وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: مالية وبنوك

العنوان

متطلبات إرساء وتعزيز المسؤولية الإجتماعية في البنوك

دراسة حالة

من إعداد:

فـراح أسامة

المناقشة بتاريخ 2021/02/18 من طرف اللجنة المكونة من:

أ.د/مزريق عاشور	أستاذ	جامعة الشلف	رئيس
أ.د/زيدان محمد	أستاذ	جامعة الشلف	مقررا ومشرفا
أ.د/بريش عبد القادر	أستاذ	المدرسة العليا للتجارة	ممتحنا
د/فلاق محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة الشلف	ممتحنا
د/قويدر الواحد عبدالله	أستاذ محاضر أ	جامعة الشلف	ممتحنا
د/مقدم وهيبة	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم	ممتحنا

الإهداء

إلى هؤلاء.....

أمي: تلك المرأة الحديدية التي إحترقت لنستضيء بنور العلم

وضياء الحكمة ....

زوجتي: تلك العظيمة التي تحتجب وراء رجل ينسبُ إليه كل مُنجزٍ،

وحظها من ذلك مقاسمته الفرح.....

وليد ويونس ودينا: نور المُقَلِ، ونبضِ الفؤادِ....

أهديكم جميعا هذا البحث

شكر وتقدير

أحمد الله وأشكره على توفيقي في إنجاز هذا العمل، وتيسير لي أمري، وإمدادي بالصبر والعزيمة، وتصدقا لقول رسولنا الكريم محمد ﷺ " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

يتقدم الطالب بأسمى آيات الشكر والتقدير ووافر الامتنان للأستاذ الدكتور: زيدان محمد بصفته مشرفا على الطالب في إنجازه لأطروحة الدكتوراه، وكذا بصفته رئيسا لمشروع الدكتوراه (مالية وبنوك)، لما قدمه من جهد ووقت وتوجيه مستمر طيلة سنوات الدراسة والبحث لإتمام هذا العمل ، أسأل الله أن يجزيه خير الجزاء.

كما يتوجه الطالب بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقبول المشاركة بمناقشة هذه الأطروحة ليضفوا عليها بملاحظاتهم واقتراحاتهم ونصائحهم قيمة مضافة، فجزاهم الله عني وعن طلاب العلم كل الخير.

والشكر موصول لأعضاء هيئة التدريس وأعضاء لجنة التكوين في الدكتوراه لدفعتي (مالية وبنوك 2018/2017)، و لكل أستاذ قدم يد العون في إنجاز هذا العمل على رأسهم الأساتذة: ترقو، خالدي ، نادي .

ويطيب للطالب أن يتقدم بخالص الشكر والتقدير للإطارات المشرفة على المديريات العامة للبنوك العمومية الجزائرية على رأسهم السيد : أمداح محمد رئيس قسم الموارد البشرية للمديرية العامة لبنك التنمية المحلية، والسيد: شاوش عبد الرؤوف رئيس قسم التسويق لنفس المديرية، لما قدموه من تسهيلات وعون لإتمام الجانب التطبيقي للأطروحة.

كما يتوجه الطالب بخالص الشكر والتقدير للقائمين على إدارة جامعة الشلف عموما وعلى إدارة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خصوصا.

أشكر من ساهم في هذا البحث من بعيد أو من قريب

اللهم إنفعني بما علمتني وعلمني ما ينفعني وزدني علما

الملخص

ملخص الأطروحة باللغة العربية

متطلبات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات إرساء وتعزيز المسؤولية الإجتماعية في البنوك، حيث شمل مجتمع الدراسة البنوك العمومية الجزائرية وهي البنك الوطني الجزائري BNA، بنك الجزائر الخارجي BEA، القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك التنمية المحلية BDL، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على:

- أسلوب المقابلة مع إطارات بالمديريات العامة للبنوك العمومية الجزائرية لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتوصلنا الى وجود مستوى تبني متوسط للبنوك محل الدراسة بشكل عام اتجاه أدائها للمسؤولية الاجتماعية مع تباين في مستوى التبني بين البنوك،
- إستبانة تكونت من (53) فقرة، تم توزيع (47) إستبانة على إطارات بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية BDL بسطاوالي ولاية الجزائر، ضمن المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية والبالغ عددهم (47) إطار باستخدام أسلوب المسح الشامل، وتم قبول (35) إستبانة صالحة للدراسة من مجموع (41) إستبانة مسترجعة، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات المجموعة، اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلنا إلى أن بنك التنمية المحلية يمارس المسؤولية الإجتماعية بدرجة جيدة بشكل عام، حيث جاءت درجة ممارسته جيدة تجاه الموظفين والعملاء والمجتمع، ومتوسطة تجاه البيئة، كما توصلنا الى وجود عدد من العراقيل التي تكبح البنك محل الدراسة لتبني المسؤولية الاجتماعية منها غياب وحدة متخصصة بمتابعة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك.

وقد أوصت الدراسة الى اقتراح أنموذج يوضح أهم المراحل التي يمكن أن تتبعها البنوك لتطبيق استراتيجية المسؤولية الإجتماعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الإجتماعية، أصحاب المصالح، البنوك العمومية، بنك التنمية المحلية، أنموذج.

ملخص باللغة الأجنبية

Requirements for Establishing and Strengthening Social Responsibility in Banks

Abstract:

The aim of the study was to identify the requirements for establishing and strengthening social responsibility in banks where the population sampling included Algerian public banks (BDL, BADR, CPA, CNEP, BNA, BEA). So to achieve the objectives of the study, we based on:

- An Interview method with executive branch in the directorates-general of Algeria's public banks to collect data about the subject of the study, we founded a moderate adoption level for the banks according to their social responsibility performance, with a variation in the level of adoption among banks.
- A questionnaire contains (53) items,(47) questionnaires were distributed to executives branch in the directorates-general of the Local Development Bank, BDL, Staouali, Algiers Province, within different top and middle administrative levels, which were (47) executives using the comprehensive survey method, (35) valid questionnaires were accepted for the study out of a total of (41) retrieved questionnaires. Based on the Social Science Statistical Package Program (SPSS),we founded that the Local Development Bank practices social responsibility in a good degree in general : It has a good practice for employees, customers, and society and medium toward the environment, we also founded that a number of obstacles inhibit the bank understudy to adopt social responsibility, including the absence of a specialized unit to follow up the activities of the social responsibility of the Bank.

The study recommended to propose a model shows the most important stages that can be followed by banks to apply social responsibility strategy.

Keyword : Social responsibility ; Stakeholders ; public banks ; BDL Bank; Adoption model

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	III
الشكر	IV
الملخص	V
قائمة المحتويات	VIII
قائمة الجداول	XII
قائمة الأشكال البيانية	XVII
قائمة الملاحق	XX
المقدمة	أ-ك
الفصل الأول : التأصيل النظري للمسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	**56-1**
تمهيد	2
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	3
المطلب الأول: تعريف المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	3
المطلب الثاني: نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	12
المطلب الثالث: أهمية ومنافع المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال	19
المبحث الثاني: مجالات وأبعاد المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال	**21**
المطلب الأول: مجالات المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	21
المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	24
المطلب الثالث: المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال	27
المبحث الثالث : المسؤولية الإجتماعية بين دوافع التبني وتحديات التطبيق	**29**
المطلب الأول: متطلبات تطبيق المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال	29
المطلب الثاني: مراحل تطبيق المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	33
المطلب الثالث: مرتكزات نