعديل الاستبانة.

✓ تم إجراء التعديلات المقترحة حسب ما يتماشى مع أهداف الدراسة.

✓ تم توزيع الاستبانات في صيغتها النهائية على أفراد العينة مباشرة عن طريق المقابلة في مكان التربص (البنك).

المطلب الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

للإجابة عن إشكالية الدراسة المطروحة تم استخدام في هذه الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات الإحصائية (SPSS)، وستعتمد هذه الدراسة على الطرق والاختبارات والأساليب الإحصائية التالية:

✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة.

✓ المتوسط الحسابي لتحديد مستويات ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك محل الدراسة وكذلك تحديد مستوى الأداء المالي وهذا بالاعتماد على المعادلة التالية (Sekaran & Bougie, 2016):

طول الفئة = (القيمة العليا - القيمة الدنيا) / على عدد المستويات

$$\text{أي } 0.8 = 5 / (1-5)$$

الدرجة الضعيفة جدا: [1-1.8]

الدرجة الضعيفة: [1.8-2.6]

الدرجة المتوسطة: [2.6-3.4]

الدرجة القوية: [3.4-4.2]

الدرجة القوية جدا: [4.2-5]

الجدول رقم (5-2): درجات ومجالات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	01	02	03	04	05
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المجال	[1-1.8]	[1.81-2.60]	[2.61-3.4]	[3.41-4.2]	[4.2-5]
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على (Sekaran & Bougie, 2016, p. 207).

✓ معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة (للتحقق من ثبات الاستمارة).

✓ اختبار Kolmogorov-Smirnov للتحقق من فرضية أن البيانات المستخدمة تتبع توزيعا طبيعيا أم لا.

✓ قياس معامل الارتباط (Pearson correlation coefficient) بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه بغرض قياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بهدف الكشف عن قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

✓ تحليل الانحدار البسيط (Simple linear regression) لاختبار وتحليل طبيعة العلاقة والتأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع واختبار الفرضيات.

المبحث ثالث: التصميم الإحصائي للدراسة

سنخصص هذا المبحث لعرض الجانب الإحصائي لهذه الدراسة، وذلك من خلال تبيان مراحل القيام بالدراسة عمليا من خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار أداة الدراسة المتمثلة في استبانة مكونة من مقياسين، أحدهما مقياس لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك والثاني للأداء المالي للبنك، وهذا من أجل الوصول لأهداف ونتائج الدراسة (التصميم الإحصائي لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي).

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

نقصد باختبار صدق وثبات أداة الدراسة اختبار صحة بيانات التحليل الإحصائي، وذلك من خلال التدقيق في صحة العبارات ومدى تماشيها مع متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى اختبار صدق وثبات عبارات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) الذي يحدد معامل ثبات أداة الدراسة للتحقق من ثبات الاستبانة.

أولا: الصدق الظاهري:

تم إرسال الاستبانة إلى مجموعة من الأساتذة المحكمين من المدرسة الوطنية العليا للمناجمت القليعة ومن المركز الجامعي البيض وتم عرضها عليهم للتحكيم، وهم أساتذة في الموضوع وفي الإحصاء والتخصص. كما عرضت الاستبانة على مدير البنك المعني بالدراسة وبعض الموظفين المسؤولين بالبنك، وهذا من أجل دراسة مدى دقة صياغة عبارات الاستبانة ودرجة ملاءمتها لأهداف الدراسة. وقد قاموا بتقديم جملة من الاقتراحات والنصائح والإرشادات والتوجيهات لتعديل الاستبانة، وعليه تم إجراء التعديلات المقترحة والنظر في بعض عبارات الاستبانة في ضوء التعديلات المقترحة من المحكمين حسب ما يتماشى مع أهداف الدراسة.

ثانيا: الصدق الإحصائي:

من أجل قياس مدى دقة الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) الذي يحدد معامل ثبات أداة الدراسة للتحقق من ثبات الاستبانة حيث يشير إلى مدى اتساق وترابط عبارات الاستبانة، فهذا المعامل يجب أن يزيد عن النسبة المقبولة إحصائيا والمقدرة بـ 65%. والجدول التالي يبين النتائج النهائية لمعامل الثبات الكلي الخاص بكل متغير من متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (6-2): اختبار ثبات فقرات الاستبيان لكل متغير باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ
(Cronbach Alpha)

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين	14	0.944
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	08	0.894
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	08	0.924
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	07	0.857
أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك	37	0.967
الأداء المالي للبنك	11	0.928
الاستبانة ككل	48	0.976

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول أعلاه بشأن استقرار أداة الدراسة، يمكننا أن نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين هي 0.944، أما بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء فقد بلغت 0.894، ونلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع هي 0.924، أما بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة هي و0.857. وبالتالي بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك بشكل عام 0.967، بالإضافة إلى ذلك بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للأداء المالي للبنك 0.928. فمن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لكل فقرات الاستبانة أكبر 80 % سواء كانت الفقرات تخص المتغير التابع أو المستقل للدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة اتساق وترابط بين عبارات الاستبانة، حيث أن النسبة المقبولة إحصائياً كما أشرنا سابقاً هي 65 %، وهذا يدل بشكل واضح على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات لاحقاً، لابد أولاً من التعرف على خصائص البيانات إن كانت تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك بهدف معرفة إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية (البارامترية) بدل الاختبار اللامعلمية، لذلك قمنا باستخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov للتحقق من فرضية أن البيانات المستخدمة تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، وتكون قاعدة القرار قبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة مستوى الدلالة Sig أكبر من 5 %.

الجدول رقم (7-2): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (Kolmogorov-Smirnov)

Sig	عدد الفقرات	المحاور
0.196	37	أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك
0.182	11	الأداء المالي للبنك

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

ويشمل اختبار Kolmogorov-Smirnov على الفرضيتين التاليتين:

✓ الفرضية العدمية H_0 : بيانات العينة تتبع وتخضع للتوزيع الطبيعي.

✓ الفرضية البديلة H_1 : بيانات العينة لا تتبع ولا تخضع للتوزيع الطبيعي.

ومن خلال تصفح نتائج الجدول السابق لاختبار Kolmogorov-Smirnov تبين لنا أن قيمة مستوى الدلالة Sig بالنسبة للمتغير المستقل (أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك) قدرت بـ 0.196، في حين أن قيمتها بالنسبة للمتغير التابع (الأداء المالي للبنك) قدرت بـ 0.182، وكلاهما أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يؤكد قبول الفرضية العدمية التي تنص على أن بيانات العينة تتبع وتخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي اختبار فرضيات الدراسة يتم معالجتها وفق الاختبارات المعلمية (البارامترية).

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، حيث تطرقنا إلى التصميم النظري للدراسة ووضعنا نموذج الدراسة الذي سيتم اختبار فرضياته في الفصل الموالي والأخير، وقمنا كذلك بشرح مختلف متغيرات النموذج ووضحنا الطرق والاختبارات والأساليب الإحصائية التي سنستخدم عليها في هذه الدراسة. بعدها تطرقنا إلى التصميم العملي للدراسة من خلال توضيح مجتمع وعينة الدراسة الذي يتشكل من العاملين ببنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض وملاحقه، كما حاولنا توضيح كيفية اختيار عينة الدراسة، وتبيان مراحل القيام بالدراسة عمليا من خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبانة متكونة من مقياسين، أحدهما مقياس لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك والثاني للأداء المالي للبنك، وهذا من أجل الوصول لأهداف ونتائج الدراسة (التصميم الإحصائي لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة واختبار التوزيع الطبيعي).

الفصل الثالث: عرض ومناقشة

النتائج

تمهيد

سيتم في هذا الفصل تقديم بطاقة فنية عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وممارساته للمسؤولية الاجتماعية للشركات، وعرض نتائج الدراسة الخاصة بالاستبانة وكل ما يخص عرض نتائج محور البيانات الوصفية العامة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة) ومحوري أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك والأداء المالي للبنك، وهذا باستخدام طرق الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب، المتوسطات الحسابية). كذلك سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال تحليل ومناقشة نتائج الإحصاء الاستدلالي للدراسة (الارتباط، الانحدار البسيط).

المبحث الأول: تقديم بطاقة فنية عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وممارساته للمسؤولية الاجتماعية للشركات

سيتم في هذا الفصل تقديم بطاقة فنية عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وممارساته للمسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه الموظفين، المجتمع، العملاء والبيئة بوكالته بولاية البيض.

المطلب الأول: تقديم بطاقة فنية عن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)

القرض الشعبي الجزائري باختصار (CPA) هو بنك عالمي تم إنشاؤه بموجب الأمر رقم 66-366 المؤرخ 29 ديسمبر 1966، وتمت الموافقة عليه كبنك من قبل بنك الجزائر (BA) بعد القرار رقم 07-02 المؤرخ 6 أبريل 1997. وينشط البنك في القطاع المصرفي الذي يخضع لرقابة شديدة، تحت إشراف بنك الجزائر. ويعتبر القرض الشعبي الجزائري مؤسسة بنكية برأسمال قدره 200 مليار دج وتتمتع بخبرة معترف بها، لا سيما في دعم الفاعلين الاقتصاديين من خلال شبكة تجارية واسعة تتكون من 161 وكالة و20 مساحة رقمية و98 شباكا للتمويل الإسلامي منتشرة في جميع أنحاء الوطن.

وعرف القرض الشعبي الجزائري عدة تطورات في مجال نشاطه من أجل تحسين نوعية عروضه للزبائن. وطبقا للقانون الأساسي الذي يحدد المؤسسة كمصرف ذو نشاطات شاملة، فإن مهمة القرض الشعبي الجزائري تكمن في المساهمة في ترقية قطاع البناء والأشغال العمومية، قطاع الصحة وصناعة الأدوية، التجارة والتوزيع، الفندقية والسياحة، وسائل الإعلام، الصناعات المتوسطة والصغيرة وكذلك الصناعة التقليدية.

وتبنى البنك نشاط الصيرفة الإسلامية منذ سنة 2018 وفقا للنظام رقم 18-02 المؤرخ في 4 نوفمبر 2018 والذي يتعلق بقواعد ممارسة العمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة التشاركية من طرف المصارف والمؤسسات المالية، ووفقا كذلك للنظام رقم 20-02 المؤرخ في 15 مارس 2020، المحدد للعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية وقواعد ممارستها من طرف البنوك والمؤسسات المالية.

ومؤخرا ولاستيفاء شروط القبول المنصوص عليها في النظام العام لبورصة الجزائر، تم في مارس 2024 إدراج رأس مال القرض الشعبي الجزائري من خلال إجراء عرض السعر الثابت في التسعيرة الرسمية في 21 مارس 2024، وبدأت المفاوضات حول أسهم القرض الشعبي الجزائري يوم الثلاثاء 26 مارس 2024.

المطلب الثاني: ممارسات وكالة ولاية البيض للمسؤولية الاجتماعية للشركات

تم إنشاء بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض محل الدراسة بتاريخ 10 أكتوبر 1991، وهو يعتبر بنكا عموميا يعتبر نفسه شريكا للمجتمع في تحمل المسؤوليات ويحرص على بناء وتنمية المجتمع من خلال حرصه على تحمل مسؤولياته الاجتماعية وعلى تبني العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة في المجتمع ليكون قريبا من موظفيه وعملائه ومن المجتمع والبيئة، وهذا ما يظهر في أنشطته الاجتماعية المختلفة التي يؤديها، والتي تتجلى فيما يلي:

أولا: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين:

يوفر البنك للموظفين مناخ بيئي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال توفير الأمن لتفادي حوادث العمل، وتوفير أماكن خاصة للوضوء وإقامة الصلاة ومواقف لسيارات الموظفين، ويسهر على تحقيق العدالة الوظيفية ومبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز الموظفين، وتوفير كذلك برامج تدريبية لازمة داخل وخارج الوطن من أجل تنمية المهارات الإدارية للموظفين ومتابعتها وتنفيذها على الوجه المطلوب بهدف تشجيع وتبادل الخبرات بين الموظفين في البنك في كافة المستويات. كما يسمح البنك بوجود نقابات عمالية ويضمن دورها ويسهل من عملية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين والرؤساء مما يسمح للموظفين عند كافة المستويات الإدارية للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات بالبنك. كذلك يهتم البنك بصحة الموظفين من خلال القيام بفحص طبي دوري، وبالعنصر النسوي وذوي الاحتياجات الخاصة، وبالترقية ومنح المساعدات المادية في مناسبات اجتماعية ودينية المتمثلة (قروض مالية، الحج، العمرة، عيد المرأة، عيد العمال...).

والإجازات السنوية التي تقدم للموظفين.

ثانيا: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع:

يقدم البنك وحدة متخصصة لمتابعة النشاطات الاجتماعية ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية مع الجهات المتعاملة تابعة لقسم التنشيط التجاري للبنك تحت إشراف نائب مدير البنك. ويقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها، وحرصه على تقديم خدمات مصرفية إسلامية وتمويل المشاريع ذات قيمة مضافة للمجتمع وتتوافق مع رغبات المجتمع وفقا لخصوصية المنطقة (منطقة فلاحية)، ضف إلى ذلك مساهماته في حملات اجتماعية كالتبرع بالدم، والتبرع للجمعيات الخيرية وعقد اتفاقيات ورعاية وتمويل الندوات العلمية مع القطاعات الأخرى مثل الجامعة ومشتلة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (محفظة البيض) والوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب.

ثالثا: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء:

يعتبر هذا البعد من أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية في العلاقة بين البنك والعملاء حيث لا تقتصر هذه العلاقة على الجانب النقدي فقط بل تشمل الجوانب الاخلاقية والاجتماعية وحتى الإنسانية. ويحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء والاستماع إلى انشغالاتهم وشكاويهم وإيجاد حلول لهم، ويسهر على توفير لهم أماكن مريحة ومنظمة لينتظر كل واحد منهم دوره للمرور بالبنك. كما يسهر البنك على تقديم للعملاء خدمات مصرفية متنوعة بشكل سريع وتتلاءم مع احتياجاتهم، وكذلك تقديم إعلانات ترويجية للعملاء حول منتوجاته المصرفية الجديدة مثل الصيرفة الإسلامية والخدمات المصرفية الإلكترونية.

رابعا: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:

يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث حيث يلزم المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منه، كما يتابع بشكل دوري الأثر البيئي الذي قد تخلفه المشروعات الممولة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الخاصة بالاستبانة واختبار الفرضيات

تحتاج الأسئلة إلى هيكلة مراحل تحليل النتائج الخاصة بالاستبانة لغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة المختلفة. سنحاول من خلال هذا المبحث عرض البيانات الوصفية للدراسة ونتائج محوري الاستبانة واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية للدراسة

تضمنت عينة الدراسة على مجموعة من الخصائص الشخصية، حيث اشتمل الاستبيان على مجموعة من المتغيرات هي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

أولا: وصف خصائص العينة حسب متغير الجنس:

من أصل 32 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

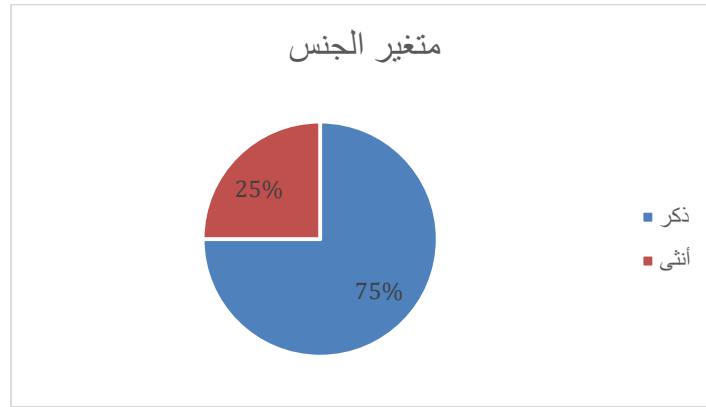
الجدول رقم (1-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
75 %	24	ذكر
25 %	08	أنثى
100 %	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (1-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات Excel.

يوضح الجدول والشكل السابقين معلومات حول التوزيع الجنسي لعينة الدراسة. ووفقا للبيانات الظاهرة، يظهر أنه يوجد 24 فردا من الذكور والذين يمثلون 75% من إجمالي عدد الأفراد البالغ 32. وبالمقابل يوجد 08 أفرادا من الإناث واللاتي يمثلن 25% من إجمالي عدد الأفراد. وبناء على ذلك، يمكن الاستنتاج أن نسبة الذكور تبلغ 03 أضعاف نسبة الإناث من العاملين بالبنك. ويتضح كذلك من خلال الجدول والشكل السابق أن جنس الذكور هو الفئة الغالبة في عينة الدراسة، وتعتبر هذه النسبة معقولة إذ يدل ذلك على أنه يوجد اهتمام بالعنصر النسوي بالبنك محل الدراسة، كما أن كلا الجنسان يعملان بالبنك ويساهمان في ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، عكس ما كان سابقا حيث أن فئة الذكور هي من كانت تستحوذ على كل المناصب بالبنوك.

ثانيا: وصف خصائص العينة حسب متغير العمر:

من أصل 32 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

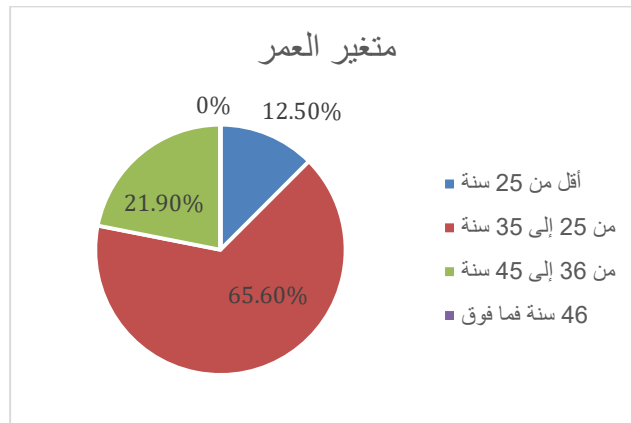
الجدول رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
12.5%	04	أقل من 25 سنة
65.6%	21	من 25 إلى 35 سنة
21.9%	07	من 36 إلى 45 سنة
/	/	46 سنة فما فوق
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

الشكل رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات Excel.

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن هناك توزيعاً للعينة على فئات عمرية مختلفة، حيث يتم تمثيل فئة الأفراد الذين يبلغون أقل من 25 سنة بواقع 04 أفراد، وهم يشكلون نسبة 12.5% من مجموع العينة المكونة من 32 فرداً. من ناحية أخرى، تمثل فئة الأفراد الذين يتراوح أعمارهم بين 25 و35 سنة 21 فرداً وهم يشكلون نسبة 65.6% من مجموع العينة وهم الأغلبية. بالإضافة إلى ذلك، تمثل فئة الأفراد الذين يتراوح أعمارهم بين 36 و45 سنة 7 أفراد، وهم يشكلون نسبة 21.9% من مجموع العينة. وبناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن الفئة العمرية الوسطى (من 25 إلى 35 سنة) هي التي احتلت المرتبة الأولى، ثم تليها الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة، وهي كلها فئات تتميز بنضج أفرادها وتحملهم المسؤولية ومهامهم بالبنك، مما يعكس إيجاباً على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة.

ثالثاً: وصف خصائص العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

من أصل 32 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

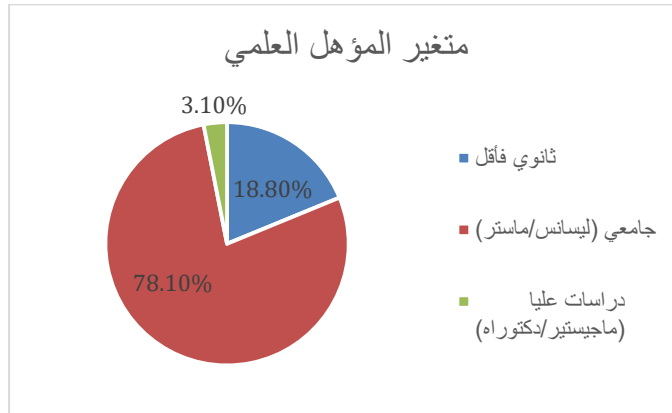
الجدول رقم (3-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
18.8%	6	ثانوي فأقل
78.1%	25	جامعي (ليسانس/ماجستير)
3.1%	1	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

الشكل رقم (3-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة وبالاتماد على مخرجات Excel.

توضح البيانات المقدمة في الجدول والشكل أعلاه توزيع العينة على فئات تعليمية مختلفة. ويمثل الأفراد الذين لديهم مستوى تعليم ثانوي أو أقل 06 عاملا، وهؤلاء يشكلون نسبة 18.75% من إجمالي عدد الموظفين البالغ عددهم 32. ويمثل الموظفين الذين يحملون شهادات جامعية (ليسانس/ماجستير) 25 عاملا، وهؤلاء يشكلون الأغلبية بنسبة 78.13% من المجموع. وبالمقابل يمثل عدد الموظفين الذين لديهم شهادات في الدراسات العليا (ماجستير/دكتوراه) في موظفا واحدا وهو يشكل نسبة 03.12% من إجمالي موظفي البنك. وبناء على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن هناك توزيعا متنوعا للعينة فيما يتعلق بالمستويات التعليمية، حيث تتضمن العينة أغلب الموظفين ذوي الشهادات الجامعية (ليسانس/ماجستير) بحكم خصوصية العمل البنكي الذي تتطلب أغلب مناصبه ووظائفه شهادات جامعية لاستغلالها ومزاولتها بشكل مناسب. ويمكن اعتبار هذا مؤشرا إيجابيا على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة.

رابعا: وصف خصائص العينة حسب متغير المستوى الوظيفي:

من أصل 32 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

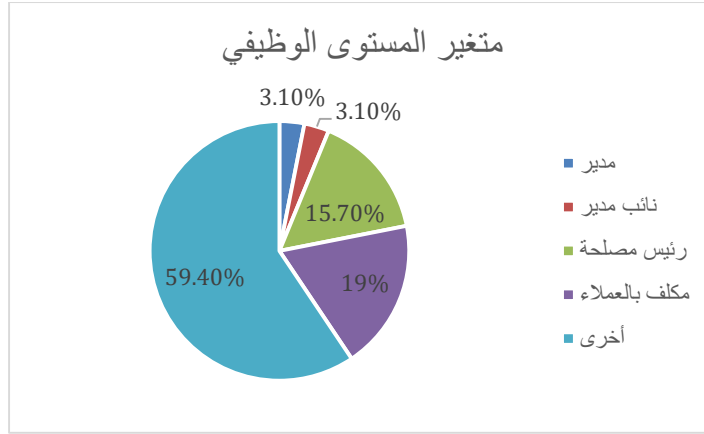
الجدول رقم (3-4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
3.1%	1	مدير
3.1%	1	نائب مدير
15.7%	5	رئيس مصلحة
18.7%	6	مكلف بالعملاء
59.4%	19	أخرى
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاتماد على مخرجات SPSS.26.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي:

الشكل رقم (4-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات Excel.

تقدم البيانات المذكورة في الجدول والشكل أعلاه توزيع العينة بناء على متغير المستوى الوظيفي. ويظهر أنه يوجد مديرا واحدا ونائبا له و05 رؤساء مصالح و06 مكلفين بالعملاء وهم كلهم يمثلون 40.6% من إجمالي عدد العمال البالغ عددهم 32 وهؤلاء مصدر القرارات الرئيسية والثانوية للبنك. بالإضافة إلى ذلك، يوجد 19 عمال يشتغلون الوظائف الأخرى للبنك مثل أمناء المصالح وأمناء الصندوق وآخرون... وهم يشكلون نسبة 59.4% من عدد عمال البنك. وانطلاقا مما سبق، يمكن الاستنتاج أن هناك توزيعا متنوعا للعينة فيما يتعلق بمتغير المستوى الوظيفي، حيث تشمل العينة على كل الوظائف الأساسية التي تمارس بينك تجاري.

خامسا: وصف خصائص العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة:

من أصل 32 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

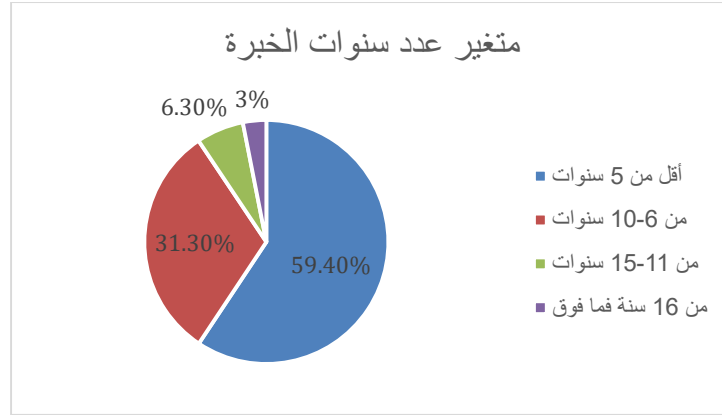
الجدول رقم (5-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الفترة
59.4%	19	أقل من 5 سنوات
31.3%	10	من 6 إلى 10 سنوات
6.3%	2	من 11 إلى 15 سنة
3.1%	1	16 سنة فما فوق
100%	32	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة:

الشكل رقم (5-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات Excel.

تقدم البيانات المذكورة في الجدول والشكل أعلاه توزيع العينة بناء على مدة زمنية مختلفة لسنوات الخبرة. ويظهر أنه يوجد 19 عاملاً لديهم فترة خبرة أقل من 05 سنوات وهم يمثلون نسبة 59.4 % من إجمالي عدد العمال البالغ عددهم 32. بالإضافة إلى ذلك، يوجد 10 عمال لديهم فترة خبرة تتراوح بين 06 و 10 سنوات وهم يشكلون نسبة 31.3 % من عدد عمال البنك. كذلك، يظهر أنه يوجد عاملين (02) لديهم فترة خبرة تتراوح بين 11 و 15 سنة وهم يشكلون نسبة 06.3 % من العدد الإجمالي لعمال البنك. أما بالنسبة لفئة الأفراد الذين لديهم فترة خبرة تزيد عن 16 سنة، فإنه يوجد عاملاً واحداً ويمثل نسبة 03.1 % من العدد الإجمالي لعمال البنك. وانطلاقاً مما سبق، يمكن الاستنتاج أن هناك توزيعاً متنوعاً للعينة فيما يتعلق بالمدة الزمنية للخبرة، حيث تشمل العينة على أفراد أغلبهم ذوي فترات خبرة لا تتجاوز 16 سنوات.

المطلب الثاني: عرض نتائج محوري الاستبانة

يتعلق عرض نتائج محوري الاستبانة بعرض نتائج الإجابة عن الأسئلة الخاصة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك والتي تشكل عناصر وأبعاد ومؤشرات المتغير المستقل، وكذلك الأسئلة الخاصة بالأداء المالي للبنك والتي تشكل عناصر وأبعاد ومؤشرات المتغير التابع. وسنحاول من خلال قياس معامل الارتباط (Pearson correlation coefficient) بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه بغرض قياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بهدف الكشف عن قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

أولاً: صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين:

يشير الجدول أدناه إلى صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين. حيث يتكون الجدول من 14 عبارة تم ترتيبها وفقاً لمعامل الارتباط، وتظهر مستوى الدلالة بأقل من 5% لجميع العبارات. ومن بين العبارات تبرز العبارة رقم 1 "يوفر البنك مناخ بيئي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال مثلاً توفير الأمن لتفادي حوادث العمل" قيمة عالية وموجبة لمعامل الارتباط بنسبة 0.860. كما تظهر العبارة رقم 14 "يوفر البنك مواقف لسيارات الموظفين" قيمة عالية وموجبة لمعامل الارتباط بنسبة 0.818 لكلاهما. ومع ذلك، يجب مراعاة أن مستوى الدلالة لجميع العبارات هو أقل من 5%، مما يعني وجود دلالة إحصائية قوية بين المتغيرات المحددة.

الجدول رقم (6-3): صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يوفر البنك مناخ بيئي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال مثلاً توفير الأمن لتفادي حوادث العمل.	0.860**	0.000
2	يقوم البنك بعمل فحص طبي دوري للعاملين لتأكد من صحتهم ومن عدم وجود مخاطر صحية في بيئة العمل.	0.548**	0.001
3	يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة الموظفة والموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير أماكن خاصة بهم داخل العمل.	0.562**	0.001
4	يسمح البنك بوجود نقابات عمالية ويثمن دورها.	0.736**	0.000
5	يوفر البنك برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للموظفين.	0.743**	0.000
6	يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة للموظفين.	0.747**	0.000
7	يسمح البنك للموظفين عند كافة المستويات الإدارية للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات.	0.380**	0.032
8	يوجد قنوات واضحة للاتصال بين الموظفين والمسؤولين والرؤساء.	0.615**	0.000
9	يحرص البنك على تحقيق العدالة الوظيفية.	0.702**	0.000
10	يطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز الموظفين.	0.717**	0.000

0.000	0.685**	يمنح البنك للموظفين الإجازات السنوية في فترات تناسب الموظفين.	11
0.003	0.515**	يقدم البنك لموظفيه منح في المناسبات.	12
0.011	0.445**	يوفر البنك للموظفين أماكن خاصة للوضوء وإقامة الصلاة.	13
0.000	0.818**	يوفر البنك مواقف لسيارات الموظفين.	14

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء:

من خلال تحليل نتائج الجدول أدناه وفقاً لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء توصلنا إلى أنه تظهر العبارة رقم 1 "يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء" قيمة عالية وموجبة لمعامل الارتباط بنسبة 0.835. كما تظهر العبارة رقم 7 "يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فوراً عند وقوع أي خلل تقني"، والعبارة رقم 4 "يقدم البنك إعلانات ترويجية للعملاء حول خدماته ومنتجاته المصرفية الجديدة مثل الصيرفة الإسلامية والخدمات المصرفية الإلكترونية"، وبالإضافة للعبارة رقم 8 "يوفر البنك للعملاء أماكن مريحة ومنظمة لينتظر كل واحد منهم دوره للمرور"، قيمة عالية وموجبة أيضاً لمعامل الارتباط بنسب 0.683، 0.752 و 0.825 على التوالي. ومع ذلك، يجب مراعاة أن مستوى الدلالة لجميع العبارات هو أقل من 5 %، مما يعني وجود دلالة إحصائية قوية بين المتغيرات المحددة.

الجدول رقم (7-3): صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء.	0.835**	0.000
2	يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تتلاءم مع احتياجات العملاء.	0.648**	0.000
3	يقدم البنك خدماته للعملاء بشكل سريع.	0.507**	0.003
4	يقدم البنك إعلانات ترويجية للعملاء حول خدماته ومنتجاته المصرفية الجديدة مثل الصيرفة الإسلامية والخدمات المصرفية الإلكترونية.	0.752**	0.000
5	يستمتع البنك إلى انشغالات وشكاوى العملاء ويهتم بإيجاد حلول لهم.	0.628**	0.000
6	يقدم البنك برنامج إرشادي وتوجيهي للعملاء حول مخاطر استخدام وسائل التكنولوجيا وتطبيقات العمليات المصرفية.	0.470**	0.007

0.000	**0.683	يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فوراً عند وقوع أي خلل تقني.	7
0.000	**0.825	يوفر البنك للعملاء أماكن مريحة ومنظمة لينتظر كل واحد منهم دوره للمرور.	8

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

ثالثاً: صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:

من خلال تحليل نتائج الجدول أدناه وفقاً لمتغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع توصلنا إلى أنه تظهر العبارة رقم 8 "يقدم البنك وحدة متخصصة لمتابعة النشاطات الاجتماعية ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية مع الجهات المتعاملة" والعبارة رقم 1 "يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها"، قيماً عالية وموجبة لمعامل الارتباط بنسب 0.866 و 0.874 على التوالي، ومع ذلك يجب مراعاة أن مستوى الدلالة لجميع العبارات هو أقل من 5%، مما يعني وجود دلالة إحصائية قوية بين المتغيرات المحددة.

الجدول رقم (8-3): صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها.	**0.874	0.000
2	يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضافة للمجتمع.	**0.697	0.000
3	يقدم البنك خدمات مصرفية إسلامية تتوافق مع رغبات المجتمع.	**0.578	0.001
4	يقدم البنك قروض مناسبة لذوي الدخل المحدود.	**0.650	0.000
5	يوفر البنك فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	**0.504	0.003
6	يساهم البنك في رعاية وتمويل الندوات العلمية مع القطاعات الأخرى.	**0.599	0.000
7	يعقد البنك اتفاقيات مع المؤسسات الجامعية لتوفير برامج تدريبية وتربصات للطلاب.	**0.652	0.000
8	يقدم البنك وحدة متخصصة لمتابعة النشاطات الاجتماعية ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية مع الجهات المتعاملة.	**0.866	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

رابعا: صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:

من خلال تحليل نتائج الجدول أدناه وفقا لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة توصلنا إلى أنه تظهر العبارة رقم 6 "يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث" والعبارة رقم 7 "يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة"، قيما عالية وموجبة لمعامل الارتباط بنسب 0.853 و0.802 على التوالي. وتظهر العبارة رقم 5 "يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للأثار البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منه" أيضا قيمة معامل الارتباط بنسبة 0.663. ومع ذلك يجب مراعاة أن مستوى الدلالة لجميع العبارات هو أقل من 5 %، مما يعني وجود دلالة إحصائية قوية بين المتغيرات المحددة ما عدا العبارتين 3 و4.

الجدول رقم (9-3): صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة.	0.367**	0.039
2	يقدم البنك إعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة ويعمل حملات التوعية بشأن حماية البيئة واستدامة مواردها الطبيعية.	0.497**	0.004
3	يعتمد البنك على سياسة ترشيد استعمال الطاقة.	0.336	0.060
4	يدعم البنك تمويل المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة.	0.295	0.102
5	يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للأثار البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منه.	0.663**	0.000
6	يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث.	0.853**	0.000
7	يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة.	0.802**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

خامسا: صدق الاتساق الداخلي لمتغير الأداء المالي للبنك

من خلال تحليل نتائج الجدول أدناه وفقا للأداء المالي للبنك توصلنا إلى أنه تظهر جميع العبارات في الجدول قيما عالية وموجبة لمعامل الارتباط، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنك حيث

تتراوح القيم ما بين 0.445 و0.856. ومع ذلك، يجب مراعاة أن مستوى الدلالة لجميع العبارات هو أقل من 5 %، مما يعني وجود دلالة إحصائية قوية بين المتغيرات المحددة.

وبناء على هذه النتائج، يمكن القول إلى حد ما أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يساهم في تحسين الأداء المالي للبنك، مما يشمل سمعته ومكانته، كفاءته التشغيلية، جودة خدماته المصرفية، ومؤشراته ونسبه المالية (العائد على حقوق الملكية وعلى الأصول، الرافعة المالية، السطحية المالية، الملاءة المصرفية، هامش البنك، هامش الربح ومعامل التشغيل).

الجدول رقم (10-3): صدق الاتساق الداخلي لمتغير الأداء المالي للبنك

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة ومكانة البنك.	0.802**	0.000
2	المسؤولية الاجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية للبنك.	0.607**	0.000
3	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين الجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك.	0.642**	0.000
4	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE: Return on equity) للبنك.	0.752**	0.000
5	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر العائد على الأصول (ROA: Return on asset) للبنك.	0.517**	0.002
6	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين نسبة الرافعة المالية (Financial leverage) للبنك.	0.634**	0.000
7	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين النسبة السطحية المالية (Financial surface ratio) للبنك.	0.640**	0.000
8	المسؤولية الاجتماعية تساهم في احترام والتقيد بمعيار الملاءة المصرفية أو كفاية رأس المال (Solvency ratio) للبنك.	0.445**	0.011
9	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر هامش البنك (Bank margin).	0.768**	0.000
10	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين هامش الربح (Profit margin) للبنك.	0.777**	0.000

0.000	0.856**	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر معامل التشغيل (Operating coefficient) للبنك.	11
-------	---------	---	----

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سيتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال تحليل الانحدار البسيط (Simple linear regression) لاختبار وتحليل طبيعة العلاقة والتأثير بين المتغير المستقل والمتغير التابع واختبار الفرضيات.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية تم اعتماد الجدول الموالي:

الجدول رقم (11-3): نتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة وأداءه

المالي

الأداء المالي للبنك	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	القيمة الاحتمالية (Sig)
المسؤولية الاجتماعية للبنك			
أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة	0.782	0.611	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

من معطيات الجدول أعلاه الخاص بنتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة وأداءه المالي، نجد أنه يوجد تأثير موجب ومعنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجموعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.782$ وهو ارتباط موجب ومرتفع جداً، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.611$ وهذا ما يعني أن 61.10% من أبعاد المسؤولية الاجتماعية للدراسة هي مفسرة للأداء المالي للبنك، أما باقي النسبة فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن التحكم فيها أو أنها خارج نموذج الانحدار. وتقدر مستوى الدلالة $Sig = 0.000$ بدور أقل من 0.05 (مستوى الدلالة الاحصائية المعتمدة)، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على ما يلي: يؤثر تبني بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات إيجابياً على أدائه المالي.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

لاختبار الفرضيات الفرعية تم اعتماد الجدول الموالي:

الجدول رقم (12-3): نتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك كمتغير

مستقل والأداء المالي للبنك كمتغير تابع

القيمة الاحتمالية (Sig)	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	الأداء المالي للبنك
			المسؤولية الاجتماعية للبنك
0.000	0.428	0.654	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين
0.001	0.298	0.546	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء
0.002	0.230	0.580	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع
0.003	0.230	0.480	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

المصدر: من إعداد الطالبة وبالاعتماد على مخرجات SPSS.26.

✓ الفرضية الفرعية الأولى ($H_{1.1}$) التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05.

من الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين والأداء المالي للبنك، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.654$ ، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.428$ ، هذا ما يفسر أن نسبة 42.80% من التغير في الأداء المالي للبنك يعود إلى التغير في المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين أما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلا. وبما أن مستوى الدلالة يساوي $Sig = 0.000$ ، وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الاحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ($H_{1.1}$).

✓ الفرضية الفرعية الثانية ($H_{1.2}$) التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05.

من الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء والأداء المالي للبنك، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.546$ ، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.298$ ، هذا ما يفسر أن نسبة 29.80% من التغير في الأداء المالي للبنك يعود إلى التغير في المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء أما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلا. وبما أن مستوى الدلالة

يساوي $Sig = 0.001$ ، وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الاحصائية المعتمدة، وبالتالي نفرض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ($H_{1.2}$).

✓ الفرضية الفرعية الثالثة ($H_{1.3}$) التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05 .

من الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والأداء المالي للبنك، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.580$ ، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.230$ ، هذا ما يفسر أن نسبة 23% من التغير في الأداء المالي للبنك يعود إلى التغير في المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع أما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً. وبما أن مستوى الدلالة يساوي $Sig = 0.002$ ، وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الاحصائية المعتمدة، وبالتالي نفرض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ($H_{1.3}$).

✓ الفرضية الفرعية الرابعة ($H_{1.4}$) التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة على الأداء المالي للبنك عند مستوى الدلالة 0.05 .

من الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والأداء المالي للبنك، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.480$ ، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.230$ ، هذا ما يفسر أن نسبة 23% من التغير في الأداء المالي للبنك يعود إلى التغير في المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة أما الباقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً. وبما أن مستوى الدلالة يساوي $Sig = 0.003$ ، وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الاحصائية المعتمدة، وبالتالي نفرض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ($H_{1.4}$).

بعد تحليل النتائج باستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة توصلنا الى النتائج التالية:

✓ أسفرت النتائج على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة المسؤولية الاجتماعية بالبنك محل الدراسة على أدائه المالي؛

✓ أظهرت النتائج على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين على الأداء المالي للبنك محل الدراسة؛

✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء على الأداء المالي للبنك محل الدراسة؛

✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك محل الدراسة؛

✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة على الأداء المالي للبنك محل الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة

بناء على النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية للدراسة، نتائج محوري الاستبانة، تحليل نتائج الانحدار البسيط الذي تم اعتماده لاختبار فرضيات الدراسة في المبحث السابق ونتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة وأدائه المالي، وكذلك نتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك كمتغير مستقل والأداء المالي للبنك كمتغير تابع، يمكننا مناقشة هذه النتائج ومقارنتها مع الدراسات السابقة بغية إبراز مكانة هذه الدراسة وإضافاتها مقابل الأبحاث السابقة.

المطلب الأول: مناقشة نتائج الدراسة

بلغت نسبة الذكور بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض 03 أضعاف نسبة الإناث من العاملين به، وبالتالي جنس الذكور هو الفئة الغالبة في عينة الدراسة، وتعتبر هذه النسبة معقولة إذ يدل ذلك على أنه يوجد اهتمام بالعنصر النسوي بالبنك محل الدراسة، كما أن كلا الجنسان يعملان بالبنك ويساهمان في ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات وتطوير أدائه المالي، عكس ما كان سابقا حيث أن فئة الذكور هي من كانت تستحوذ على كل المناصب بالبنوك. كما أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مسؤولية كلا الجنسين بالبنك، وبالتالي يمكن اعتبار وجود كلا الجنسين من الموظفين بالبنك محل الدراسة ينعكس إيجابا على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة بالبنك محل الدراسة وعلى أثر تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائه المالي. تعتبر الفئة العمرية الوسطى (من 25 إلى 35 سنة) هي الفئة التي تمثل الأغلبية من موظفي البنك محل الدراسة، وهي فئة تتميز بنضج أفرادها وتحملهم المسؤولية ومهامهم بالبنك، مما ينعكس إيجابا على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه العملاء والمجتمع والبيئة بالبنك محل الدراسة وعلى أثر تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائه المالي. تضمنت عينة الدراسة أغلب الموظفين ذوي الشهادات الجامعية (ليسانس/ماستر) بحكم خصوصية العمل البنكي الذي تتطلب أغلب مناصبه ووظائفه شهادات جامعية لاستغلالها ومزاوتها بشكل مناسب. ويمكن اعتبار هذا مؤشرا إيجابيا على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه العملاء والمجتمع والبيئة بالبنك محل الدراسة وعلى أثر تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائه المالي.

هناك توزيعا متنوعا بالبنك محل الدراسة فيما يتعلق بمتغير المستوى الوظيفي، حيث يشمل على كل الوظائف الأساسية التي تمارس بينك تجاري. كما أنه هناك توزيعا متنوعا بالبنك محل الدراسة فيما يتعلق بالمدة الزمنية للخبرة بالنسبة للموظفين، حيث تشمل العينة على أفراد أغلبهم ذوي فترات خبرة لا تتجاوز 16 سنوات. ويمكن اعتبار هذا مؤشرا إيجابيا على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه العملاء والمجتمع والبيئة بالبنك محل الدراسة وعلى أثر تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائه المالي، حيث كل موظف من خلال مستواه الوظيفي ومن خلال خبرته المهنية بالبنك محل الدراسة يؤدي دوره في ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالشكل المطلوب منه.

ويمكن القول في الأخير أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنك محل الدراسة هو قرار يرجع من جهة إلى الرغبة الشخصية لدى الموظفين والتي قد يؤثر فيها عامل الجنس أو العمر، ومن جهة ثانية يرجع إلى عوامل أخرى كالمؤهل العلمي، المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة للموظفين.

من جهة أخرى، تبين نتائج هذه الدراسة أن بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض محل الدراسة أن علاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة (اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة) وأداءه المالي هي موجبة ومرتفعة جدا، وأنه يوجد تأثير موجب ومعنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجموعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع، حيث أن 61.10% من أبعاد المسؤولية الاجتماعية للدراسة هي مفسرة للأداء المالي للبنك وهذا ما يفسر أن تبني بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات يؤثر إيجابيا على أدائه المالي. وبالتالي يمكن القول أن البنك محل الدراسة هو بنك عمومي يعتبر نفسه شريكا للمجتمع في تحمل المسؤوليات ويحرص على بناء وتنمية المجتمع من خلال حرصه على تحمل مسؤولياته الاجتماعية وعلى تبني العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة في المجتمع ليكون قريبا من موظفيه وعملائه ومن المجتمع والبيئة، وهذا ما يظهر في أنشطته الاجتماعية المختلفة التي أشرنا إليها سابقا في المبحث الأول لهذا الفصل.

كذلك، أظهرت نتائج الدراسة اهتمام البنك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين بدرجة أكبر ثم اتجاه المجتمع والعملاء والبيئة بدرجة متوسطة. وبالتالي يمكن القول أن بعد المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة اتجاه الموظفين هو الأكثر تأثيرا على الأداء المالي للبنك مقارنة بالأبعاد الأخرى. ويتجلى ذلك فيما يوفره البنك من مناخ بيئي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال توفير الأمن لتفادي حوادث العمل، وتوفير أماكن خاصة للوضوء وإقامة الصلاة ومواقف لسيارات الموظفين، وتحقيق العدالة الوظيفية ومبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز الموظفين، وتوفير كذلك برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للموظفين. كما يسمح البنك بوجود نقابات عمالية ويثمن دورها ويسهل من عملية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين والرؤساء مما يسمح للموظفين عند كافة المستويات الإدارية للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات بالبنك. كذلك يهتم البنك بصحة الموظفين وبالعنصر النسوي وذوي الاحتياجات الخاصة، وبالترقية والمنح والإجازات التي تقدم للموظفين.

أما بعد المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة اتجاه المجتمع فهو يحتل المرتبة الثانية من حيث التأثير على الأداء المالي للبنك، حيث يقدم البنك وحدة متخصصة لمتابعة النشاطات الاجتماعية ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية مع الجهات المتعاملة تابعة لقسم التنشيط التجاري تحت إشراف نائب مدير البنك. ويتجلى ذلك فيما يقدمه البنك من تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها، وحرصه على تقديم خدمات مصرفية إسلامية وتمويل المشاريع ذات قيمة مضافة للمجتمع وتوافق مع رغبات المجتمع وفقا لخصوصية المنطقة (منطقة فلاحية)، ضف إلى ذلك مساهماته في حملات اجتماعية كالتبرع بالدم، والتبرع للجمعيات

الخيرية وعقد اتفاقيات ورعاية وتمويل الندوات العلمية مع القطاعات الأخرى مثل الجامعة ومشتلة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (محفظة البيض) والوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب.

واحتل بعد المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة اتجاه العملاء المرتبة الثالثة من حيث التأثير على الأداء المالي للبنك، ويتجلى ذلك في حفاظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء والاستماع إلى انشغالاتهم وشكاويهم وإيجاد حلول لهم، وتوفير لهم أماكن مريحة ومنظمة لينتظر كل واحد منهم دوره للمرور بالبنك. كما يسهر البنك على تقديم للعملاء خدمات مصرفية متنوعة بشكل سريع وتلاءم مع احتياجاتهم، وكذلك تقديم إعلانات ترويجية للعملاء حول منتجاته المصرفية الجديدة مثل الصيرفة الإسلامية والخدمات المصرفية الإلكترونية. ويعتبر هذا البعد من أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية في العلاقة بين البنك والعملاء حيث لا تقتصر هذه العلاقة على الجانب النقدي فقط بل تشمل الجوانب الاخلاقية والاجتماعية وحتى الإنسانية.

وفي الأخير، احتل بعد المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة اتجاه البيئة المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث التأثير على الأداء المالي للبنك، ويتجلى ذلك في رفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث حيث يلزم المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منه، كما يتابع بشكل دوري الأثر البيئي الذي قد تخلفه المشروعات الممولة.

المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة

لقد أظهرت النتائج على العموم أن علاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة (اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة) وأدائه المالي هي موجبة ومرتفعة جدا بالبنك محل الدراسة، وأنه يوجد تأثير موجب ومعنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجموعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع، حيث أن 61.10 % من أبعاد المسؤولية الاجتماعية للدراسة هي مفسرة للأداء المالي للبنك محل الدراسة، إلا أن الذي يبقى مختلفا مع الدراسات السابقة بخصوص هذه النتائج يمكن حصره فيما يلي:

- بالرغم من أن درجة ممارسة البنك للمسؤولية الاجتماعية جيدة بشكل عام بالبنك محل الدراسة، إلا أن الانطباع السائد بأن البنوك العمومية الجزائرية لا تقوم بدورها في مجال المسؤولية الاجتماعية يعود إلى عدم الإفصاح المالي للبنوك عن أنشطتها ومساهماتها الاجتماعية في تقاريرها السنوية بشكل دوري، وبالتالي عدم وصول هذه المعلومات إلى أفراد المجتمع. وهذا ما تم استنتاجه كذلك في دراسة كل من (Tito, Jianling, & Tamakloe, 2019) و (Appel, Ding, & Hasan, 2019) و (Szegedi, Khan, & Csaba, 2020)، ودراسة (شذى، 2023) و (أحمد، 2023).

- أظهرت نتائج هذه الدراسة على العموم أن علاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة (اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة) وأدائه المالي هي موجبة ومرتفعة جدا بالبنك محل الدراسة، وأنه يوجد تأثير موجب

ومعنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجموعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع، حيث أن كل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للدراسة هي مفسرة للأداء المالي للبنك محل الدراسة. وقد اتفقت هذه النتائج إلى حد ما مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من (Sakhr, Abdel Rahman, Nofan, & Mohannad, 2021) و (Bennett & Obalade, 2023). وهذا عكس النتائج التي نصت على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثير سلبي على الأداء المالي للبنوك والتي تم التوصل إليها في دراسة كل من (Zhou, Sun, Luo, & Liao, 2021) و (وزاني، 2022).

- أظهرت نتائج هذه الدراسة اهتمام بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض بممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين بدرجة أكبر ثم اتجاه المجتمع والعملاء والبيئة بدرجة متوسطة، وبالتالي يمكن القول أن بعد المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة اتجاه الموظفين هو الأكثر تأثيراً على الأداء المالي للبنك مقارنة بالأبعاد الأخرى. وهذا يختلف عموماً عما تم التوصل إليه في دراسة (فراح و زيدان، 2022) والتي أظهرت نتائج دراستهما اهتمام بنك التنمية المحلية (BDL) محل دراستهما بممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء والموظفين والمجتمع بدرجة جيدة وبدرجة متوسطة اتجاه البيئة، وهذا بالرغم من أن كلا البنكين هما بنكان عموميان بالجزائر. وقد يعود هذا الاختلاف الحاصل إلى الاختلاف في تركيبة الموظفين العاملين بالبنكين، ذلك أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك بصفة عامة هو قرار يرجع من جهة إلى الرغبة الشخصية لدى الموظفين والتي قد يؤثر فيها عامل الجنس أو العمر، ومن جهة ثانية يرجع إلى عوامل أخرى كالمؤهل العلمي، المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة للموظفين.

خلاصة الفصل

تم التعرض في هذا الفصل إلى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بعينة البحث، وذلك من أجل تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات التي يهتم بها بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض، وكذلك تحديد علاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة (اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة) وأدائه المالي، وقياس أثر متغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجموعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع.

وبعد عرض بيانات الاستبانة وتحليلها واختبار فرضيات، أظهرت النتائج على العموم أن علاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة (اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة) وأدائه المالي هي موجبة ومرتفعة جداً بالبنك محل الدراسة، وأنه يوجد تأثير موجب ومعنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجموعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع، حيث أن 61.10% من أبعاد المسؤولية الاجتماعية للدراسة هي مفسرة للأداء المالي للبنك محل الدراسة.

خاتمة عامة

لا يزال موضوع العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي محل الجدل والنقاش القائم بين مختلف الباحثين والمختصين من معارضين ومؤيدين، وذلك حول مدى صحة مساهمة تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في عملية رفع الأداء المالي للبنوك. وهدفت هذه الدراسة إلى معالجة موضوع المسؤولية الاجتماعية للبنوك بشكل خاص، مركزين في السياق ذاته على إبراز مدى اهتمام البنوك العمومية الجزائرية بتبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بمختلف جوانبها، وذلك من أجل إبراز أثرها على الأداء المالي للبنك، والوقوف ميدانيا على واقع تطبيق وممارسة المسؤولية الاجتماعية بالبنك محل الدراسة (القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض)، والتعرف على طبيعة الأثر الذي تخلفه ممارسات المسؤولية الاجتماعية بهذا البنك على أدائه المالي وتقديم اقتراحات التي من شأنها أن تحسن من رفع الأداء المالي للبنك محل الدراسة من خلال تنويع ممارسات المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها.

وقد انطوت هذه الدراسة بصفة عامة على جانب نظري لموضوع الدراسة، وجانب آخر تطبيقي يعتمد على دراسة حالة من خلال استخدام بيانات الاستبانة وفق نموذج ليكرت الخماسي وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات الإحصائية (SPSS)، وهذا لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك محل الدراسة اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين المجتمع والبيئة) وعلاقتها بالأداء المالي للبنك. كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة مختلفة من الطرق والأساليب والاختبارات الإحصائية الملائمة.

أولاً: النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية:

- إن ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنك محل الدراسة هو قرار يرجع من جهة إلى الرغبة الشخصية لدى الموظفين والتي قد يؤثر فيها عامل الجنس أو العمر، ومن جهة ثانية يرجع إلى عوامل أخرى كالمؤهل العلمي، المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة للموظفين.

- بلغت نسبة الذكور بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض 03 أضعاف نسبة الإناث من العاملين به، وتعتبر هذه النسبة معقولة إذ يدل ذلك على أنه يوجد اهتمام بالعنصر النسوي كما أن كلا الجنسان يعملان بالبنك ويساهمان في ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، مما ينعكس إيجاباً على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة.

- تعتبر الفئة العمرية الوسطى (من 25 إلى 35 سنة) هي الفئة التي تمثل الأغلبية من موظفي البنك محل الدراسة، وهي فئة تتميز بنضج أفرادها وتحملهم المسؤولية ومهامهم بالبنك، مما ينعكس إيجاباً على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة.

- تضمنت عينة الدراسة أغلب الموظفين ذوي الشهادات الجامعية بحكم خصوصية العمل البنكي الذي تتطلب أغلب مناصبه ووظائفه شهادات جامعية لاستغلالها ومزاوتها بشكل مناسب. ويمكن اعتبار هذا مؤشراً إيجابياً على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة.

- هناك توزيعا متنوعا بالبنك محل الدراسة فيما يتعلق بمتغير المستوى الوظيفي، حيث يشمل على كل الوظائف الأساسية التي تمارس ببنك تجاري. كما أنه هناك توزيعا متنوعا بالبنك محل الدراسة فيما يتعلق بالمدة الزمنية للخبرة بالنسبة للموظفين الذين أغلبهم ذوي فترات خبرة لا تتجاوز 16 سنوات. ويمكن اعتبار هذا مؤشرا إيجابيا على تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة.

- تبين نتائج هذه الدراسة أن علاقة الارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك مجتمعة (اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة) والأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض محل الدراسة هي موجبة ومرتفعة جدا، وأنه يوجد تأثير موجب ومعنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجموعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع، حيث أن 61.10% من أبعاد المسؤولية الاجتماعية للدراسة هي مفسرة للأداء المالي للبنك وهذا ما يفسر أن تبني البنك محل الدراسة لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات يؤثر إيجابيا على أدائه المالي. - يعتبر البنك محل الدراسة نفسه بنك عمومي شريكا للمجتمع في تحمل المسؤوليات ويحرص على بناء وتنمية المجتمع من خلال حرصه على تحمل مسؤولياته الاجتماعية وعلى تبني العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة في المجتمع ليكون قريبا من موظفيه وعملائه ومن المجتمع والبيئة، وهذا ما يظهر في أنشطته الاجتماعية المختلفة التي سبق وتم الإشارة إليها سابقا في هذا البحث. وبالرغم من وجود مؤشرات على اهتمام البنك محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية، إلا أن هناك فارق كبير بين ما يقدمه هذا البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية وبين ما يمكن أن يساهم به أكثر من خدمات اجتماعية تتناسب مع طموحات المجتمع.

- أظهرت نتائج الدراسة اهتمام البنك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين بدرجة أكبر ثم اتجاه المجتمع والعملاء والبيئة بدرجة متوسطة. وبالتالي يمكن القول أن بعد المسؤولية الاجتماعية للشركات بالبنك محل الدراسة اتجاه الموظفين هو الأكثر تأثيرا على الأداء المالي للبنك مقارنة بالأبعاد الأخرى.

- من خلال معايشة الواقع الميداني للبنك محل الدراسة، لوحظ أن موظفي هذا البنك، لا يستفيدون من خدمات اجتماعية وامتيازات بنفس الحجم مقارنة بنظرائهم من موظفي البنك في الولايات الكبرى.

- هناك العديد من العراقيل التي تحول دون ممارسة البنك محل الدراسة لمسؤوليته الاجتماعية بشكل أفضل، ومن أهم هذه العراقيل عدم وجود وحدة متخصصة تهتم بتسيير برامج المسؤولية الاجتماعية في البنوك، حيث أوكلت هذه البرامج لقسم التنشيط التجاري للبنك تحت إشراف نائب مدير البنك.

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

ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

تم إتباع مدخلين لاختبار فرضيات البحث من خلال تحليل الانحدار البسيط لاختبار تمثلا في تحليل طبيعة العلاقة وتقييم تأثير كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية بصفة مجتمعة على الأداء المالي للبنك، وتقييم تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية بصفة منعزلة على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض. وكانت النتائج كما يلي:

- يؤثر تبني البنك محل الدراسة لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات إيجابيا ومعنويا على أدائه المالي.
- يوجد تأثير موجب ومعنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين على الأداء المالي للبنك.
- يوجد تأثير موجب ومعنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء على الأداء المالي للبنك.
- يوجد تأثير موجب ومعنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع على الأداء المالي للبنك.
- يوجد تأثير موجب ومعنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة على الأداء المالي للبنك.

ثالثا: اقتراحات وتوصيات الدراسة:

- ضرورة تخصيص وحدة متخصصة في الهيكل التنظيمي للبنك للمسؤولية الاجتماعية، وتكون مهمتها وضع خطط سنوية منظمة وواضحة الأهداف لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية شاملة اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة. والعمل على توعية موظفي ومسؤولي البنك أكثر بأهمية المسؤولية الاجتماعية حتى تصبح من ثقافته التنظيمية بالتدريب والمتابعة وعرض عليهم نماذج لبنوك عالمية رائدة في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات، وإشراكهم في تنظيم حملات دعائية واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

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

- ضرورة قيام الجهات الرسمية بتطوير قوائم مالية تشتمل على بيانات تفصيلية عن الأداء الاجتماعي للبنوك، وإصدار معيار محاسبي ينظم المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالبنوك من حيث تحديد مجالاتها وكيفية قياسها. بالإضافة إلى مراجعة القوانين والتشريعات لإلزام البنوك بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وتقديم الارشادات المفصلة لضمان تطبيقها بشكل موحد في البنوك وتفعيل دور المشرفين في الرقابة عليها.

- العمل على إيجاد ووضع تشريعات تلزم أو تشجع على الأقل البنوك على المساهمة في حماية البيئة أكثر والمحافظة عليه، مع ضرورة مراعاة التعاون والتنسيق بين البنوك والمنظمات الأخرى تفاديا للازدواجية في مشروعات زائدة عن احتياجات المجتمع، وأيضا من أجل القيام بمشاريع مشتركة ذات أهداف كبرى لفائدة المجتمع.

المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

❖ الكتب:

- أكرم أحمد الطويل. (2019). الشراء وفق الأداء الاستراتيجي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- السعدي رجال. (2013). الاحصاء الوصفي. الرجاء للطباعة والنشر (الإصدار الاول)، قسنطينة.
- النعيمي عدنان تايه والتميمي ارشد فؤاد. (2008). التحليل والتخطيط المالي: اتجاهات معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- إلياس بن ساسي ويوسف قريشي. (2011). التسيير المالي (الإدارة المالية): أجوبة تمارين وحلول. دار وائل للنشر والتوزيع، الجزء 2، الطبعة الثانية، عمان الأردن.
- تامر ياسر البكري. (2001). التسويق والمسؤولية الاجتماعية. دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن.
- طاهر محسن المنصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري. (2008). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع. دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان الأردن.
- عبد الرزاق سالم الرحاحلة. (2011). المسؤولية الاجتماعية، دار الإعصار العلمي، عمان الأردن، الطبعة الأولى.
- عايد عبد الله العصيمي. (2015). المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- محمد عباس بدوي. (2007). المحاسبة البيئية (بين النظرية والتطبيق). المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى، الإسكندرية مصر.
- محمد محمود الخطيب. (2009). الأداء المالي وأثره على المؤسسات. دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- محمد محمود الخطيب. (2010). الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات. دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى.
- مهدي حسن زويلف. سليمان أحمد اللوزي ومدحت إبراهيم الطراونة. (1997). إدارة البنوك، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن.
- ناصر داددي عدون. (1988). تقنيات مراقبة التسيير. دار المحمدية العامة الجزائر، الجزء الأول.

❖ المجلات والدوريات:

- أحمد سامي عدلي ابراهيم القاضي. (2010). 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.

- أسامة فراح ومحمد زيدان. (2022). تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية -دراسة حالة بنك التنمية المحلية-. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف- الجزائر، المجلد 14 العدد 1، 41-26.

- أمجد حسن عبد الرحمن. (2023). تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك المصرية من خلال الدور المعدل للرافعة المالية وحجم البنك "دراسة تطبيقية". مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين الشمس-مصر، المجلد 27 العدد 3، 13-104.

- خريوش حسني علي. العبادي محمد عيسى والزعي خالد عبد العال. (2004). العوامل المؤثرة على درجة الأمان المصرفي الأردني: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد 18، العدد 2، 59-77.

- شذى جميل مطر فرج مطر. (2023). العلاقة بين الإفصاح الاجتماعي والأداء المالي بالبنوك التجارية الكويتية "دراسة تطبيقية". المجلة العلمية للبحوث التجارية، جامعة المنوفية-مصر، المجلد 50 العدد 3، الجزء الثاني، 949-982.

- مختار بونقاب وزواويد لزهاري. (2019). تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية -دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية-. المجلة الدولية للدراسات الانسانية والاجتماعية والاقتصادية، العدد الاول، 1-18.

- منذر مرهج. عبد الواحد حمودة ورامي أكرم مزيق. (2014). تحديد العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية باستخدام التحليل المتعدد المتغيرات، دراسة ميدانية في المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36، العدد 2، 325-345.

- وزاني جميلة. (2022). أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك الإسلامية: دراسة قياسية (2019-2012). مجلة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة القليعة-الجزائر، المجلد 16 العدد 1، 28-13.

❖ رسائل وأطروحات ومذكرات:

- أبو زعيتر باسل جبر حسن. (2006). العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.

- باسردة توفيق سريع علي. (2006). تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء: دراسة تطبيقية في شركة الصناعات الغذائية اليمنية. أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق سوريا.

- شذري معمر سعاد. (2009). دور المراجعة الداخلية المالية في تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة سونلغاز. مذكرة ماجستير في علوم التسيير، فرع مالية مؤسسة، جامعة بومرداس، الجزائر.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

❖ الكتب:

- Autissier, D & Simonin, B. (2009). Mesurer la performance des ressources humaines. EYROLLES Editions d'Organisation, Collection Les baromètres de la performance, Paris, France.
- Bowen, H. R. (1953). Social responsibilities of the businessman. Harper Publisher.
- Drucker, P. F. (1977). An introductory view of management. Harper's College Press, Business & Economics.
- Evraert, S. (1992). Analyse et Diagnostic Financiers : Méthodes et cas. Eyrolles, Paris.
- Fombrun, C. J. (1996). Reputation, Realizing value from the corporate image. Harvard Business School Press. Boston.
- Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Marshfield, MA: Pitman.
- Friedman, M. (1962). Capitalism and freedom, The University of Chicago Press, USA.
- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. The New York Times Magazine.
- Gond, J. P & Igalens, J. (2012). Manager la responsabilité sociale de l'entreprise. Collection Gestion appliquée, PEARSON.
- Johnson, H. L. (1971). Business in contemporary society: Framework and issues. Wadsworth Publishing Company.
- Lamarque, E. (2003). Gestion bancaire : Gestion appliquée. Edition Pearson Education, Paris, France.
- Marion, A., Asquin, A., Everaere, C., Vinot, D & Wissler, M. (2012). Diagnostic de la performance de l'entreprise : Concepts et méthodes. Edition Dunod, Collection Management Sup.
- McGuire, J. W. (1963). Business and society. New York: McGraw-Hill.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2016). Research methods for business: A skill-building approach. 7th Edition, Wiley & Sons, West Sussex.
- Selekman, B. M. (1959). A moral philosophy for management. New York: McGraw-Hill.
- Simon, P. (2009). Analyse financière et évaluation d'entreprise. Collection : Synthex - Synthèse de cours et exercices corrigés. Pearson Edition, 2eme édition, Paris France.
- Sylvie, d. C & Gauthier, B. (2013). Gestion de la banque ; du diagnostic à la stratégie. Dunod Management Sup ; Gestion, Finance, 7e édition, France.
- Thauvron, A. (2005). Evaluation d'entreprise. Economica, Technique de gestion, Paris.
- Thompson, Steven K. (2012). Sampling, Wiley Series in Probability and Statistics, Third Edition.

❖ المجلات والدوريات:

- Ahamed, W. S. W., Almsafir, M & Al-Smadi, A. (2014). Does corporate social responsibility lead to improve in firm financial performance? Evidence from Malaysia. International Journal of Economics and Finance, 6(3), 126-138.
- Aminu, A. H., Harashid, Md. H & Azlan, A. (2015). Corporate social responsibility: A review on definitions, core characteristics and theoretical perspectives. Mediterranean Journal of Social Sciences, MCSER Publishing, Rome-Italy, 6(4), 83-95.
- Appel, M., Ding, D & Hasan, Md. M. (2019). Disclosure of corporate social responsibility practices. Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies, 5(2), 295-312.
- Avram, C & Luminita, R. (2013). The concept of performance - history and forms of manifestation. Annals of Faculty of Economics, University of Oradea, Faculty of Economics, 1(1), 1145-1153.

- Barnett, M. L & Salomon, R. M. (2006). Beyond dichotomy: The curvilinear relationship between social responsibility and financial performance. *Strategic Management Journal*, 27, 1101–1122.
- Bennett, N & Obalade, A. (2023). The effect of corporate social responsibility on bank performance in South Africa. *Journal of Accounting and Management Vol 13 No 1 (2023)* 19–28.
- Berrin, F & Mücahit, F. (2011). Corporate social responsibility: A study of striking corporate social responsibility practices in sport management, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24(4), 1405–1417.
- Blowfield, M & Frynas, J. G. (2005). Setting new agendas: Critical perspectives on corporate social responsibility in the developing world, *International Affairs*, 81(3), 499–513.
- Bolton, B. J. (2013). Corporate social responsibility and bank performance. *Business, Economics. Corporate Governance & Finance eJournal*.
- Bourguignon, A. (1995). Peut-on définir la performance ? *Revue Française de Comptabilité*, 269, 61-66.
- Brammer, S., Brooks, C & Pavelin, S. (2006). Corporate social performance and stock returns: UK evidence from disaggregate measures. *Financial Management*, 35, 97–116.
- Brown, N & Deegan, C. (1998). The public disclosure of environmental performance information – a dual test of media agenda setting theory and legitimacy theory. *Accounting and Business Research*, 29(1), 21-42.
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295.
- Carroll, A. B. (2016). Carroll's pyramid of CSR: taking another look. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 1(1), 1-8.
- Choi, J. S. (1999). An investigation of the Initial Voluntary Environment Disclosure Make in Korean – Semi Annual Financial Reports. *Pacific Accounting Review*, 11(1), 73-102.
- Clarkson, M. B. E. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance, *Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.
- Cochran, P. L & Wood, R. A. (1984). Corporate social responsibility and financial performance. *Academy of Management Journal*, 27(1), 42-56.
- Davis, K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities? *California Management Review*, 2, 70-76.
- DiMaggio, P. J & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields, *American Sociological Review* 48, 147–160.
- Donaldson, T & Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of corporation: Concepts, evidence and implications. *The Academy of Management Review*, 20 (1), 65-91.
- Fama, E. F & Jensen, M. C. (1983). Separation of ownership and control, *Journal of Law and Economic*, 26, 301-325.
- Fatoki, O. (2019). Green entrepreneurial orientation and firm performance in South Africa. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(1), 247-262.
- Galema, R., Plantinga, A & Scholtens, B. (2008). The stocks at stake: Return and risk in socially responsible investment. *Journal of Banking & Finance*, 32(12), 2646–2654.
- Ganescu, M. C. (2012). Corporate social responsibility, a strategy to create and consolidate sustainable businesses. *Theoretical and Applied Economics*, Volume XIX(2012), No. 11(576), 91-106.
- Gangi, F., Mustilli, M., Varrone, N & Daniele, L. M. (2018). Corporate social responsibility and banks' financial performance. *International Business Research*, 11(10), 42-58.

- Garriga, E & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53, 51-71.
- Hammann, E. M., Habisch, A & Pechlaner, H. (2009). Values that create value: Socially responsible business practices in SMEs – empirical evidence from German companies. *Business Ethics: A European Review*, 18(1), 37–51.
- Hammond, S. A & Slocum Jr. J. W. (1996). The impact of prior firm financial performance on subsequent corporate reputation. *Journal of Business Ethics*, 15(2), 159–165.
- Heald, M. (1957). Management’s responsibility to society: The growth of an idea. *Business History Review*, 31(4), 375-384.
- Hillman, A. J & Keim, G. D. (2001). Shareholder value, stakeholder management, and social issues: What’s the bottom line?. *Strategic Management Journal*, 22(2), 125-139.
- Jamali, D & Sidani, Y. (2013). Does religion determine affinities to CSR. *Journal of management, spirituality and religion*, 10(4), 309-323.
- Jamali, H. (2020). Banking governance, financial performance and corporate social responsibility. *Journal Manajemen*, XXIV (3), 497-512.
- Jermsittiparsert, K., Siam, M. R. A., Issa, M. R., Ahmed, U & Pahi, M. H. (2019). Do consumers expect companies to be socially responsible? The impact of corporate social responsibility on buying behaviour. *Uncertain Supply Chain Management*, (7), 741-752.
- Jones, T. M. (1980). Corporate social responsibility revisited, redefined. *SPRING* 22(2), 59-67.
- Kabir, T. H & Ibrahim, M. (2020). The moderating effect of corporate governance on the relationship between corporate social responsibility and financial performance of listed non-financial services companies in Nigeria. *International Journal of Accounting & Finance*, 9(1), 69-89.
- Kamatra, N & Kartikaningdyah, E. (2015). Effect corporate social responsibility on financial performance. *International Journal of Economics and Financial*, 5(1), 157-164.
- Kim, D & Choi, M. I. (2013). A comparison of young publics’ evaluations of corporate social responsibility practices of multinational corporations in the United States and South Korea. *Journal of Business Ethics*, 113, 105–118.
- Lantos, G. P. (2001). The boundaries of strategic corporate social responsibility. *Journal of Consumer Marketing*, 18(7), 595-630.
- Levitt, T. (1983). The globalization of markets. *Harvard Business Review*, 61(3), 92- 102.
- Licandro, O., Vázquez-Burguete, J. L., Ortigueira, L & Correa, P. (2023). Definition of corporate social responsibility as a management philosophy oriented towards the management of externalities: Proposal and argumentation, *Sustainability* 2023, 15(13), 10722.
- Maqbool, S & Zameer, M. N. (2018). Corporate social responsibility and financial performance: An empirical analysis of Indian Banks. *Future Business Journal*, 4, 84-93.
- Margolis, J. D & Walsh, J. P. (2003). Misery loves companies: Rethinking social initiatives by business. *Administrative Science Quarterly*, 48(2), 268-305.
- McGuire, J. B., Alison, S & Schneeweis, T. (1988). Corporate social responsibility and firm financial performance. *The Academy of Management Journal*, 31(4), 854-872.
- McWilliams, A & Siegel, D. (2000). Corporate social responsibility and financial performance: Correlation or misspecification?. *Strategic Management Journal*, 21(5), 603–609.
- Miller, K. D & Bromiley, P. (1990). Strategic risk and corporate performance: An analysis of alternative risk measures. *Academy of Management Journal*, 33(4), 756-779.
- Murray, K. B & Vogel, C. M. (1997). Using a hierarchy-of-effects approach to gauge the effectiveness of corporate social responsibility to generate goodwill toward firm: Financial versus nonfinancial impacts. *Journal of Business Research*, 38, 141-159.

- Newell, G & Lee, C. L. (2012). Influence of the corporate social responsibility factors and financial factors on REIT performance in Australia. *Journal Of Property Investment And Finance*, 30, 389-403.
- Nitescu, D. C & Cristea, M. A. (2020). Environmental, social and governance risks - new challenges for the banking business sustainability. *Amfiteatru Economic*, 22(55), 692-706.
- Platonova, E., Asutay, M., Dixon, R & Mohammad, S. (2018). The impact of corporate social responsibility disclosure on financial performance: Evidence from the GCC Islamic banking sector. *J Bus Ethics*, 151, 451–471.
- Preston, L. E & O'bannon, D. P. (1997). The corporate social-financial performance relationship: A typology and analysis. *Business Society*, 36(4), 419–429.
- Price, J. M & Sun, W. (2017). Doing good and doing bad: the impact of corporate social responsibility and irresponsibility on firm performance. *Journal of Business Research*, 80, 82–97.
- Rahman, M & Chowdhury, S. (2020). Corporate social responsibility and firm financial performance: Bangladeshi listed pharmaceuticals companies. *Journal of Emerging technologies and Innovative Research*, 7(1), 213-222.
- Robins, J. & Wiersema, M. F. (1995). A resource-based approach to the multibusiness firm: Empirical analysis of portfolio interrelationships and corporate financial performance. *Strategic Management Journal*, 16(4), 277-299.
- Rodriguez-Fernandez, M. (2016). Social performance and financial performance: The role of good corporate governance. *Business Research Quarterly*, 19(2), 137-151.
- Sakhr, M. H. B. K., Abdel Rahman, K. E. D., Nofan, H. A & Mohannad, O. A. S. (2021). Relationship between corporate social responsibility expenditures and performance in Jordanian commercial banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 3 (2021) 0539–0549*.
- Senouci, K., Guerriche, B & Douch, L. (2022). Evaluation de la performance financière des banques commerciales : Cas de la Banque Nationale d'Algérie. *Revue les cahiers du POIDEX*, 11(1), 557-579.
- Septianto, F & Viverita. (2021). The effect of corporate social responsibility on bank efficiency in developed countries. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 179, 245-251.
- Shashua, L & Goldschmidt, Y. (1974). An index for evaluating financial performance. *The Journal of Finance*, 29(3), 797-814.
- Shen, C. H & Lee, C. C. (2006). Same financial development yet different economic Growth-Why?. *Journal of Money, Credit and Banking*, 38(7), 1907-1944.
- Smith, C. N. (2003). Corporate social responsibility: Whether or how?. *California Management Review*, 45(4), 52-76.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*, 20 (3), 571-610.
- Szegedi, K., Khan, Y & Csaba, L. (2020). Corporate social responsibility and financial performance: Evidence from Pakistani listed banks. *Journal of Sustainability (MDPI)*, 12 (2020), 4080 01–19.
- Tito, T., Jianling, S. W & Tamakloe, G. D. (2019). Corporate Social Responsibility and financial performance: A comparative study in the Sub-Saharan Africa banking sector. *Journal of Cleaner Production*, Volume 226, 20, Pages 658-668.
- Ullmann, A. A. (1985). Data in search of a theory: A critical examination of the relationships among social performance, social disclosure, and economic performance of US firms. *Academy of Management Review*, 10(3), 540–557.

- Venkatraman, N & Ramanujam, V. (1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. The Academy of Management Review. Vol. 11(4), 801-814.
- Zhou, G., Sun, Y., Luo, S & Liao, J. (2021). Corporate social responsibility and bank financial performance in China: The moderating role of green credit. Energy Economics Journal 97 (2021) 105190, 01–10.

❖ رسائل وأطروحات ومذكرات:

- Gendre-Aegerter, D. (2008). La perception du dirigeant de PME de sa responsabilité sociale : Une approche par la cartographie cognitive. Thèse présentée à la Faculté des Sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse).
- Truccolo, N. (2017). La responsabilité sociétale des banques : véritable engagement institutionnel ou simple conformisme?. Louvain School of Management, Université catholique de Louvain (Mémoire de Master en science de gestion).

❖ مواقع إلكترونية:

- ARAB BANK. <https://www.arabbank.com/>
- Hargrave, M. (2024). Return on Assets (ROA): Formula and 'Good' ROA Defined. Investopedia, (Accessed March 1, 2024).
<https://www.investopedia.com/terms/r/returnonassets.asp>
- La bourse d'Alger.
https://www.sgbv.dz/ar/?page=details_societe&id_soc=46

الملاحق

الملحق رقم 01: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

اسم الباحثون	عنوان الدراسة	سنة الدراسة	فترة وعينة الدراسة ومصدر البيانات	منهجية الدراسة	المتغيرات	الطريقة والتقنيات المستخدمة	أهم الأهداف	أهم النتائج والخلاصات والتوصيات
Tito Tomas Siueia, Jianling Wang, Tam akloe Geoffrey Deladem	Corporate social responsibility and financial performance: A comparative study in the Sub-Saharan Africa banking sector	(2019)	شملت العينة بيانات البانل (Panel data) والتي تغطي الفترة من 2012 إلى 2016 للقطاع المصرفي في جنوب الصحراء الكبرى من خلال مقارنة البنوك ذات التصنيف الأعلى في موزمبيق وجمهورية جنوب إفريقيا.	المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجوانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية).	- المتغير التابع (FP): العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE)، والتي يتم نشرها في التقارير السنوية وفقا للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS). - المتغير المستقل (CSR) وكذلك المتغيرات الضابطة (Control variables).	- طبقت هذه الدراسة تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) لتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات. - الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) لمغزرات الدراسة. - تطبيق نموذج الانحدار وتم تقدير معاملات النموذج بواسطة التأثيرات الثابتة (Fixed-effects) وطريقة بيانات البانل (Panel data method).	بناءا على نظرية أصحاب المصلحة، تبحث هذه الدراسة في تأثير الإفصاح الطوعي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي في القطاع المصرفي في جنوب الصحراء الكبرى من خلال مقارنة البنوك ذات التصنيف الأعلى في موزمبيق وجمهورية جنوب إفريقيا.	تشير النتائج إلى أن أداء بنوك جمهورية جنوب أفريقيا يفوق أداء البنوك الموزمبيقية قليلا، وأن بنوك جمهورية جنوب أفريقيا تفصح عن المزيد من المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات مقارنة بالبنوك الموزمبيقية. كما أن تأثير مؤشر الإفصاح الإيجابي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات أقوى بكثير من تأثير مؤشر الإفصاح السلبي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على تحسين الأداء المالي. ومن الناحية العملية، يعتقد أن التقرير الطوعي حول الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن أن يساعد القطاع المصرفي على تحسين أدائه المالي. إن البنوك في موزمبيق لا تولي اهتماما كبيرا للإبلاغ عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات مقارنة بنوك جمهورية جنوب إفريقيا، وهذا ما يدل على أن مستوى التنمية في البلاد يعد مفتاحا أساسيا لربط الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي.
Appel Mahmud, Donghong Md Ding, Morshadul Hasan	Disclosure of corporate social responsibility practices	(2019)	شملت العينة التقارير السنوية لعام 2018 لـ 28 بنكا تجاريا من أصل 30 بنكا تجاريا مدرجة في بورصة DSE: Dhaka (Stock Exchange) حتى 30 جوان 2019.	استخدام المنهج التحليلي في الدراسة لتحليل الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في البنوك التجارية في بنغلاديش.	تحليل ثمانية (8) قطاعات محددة للمسؤولية الاجتماعية للشركات لهذه البنوك، وهي المساهمة في التعليم، والصحة، وإدارة الشؤون الإنسانية والكوارث، والبيئة، والرعاية الثقافية، وتطوير البنية التحتية، والأنشطة المدرة للدخل، وغيرها. شعار هذه المسؤولية الاجتماعية للشركات لهذه البنوك هو مساعدة الأشخاص المحرومين والاستدامة البيئية من أجل التنمية المستدامة للبلاد.	تم استخدام تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) كأحد المنهجيات القياسية في العلوم الاجتماعية لدراسة محتوى الاتصال. وهي تقنية مناسبة لإجراء الاستدلالات من خلال تحديد خصائص محددة للمعلومات بشكل موضوعي ومنهجي، وتعد أسلوبا معروفا لقياس التفاصيل الاجتماعية للشركات بما فيها البنوك.	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ممارسات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في بنغلاديش. الشركات الخاصة بالبنوك التجارية.	تشير النتائج الإجمالية إلى أن قضية الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات في بنغلاديش لم تحظ بالاهتمام الكافي من البنوك التجارية. وأوصت هذه الدراسة بضرورة إضفاء الطابع الرسمي على تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات وتنظيمها لتعزيز ثقة أصحاب المصلحة في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة بالبنوك التجارية.

<p>توصلت الدراسة إلى وجود زيادة في الإفصاح الشامل عن المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل جميع البنوك الباكستانية الممثلة في عينة الدراسة. وأشارت النتائج كذلك إلى مشاركة البنوك التجارية الباكستانية الممثلة في عينة الدراسة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد ساعد الإفصاح عنها على تحسين أدائها المالي المعبر عنه في الدراسة بالعائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA).</p>	<p>تهدف هذه الدراسة إلى دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المصرفي الباكستاني، وممارسات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وتأثيرها على الأداء المالي.</p>	<p>- تم استخدام في هذه الدراسة تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) وتم الاعتماد على طريقة مؤشر الإفصاح الثنائي وغير الموزون (The dichotomous and unweighted disclosure index).</p> <p>- تم استخدام كذلك في هذه الدراسة تحليل الانحدار (Regression Analysis) من خلال استخدام تقنيات بيانات البانل (Panel data techniques) المكونة من 3 مجموعات من النماذج وهي: نموذج المعامل الثابت (pooled OLS)، نموذج التأثيرات العشوائية (GLS) ونموذج التأثيرات الثابتة (LSDV).</p>	<p>- أبعاد المسؤولية الاجتماعية: المساهم، الموظف، المدير/الحكومة، العميل، المورد، المنافس، المجتمع، البيئة، إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركات.</p> <p>- مؤشرات الأداء المالي: العائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على الأصول (ROA)، ربحية السهم (EPS) ونموذج Tobin's Q.</p> <p>- المتغيرات الضابطة (Control variables): حجم الشركة، عمر الشركة، معامل رأس المال والنفقات العامة للبنوك.</p>	<p>المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية).</p>	<p>تم جمع البيانات ذات الصلة من التقارير السنوية للبنوك والمواقع الإلكترونية المالية لـ 20 بنك مدرج في بورصة باكستان (PSE) من عام 2008 إلى عام 2018، منها 3 بنوك عمومية و15 بنك تجاري وبنكين (2) إسلاميين.</p>	<p>(2020)</p>	<p>Corporate social responsibility and financial performance: Evidence from Pakistani listed banks</p>	<p>Krisztina Szegei, Yahya Khan, Csaba Lentner</p>
<p>- أظهرت النتائج أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثير سلبي على الأداء المالي للبنوك على المدى القصير. وتكون هذه العلاقة إيجابية على المدى الطويل.</p> <p>- يلعب الائتمان الأخضر دورا مهما في هذه العلاقة.</p>	<p>- معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك. - توضيح الدور المعتدل الذي يلعبه الائتمان الأخضر (green credit) في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للبنوك (توثيق تأثير</p>	<p>- تم استخدام نموذج البانل للبيانات (Panel data model).</p> <p>- تم استخدام النموذج التجريبي المرجعي (Benchmark empirical model). تم استخدام الاختبارات التالية: الاختبار الداخلي للاختبار الرئيسي (Endogenous test of the main regression)، اختبار التجانس لنموذج الوساطة</p>	<p>- المتغير التابع: جاءت بيانات المسؤولية الاجتماعية للبنوك من التقارير السنوية وتقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات للبنوك وذلك وفقا لنظرية أصحاب المصلحة مقسمة إلى 06 فئات تحتوي على: المساهمين (معدل دفع الأرباح) والموظفين (معدل نفقات الموظفين) والمودعين (معدل دفع الفائدة) المقرضين (أعلى 10 نسبة القروض للعملاء) والحكومة (نسبة الضريبة) والمجتمع (نسبة التبرعات لصالح العام). وتقوم هذه الدراسة</p>	<p>المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية).</p>	<p>- تم استخدام بيانات البنوك المدرجة في الصين من سنة 2008 إلى سنة 2018 (11 سنة من البيانات).</p> <p>- 05 بنوك تجارية صينية مملوكة للدولة و07 بنوك تجارية صينية خاصة (ذات أسهم).</p>	<p>(2021)</p>	<p>Corporate social responsibility and bank financial performance in China: The moderating</p>	<p>Guangyou Zhou, Yongkun Sun, Sumei Luo, Jiayi Liao</p>

	<p>الوساطة للائتمان الأخضر على علاقتهما).</p>	<p>Endogeneity test of) (the mediating model اختبار المتانة (The) (robustness test)، اختبار عدم التجانس للخصائص المختلفة Heterogeneity test of) (different properties)، اختبار عدم التجانس لفترات مختلفة Heterogeneity test of) (different periods)، اختبار عدم التجانس لتأثير الوساطة Heterogeneity test of) (the mediating effect) .</p>	<p>بناء مؤشر يقيس وزن المسؤولية الاجتماعية للشركات للبنوك باستخدام طريقة تحليل المكونات الرئيسية (CSR index of) banks by using the method of principal component (analysis) . - المتغيرات المستقلة: تم استخلاص مؤشرات الأداء المالي وبيانات المتغيرات الضابطة (Control variables) من البيانات المالية السنوية للبنوك، وتقوم هذه الدراسة ببناء مؤشرات تقيس الأداء المالي للبنوك باستخدام طريقة تحليل المكونات الرئيسية (CSR) index of banks by using the method of principal component analysis) لبناء واستخراج 10 متغيرات لا علاقة لها ببعضها البعض وهي: القدرة على النمو (معدل نمو إجمالي الأصول، معدل نمو صافي الأصول، معدل نمو الإيرادات التشغيلية، معدل نمو الأرباح التشغيلية) + الربحية (العائد على إجمالي الأصول، العائد على حقوق الملكية) + جودة الأرباح (ربحية السهم) + إدارة المخاطر (معدل السيولة، نسبة الأصول غير العاملة، نسبة كفاية رأس المال الأساسي). وتم استخدام 03 متغيرات ظابطة وهي: حجم البنك، نسبة أصول البنك إلى التزاماته، معدل نمو الكتلة النقدية M2 . - متغير تنظيمي (Regulatory) (variable): معدل الائتمان الأخضر</p>				<p>role of green credit</p>	
--	---	--	---	--	--	--	---------------------------------	--

			(بيانات الائتمان الأخضر مأخوذة من التقارير الاجتماعية السنوية للشركات).					
		<p>- استخدمت الدراسة نماذج الانحدار الخطي المتعددة (Multiple linear regression models) لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع والعلاقة السببية بينهما، حيث تم وضع نموذجين Panel EGLS model لقياس العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي وغير المالي للعينة.</p> <p>- تم استخدام التحليل الوصفي للمتغيرات الكمية للدراسة.</p> <p>- تم استخدام اختبار التداخل الخطي (Multicollinearity Test).</p> <p>- تم استخدام طريقة المربعات الصغرى العادية (Ordinary least squares method) ونموذج التأثيرات العشوائية المترابطة (Correlated random effects model) باختبار (Hausman Test).</p>	<p>- استخدمت الدراسة اللوغاريتم الطبيعي لإنفاق رواتب وأجور الموظفين، والتبرعات، والصحة، والتعليم، ونفقات التدريب، وصندوق رعاية الموظفين، وغيرها، كمتغير تابع للإشارة إلى نفقات المسؤولية الاجتماعية للشركات.</p> <p>- المتغيرات المستقلة المعبرة عن الأداء المالي (FP): العائد على الأصول (ROA)، العائد على حقوق الملكية (ROE)، سعر سهم السوق (MSP) ونموذج Tobin's Q.</p> <p>- المتغيرات المستقلة المعبرة عن الأداء غير المالي (Non-FP): اعتمدت الدراسة على اللوغاريتم الطبيعي لإجمالي ودائع البنك لقياس الأداء غير المالي، وكذلك استخدمت اللوغاريتم الطبيعي لمبلغ النفقات على التدريب الداخلي والخارجي في البنوك التجارية الأردنية.</p>	<p>المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية).</p>	<p>شملت العينة 13 بنكا تجاريا تمثل كافة البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة 2008-2018 والتي بياناتها الثانوية منشورة على الموقع الإلكتروني لبورصة عمان (ASE).</p>	(2021)	<p>Relationship between corporate social responsibility expenditures and performance in Jordanian commercial banks</p>	<p>Sakhr Marei Hasan Bani Khaled, Abdel Rahman Khaled El Dalabeeh, Nofan Hamed Al-olimat, Mohannad Obeid AL Shbail</p>
		<p>إبراز أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك محل الدراسة لها ضعف في تبني هذا البرنامج. المتغير المسؤولية الاجتماعية الإسلامي.</p>	<p>- المتغيرات التابعة: معدل العائد على الأصول. المتغيرات الضابطة: حجم الأصول. المتغيرات المستقلة: برنامج البركة للعمل الخيري، برنامج البركة للقرض الحسن، برنامج</p>	<p>المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب</p>	<p>- من 2012 إلى 2019. 10 بنوك إسلامية تنتمي لمجموعة البركة المصرفية موزعة على 10 دول.</p>	(2022)	<p>أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك الإسلامية.</p>	<p>وزاني جميلة</p>

				التحليل القياسي (دراسة قياسية باستخدام برنامج Eviews 10).	البركة للفرص الاقتصادية والاستثمارات الاجتماعية.	- وطبق الاختبارات التالية: اختبار Chow، اختبار Hausman.	القروض لكل متعاملي البنوك والفئات المختلفة للمجتمع وركزت على منحه فقط لموظفي البنك. - متغير المسؤولية الاجتماعية (برنامج الفرص الاقتصادية والاستثمارات الاجتماعية) له أثر على الأداء المالي لكن تأثير سلبي.
أسامة فراح ومحمد زيدان	تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية - دراسة حالة بنك التنمية المحلية -.	(2022)	الفترة غير محددة، والعينة بنك التنمية المحلية (المديرية العامة سطاوالي ولاية الجزائر).	استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة. واستخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة الذي يعتمد على دراسة حالة من خلال استخدام بيانات الاستبيان والبرنامج الإحصائي SPSS.	- المتغير التابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المجتمع والبيئة). - المتغيرات المستقلة: أثر متغيرات (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية وارتباط البنك بقرارات البنك المركزي) على ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة. - وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كون أن الاستبيان مصمم وفق نموذج ليكرت الخماسي.	الأساليب الإحصائية التالية: - التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد العينة اتجاه محاور الدراسة. - معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة. - اختبار ANOVA لمعرفة أثر بعض المتغيرات على الممارسة الاجتماعية. - وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كون أن الاستبيان مصمم وفق نموذج ليكرت الخماسي.	- توصلت الدراسة إلى أن بنك التنمية المحلية يمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة جيدة بشكل عام اتجاه الموظفين والعملاء والمجتمع، ومتوسطة اتجاه البيئة. - كذلك تشكل قرارات البنك المركزي عائقا على ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى البنك محل الدراسة. - ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك محل الدراسة هو قرار يرجع إلى رغبة شخصية لدى المسؤول بشكل أساسي وليس لمؤهله العلمي أو مركزه الوظيفي أو خبرته المهنية.
أحمد حسن عبد الرحمن	تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنوك المصرية من خلال الدور المُعدّل للرافعة المالية وحجم البنك "دراسة تطبيقية"	(2023)	تحليل القوائم المالية لـ 12 بنك مصري مدرج في البورصة المصرية من سنة 2018 إلى سنة 2022.	استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة لمراجعة الأدب المحاسبي المتعلق بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي. واستخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة لتحليل المحتوى لتقارير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية لكل بنك على	- المتغيرات التابعة: معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية كمتغيرات تابعة تعبر عن الأداء المالي. - المتغيرات المستقلة: وتمثل الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وتشمل 04 أبعاد: النشاط الخاص بالبيئة، بالعاملين، بالمجتمع وبالمنتجات. - المتغيرات المعدلة: حجم البنك والرافعة المالية كمتغيرات تفاعلية مع المسؤولية الاجتماعية.	- الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) لمنحنيات الدراسة باستخدام برنامج SPSS.v.28. - استخدام نموذج المسار لمنحنيات الدراسة Path Models، وتحليل المسار Path Analysis أحد تحليلات (SEM: Structural Equation Modeling) في تحليل بيانات الدراسة التطبيقية باستخدام برنامج AMOS.v26.	- يوجد تأثير إيجابي للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على معدل العائد على الأصول في ضوء (حجم البنك والرافعة المالية) كمتغيرات معدلة. - عدم وجود تأثير للإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على معدل العائد على حقوق الملكية في ضوء (حجم البنك والرافعة المالية) كمتغيرات معدلة. - تعزيز البنوك المصرية للممارسات البيئية والاجتماعية في السوق المصرفية المصرية، والممارسات مع العاملين وإجراء المزيد من الإفصاح حول أنشطتها ومنتجاتها، يساهم في تحقيق معدلات العائد على الأصول أعلى.

				<p>حدى واستخراج المؤشرات الأداء المالي للبنوك.</p>				
<p>شذى جميل مطر فرح مطر</p>	<p>العلاقة بين الإفصاح الاجتماعي والأداء المالي بالبنوك التجارية الكويتية "دراسة تطبيقية"</p>	<p>(2023)</p>	<p>شملت العينة مجموعة البنوك العاملة في البيئة الكويتية والمقيدة ببورصة الأوراق المالية وعددها 12 بنك، وهذا من خلال تحليل التقارير السنوية والمواقع الإلكترونية لها للفترة الممتدة من سنة 2016 إلى سنة 2020.</p>	<p>اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج النظري الاستنباطي في الجانب النظري للدراسة، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدت على المنهج التطبيقي الاستقرائي لاختبار مدى وجود علاقة بين الإفصاح الاجتماعي والأداء المالي للبنوك وهذا بالاعتماد على أسلوب تحليل المحتوى (Content Analysis) لتحليل التقارير السنوية للبنوك والمواقع الإلكترونية لها، وأسلوب الدراسة الميدانية في قياس توجهات عينة من مستخدم التقارير المالية للبنوك اتجاه الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثره على قراراتهم الاستثمارية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.</p>	<p>المتغيرات التابعة: من أجل قياس أداء البنك (Bank performance) تم استخدام العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE)، ومقياس Tobin's Q لقياس الأداء السوقي للبنك. ومن أجل قياس سمعة البنك (Bank reputation) تم الاعتماد على دخول أو عدم دخول البنك مؤشرات مسؤولية الشركات. المتغير المستقل: مؤشر يقيس كمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية، ومؤشر يقيس جودة الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية. المتغيرات الضابطة: حجم البنك، درجة الرفع المالي، مكتب المراجعة، الامتداد الدولي، جودة ممارسات الحوكمة.</p>	<p>- تم استخدام تقنية تحليل المحتوى (Content Analysis) لتحليل التقارير السنوية للبنوك والمواقع الإلكترونية لها. - تحليل الارتباط لدراسة ومعرفة مدى وجود علاقة بين متغيرات الدراسة أم لا. - الاستعانة بنموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لدراسة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التابعة والعلاقة السببية بينهما، حيث تم صياغة نموذجين: الأول يمثل أثر الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي والسوقي للبنك. أما الثاني يمثل أثر الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية على سمعة البنك. - تم استخدام الاختبارات التالية: اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution Test)، اختبار كولموغوروف (Kolmogorov-Test)، اختبار التداخل الخطي (Sminov Multicollinearity Test)، اختبار الارتباط الذاتي</p>	<p>استهدفت الدراسة التعرف على مستوى الإفصاح الاجتماعي وتحليل محدداته وأثره على الأداء المالي لعينة من البنوك العاملة في البيئة الكويتية.</p>	<p>- انخفاض مستوى الإفصاح الاجتماعي في البنوك العاملة بالبيئة الكويتية حيث بلغ متوسط جودة الإفصاح 31 % خلال الفترة الممتدة من سنة 2016 إلى سنة 2020. - وجود تأثير موجب ومعنوي لكل من حجم البنك وريحيته وامتداد نشاطه وجودة ممارسات الحوكمة المطبقة به وهيكل ملكيته على مستوى جودة الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية بينما كان هناك تأثير سالب ومعنوي لدرجة الرفع المالي. - وجود علاقة ارتباط قوية بين الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وسمعة البنوك. ويؤثر الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية على توجهات مستخدم التقارير المالية للبنوك العاملة بالبيئة الكويتية وقراراتهم الاستثمارية.</p>

		(Autocorrelation Test) والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.						
توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات أثرت بشكل إيجابي العائد على الأصول (ROA)، وصافي الربح بعد الضريبة (NPAT)، وصافي هامش الربح (NPM) لكل من بنك Standard Bank وبنك Nedbank، وهذا يشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مفيدة في تحسين أداء البنوك. وتوصي الدراسة بأن تقوم السلطة التنظيمية في جنوب أفريقيا بتنفيذ سياسات تشجع الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية للشركات. وبالإضافة إلى ذلك، يجب على إدارة البنك أن تنظر إلى الاستثمارات في المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها جديرة بالاهتمام بالنسبة للبنوك.	تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) والأداء المالي (FP) للبنوك التجارية الرائدة في جنوب أفريقيا.	- تم استخدام الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) لمتغيرات الدراسة. - تم استخدام تحليل الارتباط (Correlation analysis) لدراسة اتجاه العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي. - استخدمت الدراسة كذلك تحليل الانحدار (Regression analysis) لدراسة آثار المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي.	- تم استخدام مؤشرات مختلفة تقيس الأداء المالي للبنوك مثل العائد على الأصول (ROA)، وصافي الربح بعد الضريبة (NPAT)، وصافي هامش الربح (NPM).	المنهج التحليلي في تحليل الدراسات السابقة وفي الجانب التطبيقي والذي يعتمد على أسلوب التحليل القياسي (دراسة قياسية). وتعتمد هذه الدراسة على نظرية أصحاب المصلحة وتستخدم التصميمات الارتباطية والسببية لتحقيق هدفها المتمثل في استخلاص استنتاج حول تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك.	استخدمت الدراسة بيانات السلاسل الزمنية السنوية الممتدة للفترة من 2002-2021 للبنوك التجارية الرائدة في جنوب أفريقيا وهي بنك Standard Bank وبنك Nedbank.	(2023)	The effect of corporate social responsibility on bank performance in South Africa	Naurikay Bennett, Adefemi Obalade

الملحق رقم 02: الاستبانة

ماستر أكاديمي تخصص: إدارة المنظمات

استمارة بحث (الاستبانة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تضع الطالبة بين أيديكم هذه الاستبانة بهدف الحصول على بيانات تتعلق بموضوع البحث: مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية البيض، راجين من سيادتكم المحترمة الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل ماستر أكاديمي في إدارة المنظمات بالمدرسة الوطنية العليا للمناجنت القليعة. لذا نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بوضع علامة (X) في الخانة أو أمام الفقرة التي ترونها مناسبة من فقرات الاستبانة وتتفق مع رأيكم لحالة البنك ووفقا لتقديركم لذلك.

ونأمل من سيادتكم المحترمة أن تسهموا بالإجابة بموضوعية ودقة على هذه الاستبانة لما لها من أهمية فائقة للبحث العلمي وكذا للقطاع البنكي بالجزائر، علما أن إجاباتكم محل اهتمام وسرية ولن تستخدم إلا لغرض الدراسة والبحث العلمي وليس لها أي أهداف أخرى.

مع خالص الشكر لتعاونكم.

وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطالبة بوطاجين سارة عبير

محتويات الاستبانة:

❖ الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

✓ الجنس:

ذكر أنثى

✓ العمر:

أقل من 25 من 25-35 من 36-45 46 فما فوق

✓ المؤهل العلمي:

ثانوي فأقل جامعي (ليسانس/ماجستير) دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

✓ المستوى الوظيفي:

مدير نائب مدير رئيس مصلحة مكلف بالعملاء أخرى

✓ عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 من 6-10 من 11-15 16 فما فوق

❖ الجزء الثاني: محاور الاستبانة

✓ المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك

بنود	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين					
1- يوفر البنك مناخ بيئي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال مثلا توفير الأمن لتفادي حوادث العمل.					
2- يقوم البنك بعمل فحص طبي دوري للعاملين لتأكد من صحتهم ومن عدم وجود مخاطر صحية في بيئة العمل.					

					3- يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة الموظفة والموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير أماكن خاصة بهم داخل العمل.
					4- يسمح البنك بوجود نقابات عمالية ويشمن دورها.
					5- يوفر البنك برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للموظفين.
					6- يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة للموظفين.
					7- يسمح البنك للموظفين عند كافة المستويات الإدارية للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات.
					8- يوجد قنوات واضحة للاتصال بين الموظفين والمسؤولين والرؤساء.
					9- يحرص البنك على تحقيق العدالة الوظيفية.
					10- يطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز الموظفين.
					11- يمنح البنك للموظفين الإجازات السنوية في فترات تناسب الموظفين.
					12- يقدم البنك لموظفيه منح في المناسبات.
					13- يوفر البنك للموظفين أماكن خاصة للوضوء وإقامة الصلاة.
					14- يوفر البنك مواقف لسيارات الموظفين.
البعد الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء					
					15- يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء.
					16- يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تتلاءم مع احتياجات العملاء.
					17- يقدم البنك خدماته للعملاء بشكل سريع.
					18- يقدم البنك إعلانات ترويجية للعملاء حول خدماته ومنتجاته المصرفية الجديدة مثل الصيرفة الإسلامية والخدمات المصرفية الإلكترونية.
					19- يستمع البنك إلى انشغالات وشكاوى العملاء ويهتم بإيجاد حلول لهم.
					20- يقدم البنك برنامج إرشادي وتوجيهي للعملاء حول مخاطر استخدام وسائل التكنولوجيا وتطبيقات العمليات المصرفية.
					21- يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فوراً عند وقوع أي خلل تقني.

					22- يوفر البنك للعملاء أماكن مريحة ومنظمة لينتظر كل واحد منهم دوره للمرور.
البعد الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع					
					23- يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها.
					24- يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضافة للمجتمع.
					25- يقدم البنك خدمات مصرفية إسلامية تتوافق مع رغبات المجتمع.
					26- يقدم البنك قروض مناسبة لذوي الدخل المحدود.
					27- يوفر البنك فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.
					28- يساهم البنك في رعاية وتمويل الندوات العلمية مع القطاعات الأخرى.
					29- يعقد البنك اتفاقيات مع المؤسسات الجامعية لتوفير برامج تدريبية وترقيات للطلاب.
					30- يقدم البنك وحدة متخصصة لمتابعة النشاطات الاجتماعية ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية مع الجهات المتعاملة.
البعد الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة					
					31- يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة.
					32- يقدم البنك إعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة ويمول حملات التوعية بشأن حماية البيئة واستدامة مواردها الطبيعية.
					33- يعتمد البنك على سياسة ترشيد استعمال الطاقة.
					34- يدعم البنك تمويل المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة.
					35- يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منه.
					36- يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث.
					37- يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة.

✓ المحور الثاني: الأداء المالي للبنك

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البند
					38- المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة ومكانة البنك.
					39- المسؤولية الاجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية للبنك.
					40- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين الجودة والخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك.
					41- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE: Return on equity) للبنك.
					42- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر العائد على الأصول (ROA: Return on asset) للبنك.
					43- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين نسبة الرافعة المالية (Financial leverage) للبنك.
					44- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين النسبة السطحية المالية (Financial surface ratio) للبنك.
					45- المسؤولية الاجتماعية تساهم في احترام والتقييد بمعايير الملاءة المصرفية أو كفاية رأس المال (Solvency ratio) للبنك.
					46- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر هامش البنك (Bank margin).
					47- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين هامش الربح (Profit margin) للبنك.
					48- المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤشر معامل التشغيل (Operating coefficient) للبنك.

شاكرون لكم حسن تعاونكم

المحكمين الإستبانة:

- د. بوشطارة مهدي، المدرسة الوطنية العليا للمناجمت القليعة.
- د. لراس شفيقة، المدرسة الوطنية العليا للمناجمت القليعة.
- أ.د. بن علال بلقاسم، المركز الجامعي نور البشير البيض.
- د. بورداش شهرزاد، المركز الجامعي نور البشير البيض.
- سلاخ عبد الصمد، مدير بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ولاية البيض.

الملحق رقم 03: مخرجات البرنامج الإحصائي
SPSS

اختبار ثبات فقرات الاستبيان لكل متغير باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)

المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين

RELIABILITY

```
/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	14

المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء

RELIABILITY

```
/VARIABLES=b15 b16 b17 b18 b19 b20 b21 b22  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	8

المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

RELIABILITY

```
/VARIABLES=c23 c24 c25 c26 c27 c28 c29 c30  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	8

المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

RELIABILITY

```
/VARIABLES=d31 d32 d33 d34 d35 d36 d37  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.857	7

الأداء المالي للبنك

RELIABILITY

```
/VARIABLES=y38 y39 y40 y41 y42 y43 y44 y45 y46 y47 y48  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	11

أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالبنك

RELIABILITY

```
/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14 b15 b16 b17 b18  
b19 b20 b21 b22 c23 c24 c25 c26 c27 c28 c29 c30 d31 d32 d34 d35 d36 d37  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	36

الاستبانة ككل

RELIABILITY

```
/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14 b15 b16 b17 b18  
b19 b20 b21 b22 c23 c24 c25 c26 c27 c28 c29 c30 d31 d32 d34 d35 d36 d37 y38  
y39 y40 y41 y42 y43 y44 y45 y46 y47 y48  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	48

اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (Kolmogorov-Smirnov)

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Statistic	Sig.
م.إ.بنك	.903	.196
م.إ.على الأداء المالي للبنك	.897	.182

النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية للدراسة

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس_العمر_المؤهل_العلمي_المستوى_الوظيفي_سنوات_الخبرة /ORDER=ANALYSIS.

Statistics

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة
N	Valid	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	24	75.0	75.0	75.0
	أنثى	8	25.0	25.0	100.0
Total		32	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	4	12.5	12.5	12.5
	من 25 الى 35 سنة	21	65.6	65.6	78.1
	من 36 الى 45 سنة	7	21.9	21.9	100.0
	46 فما فوق	0	0	0	
Total		32	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي فأقل	6	18.8	18.8	18.8
	جامعي (ليسانس/ماستر)	25	78.1	78.1	96.9
	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

المستوى الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	1	3.1	3.1	3.1
	نائب مدير	1	3.1	3.1	6.2
	رئيس مصلحة	5	15.7	15.7	21.9
	مكلف بالعملاء	6	18.7	18.7	40.6
	أخرى	19	59.4	59.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	19	59.4	59.4	59.4
	من 6 الى 10 سنوات	10	31.3	31.3	90.6
	من 11 الى 15 سنوات	2	6.3	6.3	96.9
	16 فما فوق	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

نتائج محوري الاستبانة من خلال قياس معامل الارتباط (Pearson correlation coefficient)

صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين

CORRELATIONS

/VARIABLES=م.إ. اتجاه .الموظفين a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations																
	م.إ. اتجاه الموظفين	يوفر البنك مناخ يتي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال مثلا توفير الأمن للعمل	يقوم البنك بعمل فحص طبي دوري لتأمين تلك من صحتهم ومن عدم وجود مخاطر صحية في بيئة العمل	يحمل البنك على احرام خصوصية التراء الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة يوفر أماكن خاصة بهم داخل العمل	تسبب البنك بوجود نقابات صالية ويشن نوراها	توفر البنك برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للموظفين	يعتد البنك على إعطاء ترقيه ملائمة للموظفين	يسمح البنك للموظفين عند كافة المستويات الإدارية للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات	يوجد قنوات واضحة للتواصل بين الموظفين والمسؤولين والرؤساء	يحرص البنك على تحقيق العدالة الوظيفية	يقبل البنك مبدأ العدالة والمساواة في تقييم والتحفيز للموظفين	يتمتع البنك للموظفين الإجازات السنوية في اوقات تناسب الموظفين	يوفر البنك لخدمات خاصة للتوصية وإقامة الصلاوات	يوفر البنك مواصلات للموظفين		
Pearson Correlation	1	.860**	.548**	.562**	.736**	.743**	.747**	.380**	.615**	.702**	.717**	.685**	.515**	.445**	.818**	
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000	.000	.000	.032	.000	.000	.000	.000	.003	.011	.000	
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
يوفر البنك مناخ يتي وظروف عمل مناسبة مع طبيعة العمل من خلال مثلا توفير الأمن للعمل		1	.569**	.720**	.766**	.791**	.721**	.449**	.629**	.718**	.566**	.684**	.464**	.446**	.410**	
Sig. (2-tailed)			.001	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.001	.000	.008	.010	.020	
N			32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
يقوم البنك بعمل فحص طبي دوري لتأمين تلك من صحتهم ومن عدم وجود مخاطر صحية في بيئة العمل			1	.517**	.616**	.445**	.409**	.134	.404	.628**	.658**	.447**	.417**	.182	.339	
Sig. (2-tailed)				.002	.000	.011	.020	.466	.022	.000	.000	.010	.018	.319	.058	
N				32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
يحمل البنك على احرام خصوصية التراء الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة يوفر أماكن خاصة بهم داخل العمل				1	.636**	.608**	.632**	.552**	.421	.876**	.400	.579**	.463**	.451**	.192	
Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.001	.016	.000	.023	.001	.008	.010	.292	
N					32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
تسبب البنك بوجود نقابات صالية ويشن نوراها					1	.714**	.708**	.483**	.626**	.747**	.572**	.702**	.567**	.395**	.452**	
Sig. (2-tailed)						.000	.000	.005	.000	.000	.001	.000	.001	.025	.009	
N						32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
توفر البنك برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للموظفين						1	.832**	.608**	.711**	.668**	.385**	.764**	.516**	.572**	.436**	
Sig. (2-tailed)							.000	.000	.000	.000	.030	.000	.003	.001	.013	
N							32	32	32	32	32	32	32	32	32	
يعتد البنك على إعطاء ترقيه ملائمة للموظفين							1	.619**	.726**	.665**	.325**	.809**	.557**	.710**	.522**	
Sig. (2-tailed)								.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.002	
N								32	32	32	32	32	32	32	32	
يسمح البنك للموظفين عند كافة المستويات الإدارية للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات								1	.645**	.557**	.295**	.696**	.409**	.520**	.173	
Sig. (2-tailed)									.000	.001	.159	.000	.020	.002	.344	
N									32	32	32	32	32	32	32	
يوجد قنوات واضحة للتواصل بين الموظفين والمسؤولين والرؤساء									1	.536**	.408**	.790**	.404**	.548**	.390**	
Sig. (2-tailed)										.002	.020	.000	.022	.001	.027	
N										32	32	32	32	32	32	
يحرص البنك على تحقيق العدالة الوظيفية										1	.567**	.677**	.608**	.487**	.447**	
Sig. (2-tailed)											.001	.000	.000	.005	.010	
N											32	32	32	32	32	
يقبل البنك مبدأ العدالة والمساواة في تقييم والتحفيز للموظفين											1	.424**	.457**	.219**	.644**	
Sig. (2-tailed)												.016	.009	.229	.000	
N												32	32	32	32	
يتمتع البنك للموظفين الإجازات السنوية في اوقات تناسب الموظفين												1	.617**	.634**	.454**	
Sig. (2-tailed)													.000	.000	.009	
N													32	32	32	
يوفر البنك لخدمات خاصة للتوصية وإقامة الصلاوات													1	.760**	.398**	
Sig. (2-tailed)														.000	.024	
N														32	32	
يوفر البنك مواصلات للموظفين															1	
Sig. (2-tailed)																.104
N																32

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

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

صدق الاتساق الداخلي لتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء

CORRELATIONS

/VARIABLES= العملاء .إ. اتجاه العملاء .م b15 b16 b17 b18 b19 b20 b21 b22

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations									
	م.إ. اتجاه العملاء	يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء.	يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تتلاءم مع احتياجات العملاء.	يقدم البنك خدماته للعملاء بشكل سريع.	يقدم البنك إعلانات ترويجية للعملاء حول خدماته ومنتجاته المصرفية الجديدة مثل الصيرفة الإسلامية والخدمات المصرفية الإلكترونية.	يسمع البنك إلى انشغالات وشكاوى العملاء ويهتم بإيجاد حلول لهم.	يقدم البنك برنامج إرشادي وتوجيهي للعملاء حول مخاطر استخدام وسائل التكنولوجيا وتطبيقات العمليات المصرفية.	يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الآلي فوراً عند وقوع أي خلل تقني.	يوفر البنك للعملاء أماكن مريحة ومنظمة لينتظر كل واحد منهم دوره للمرور.
Pearson Correlation	1	.835**	.648**	.507**	.752**	.628**	.470**	.683**	.825**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000	.007	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.835**	1	.622**	.484**	.648**	.681**	.474**	.459**	.379*
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000	.000	.006	.008	.033
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.648**	.622**	1	.660**	.661**	.508**	.276	.458**	.452**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003	.127	.008	.009
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.507**	.484**	.660**	1	.711**	.562**	.467**	.415*	.355*
Sig. (2-tailed)	.003	.005	.000		.000	.001	.007	.018	.046
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.752**	.648**	.661**	.711**	1	.670**	.441*	.520**	.600**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.012	.002	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.628**	.681**	.508**	.562**	.670**	1	.646**	.480**	.357*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.001	.000		.000	.005	.045
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.470**	.474**	.276	.467**	.441*	.646**	1	.549**	.304
Sig. (2-tailed)	.007	.006	.127	.007	.012	.000		.001	.090
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.683**	.459**	.458**	.415*	.520**	.480**	.549**	1	.678**
Sig. (2-tailed)	.000	.008	.008	.018	.002	.005	.001		.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.825**	.379*	.452**	.355*	.600**	.357*	.304	.678**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.033	.009	.046	.000	.045	.090	.000	
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

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

صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

CORRELATIONS

/VARIABLES= المجتمع .إ. اتجاه .م . c23 c24 c25 c26 c27 c28 c29 c30

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations									
	م.إ. اتجاه المجتمع	يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها.	يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضافة للمجتمع.	يقدم البنك خدمات مصرفية إسلامية تتوافق مع رغبات المجتمع.	يقدم البنك قروض مناسبة لنوعي الدخل المحدود.	يوفر البنك فرص عمل لنوعي الاحتياجات الخاصة.	يساهم البنك في رعاية وتمويل الندوات العلمية مع القطاعات الأخرى.	يعقد البنك اتفاقيات مع المؤسسات الجامعية لتوفير برامج تدريبية وتربصات للطلاب.	يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها.
Pearson Correlation	1	.874**	.697**	.578**	.650**	.504**	.599**	.652**	.866**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.003	.000	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها.		1	.674**	.446*	.513**	.453**	.419*	.533**	.514**
Sig. (2-tailed)			.000	.010	.003	.009	.017	.002	.003
N			32	32	32	32	32	32	32
يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضافة للمجتمع.			1	.713**	.638**	.508**	.578**	.647**	.536**
Sig. (2-tailed)				.000	.000	.003	.001	.000	.002
N				32	32	32	32	32	32
يقدم البنك خدمات مصرفية إسلامية تتوافق مع رغبات المجتمع.				1	.782**	.655**	.790**	.645**	.561**
Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000	.001
N					32	32	32	32	32
يقدم البنك قروض مناسبة لنوعي الدخل المحدود.					1	.708**	.741**	.663**	.620**
Sig. (2-tailed)						.000	.000	.000	.000
N						32	32	32	32
يوفر البنك فرص عمل لنوعي الاحتياجات الخاصة.						1	.712**	.477**	.425*
Sig. (2-tailed)							.000	.006	.015
N							32	32	32
يساهم البنك في رعاية وتمويل الندوات العلمية مع القطاعات الأخرى.							1	.708**	.627**
Sig. (2-tailed)								.000	.000
N								32	32
يعقد البنك اتفاقيات مع المؤسسات الجامعية لتوفير برامج تدريبية وتربصات للطلاب.								1	.602**
Sig. (2-tailed)									.000
N									32
يقدم البنك تسهيلات للجمعيات والمؤسسات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية كفتح حسابات التبرعات الخاصة بها.									1
Sig. (2-tailed)									
N									

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

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

صدق الاتساق الداخلي لمتغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

CORRELATIONS

/VARIABLES= البيئة.إ. اتجاه. م.إ. d31 d32 d33 d34 d35 d36 d37

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations								
	م.إ. اتجاه. البيئة	يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة.	البنك يقدم إعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة ويمول حملات التوعية بشأن حماية البيئة واستدامة مواردها الطبيعية.	يعتمد البنك على سياسة ترشيد استعمال الطاقة.	يدعم البنك تمويل المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة.	يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للأثار البيئية نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منه.	يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث.	المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة ومكانة البنك.
Pearson Correlation	1	.367*	.497**	.336	.295	.663**	.853**	.802**
Sig. (2-tailed)		.039	.004	.060	.102	.000	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.367*	1	.774**	.653**	.513**	.436*	.391*	.535**
Sig. (2-tailed)	.039		.000	.000	.003	.013	.027	.002
N	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.497**	.774**	1	.634**	.494**	.465**	.505**	.736**
Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.004	.007	.003	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.336	.653**	.634**	1	.671**	.309	.277	.505**
Sig. (2-tailed)	.060	.000	.000		.000	.085	.125	.003
N	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.295	.513**	.494**	.671**	1	.238	.248	.550**
Sig. (2-tailed)	.102	.003	.004	.000		.189	.171	.001
N	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.663**	.436*	.465**	.309	.238	1	.865**	.552**
Sig. (2-tailed)	.000	.013	.007	.085	.189		.000	.001
N	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.853**	.391*	.505**	.277	.248	.865**	1	.654**
Sig. (2-tailed)	.000	.027	.003	.125	.171	.000		.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32
Pearson Correlation	.802**	.535**	.736**	.505**	.550**	.552**	.654**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.003	.001	.001	.000	
N	32	32	32	32	32	32	32	32

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

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

صدق الاتساق الداخلي لمتغير الأداء المالي للبنك

CORRELATIONS

/VARIABLES=البنك.المالي.الأداء.م.إ.على.الإداء.المال y38 y39 y40 y41 y42 y43 y44 y45 y46 y47 y48

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations																							
المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤثر معامل التشغيل (Operating coefficient) للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين هامش الربح (margin Profit) للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم في احترام والتقدير بمعايير الملاءمة المصرفية أو كفاية رأس المال (Solvency ratio) للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين النسبة السطحية المالية (Financial surface ratio) للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين نسبة الرافعة المالية (Financial leverage) للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤثر العائد على حقوق الأصول (ROA) Return on asset) للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤثر العائد على حقوق الملكية (ROE) Return on equity) للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مؤثر الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك.	المسؤولية الاجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية للبنك.	المسؤولية الاجتماعية تبرز سمعة ومكانة البنك.	م.إ.على.الإداء.المال ي للبنك													
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.856** .000 32	.777** .000 32	.768** .000 32	.445** .011 32	.640** .000 32	.634** .000 32	.517** .002 32	.752** .000 32	.607** .000 32	.802** .000 32	1												
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.377** .033 32	.513** .003 32	.642** .000 32	.544** .001 32	.584** .000 32	.501** .003 32	.326** .068 32	.526** .002 32	.807** .000 32	.802** .000 32		1											
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.243** .181 32	.397** .024 32	.530** .002 32	.633** .000 32	.453** .009 32	.385** .029 32	.253** .163 32	.458** .008 32	.457** .009 32	.607** .000 32			1										
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.572** .001 32	.516** .003 32	.764** .000 32	.385** .030 32	.668** .000 32	.711** .000 32	.608** .000 32	.832** .000 32	.457** .009 32	.490** .004 32				1									
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.710** .000 32	.557** .001 32	.809** .000 32	.325** .069 32	.665** .000 32	.726** .000 32	.619** .000 32	.832** .000 32	.458** .008 32	.526** .002 32					1								
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.520** .002 32	.409** .020 32	.696** .000 32	.255** .159 32	.557** .001 32	.645** .000 32	.619** .000 32	.619** .000 32	.253** .163 32	.326** .068 32						1							
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.548** .001 32	.404** .022 32	.750** .000 32	.408** .020 32	.536** .002 32	.645** .000 32	.645** .000 32	.726** .000 32	.385** .029 32	.501** .003 32							1						
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.487** .005 32	.608** .000 32	.677** .000 32	.567** .001 32	.536** .002 32	.645** .000 32	.557** .001 32	.665** .000 32	.453** .009 32	.584** .000 32								1					
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.219** .229 32	.457** .009 32	.424** .016 32	.567** .001 32	.408** .020 32	.645** .000 32	.255** .159 32	.325** .069 32	.633** .000 32	.544** .001 32									1				
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.634** .000 32	.617** .000 32	.424** .016 32	.677** .001 32	.750** .000 32	.645** .000 32	.696** .000 32	.809** .000 32	.530** .002 32	.642** .000 32										1			
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.760** .000 32	.617** .000 32	.617** .000 32	.457** .009 32	.404** .020 32	.645** .000 32	.409** .020 32	.557** .001 32	.397** .024 32	.513** .003 32											1		
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1	.760** .000 32	.634** .000 32	.487** .005 32	.548** .001 32	.645** .000 32	.520** .002 32	.710** .000 32	.243** .181 32	.377** .033 32													1

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

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

نتائج الانحدار البسيط (Simple linear regression) - العلاقة والتأثير بين أبعاد المسؤولية

الاجتماعية للبنك مجتمعة وأداءه المالي

EXAMINE VARIABLES=الجنس BY م.إ.على.الأداء.المالي.البنك
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م.إ.البنك ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: م.إ.على.الأداء.المالي.البنك
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.598	.955

- a. Predictors: (Constant), م.إ.البنك.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.836	.640		4.429	.000
	م.إ.البنك	.634	.092	.782	6.863	.000

- a. Dependent Variable: م.إ.على.الأداء.المالي.البنك

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT م.إ.على.الأداء.المالي.البنك
/METHOD=ENTER م.إ.اتجاه.الموظفين م.إ.اتجاه.العملاء م.إ.اتجاه.المجتمع م.إ.اتجاه.البيئة

نتائج الانحدار البسيط (Simple linear regression) - العلاقة والتأثير بين أبعاد المسؤولية

الاجتماعية للبنك كمتغير مستقل والأداء المالي للبنك كمتغير تابع

المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT م.إ.على.الأداء.المالي.للبنك
/METHOD=ENTER م.إ.اتجاه.الموظفين

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م.إ.اتجاه.الموظفين ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: م.إ.على.الأداء.المالي.للبنك
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.428	.409	1.158

- a. Predictors: (Constant), م.إ.اتجاه.الموظفين

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.508	.780		4.498	.000
	م.إ.اتجاه.الموظفين	.514	.108	.654	4.740	.000

- a. Dependent Variable: م.إ.على.الأداء.المالي.للبنك

المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT م.إ.على.الأداء.المالي.للبنك
/METHOD=ENTER م.إ.اتجاه.العملاء

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م.إ.اتجاه.العملاء ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: م.إ.على.الأداء.المالي.للبنك
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.546 ^a	.298	.274	1.283

a. Predictors: (Constant), م.إ. اتجاه العملاء

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.791	.948		3.997	.000
	م.إ. اتجاه العملاء	.453	.127	.546	3.566	.001

a. Dependent Variable: م.إ. على الأداء المالي للبنك

المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT م.إ. على الأداء المالي للبنك
 /METHOD=ENTER م.إ. اتجاه المجتمع

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م.إ. اتجاه المجتمع ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: م.إ. على الأداء المالي للبنك

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.230	.204	1.343

a. Predictors: (Constant), م.إ. اتجاه المجتمع

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.954	1.069		3.699	.001
	م.إ. اتجاه المجتمع	.420	.140	.480	2.994	.002

a. Dependent Variable: م.إ. على الأداء المالي للبنك

المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT م.إ. على الأداء المالي للبنك
 /METHOD=ENTER م.إ. اتجاه البيئة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م.إ. اتجاه البيئة ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: م.إ. على الأداء المالي للبنك
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.480 ^a	.230	.204	1.343

- a. Predictors: (Constant), م.إ. اتجاه البيئة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.000	.000		.	.001
	م.إ. اتجاه البيئة	1.000	.000	1.000	.	.003

- a. Dependent Variable: م.إ. على الأداء المالي للبنك

DATASET ACTIVATE DataSet1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\aisa\Downloads\Sans (4).sav'
 /COMPRESSED.

الملحق رقم 04: الرموز والمختصرات

المختصرات	الدلالة باللغة الأصلية	الدلالة باللغة العربية
CSR	Corporate social responsibility	المسؤولية الاجتماعية للشركات
FPC	Financial performance of companies	الأداء المالي للشركات
CPA	Crédit Populaire d'Algérie	القرض الشعبي الجزائري
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات الإحصائية
IFRS	International Financial Reporting Standards	للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية
KLD	The KLD Research & Analytics database	قاعدة بيانات الأبحاث والتحليلات KLD
ROA	Return on Assets	العائد على الأصول
ROE	Return on Equity	العائد على حقوق
PSE	Pakistan Stock Exchange	بورصة باكستان
EPS	Earnings Per Share	ربحية السهم
OLS	Ordinary Least Squares	المربعات الصغرى العادية
GLS	Generalized least squares	المربعات الصغرى المعممة
LSDV	Least Squares Dummy Variables	المربعات الصغرى للمتغيرات الوهمية
M2	The money supply	الكتلة النقدية
ASE	Amman Stock Exchange	بورصة عمان
MSP	Market share price	سعر سهم السوق
EGLS	Error Components Generalized Least Squares	مكونات الخطأ للمربعات الصغرى المعممة
BDL	Banque de développement local	بنك التنمية المحلية
ANOVA	Analysis of Variance	تحليل التباين
AMOS	Analysis of MOment Structures	-
SEM	Structural Equation Modeling	نموذج معادلة هيكلية
NPAT	Net profit after tax	صافي الربح بعد الضريبة
NPM	Net profit margin	وصافي هامش الربح
ISO	International Standards Organization	منظمة المقاييس العالمية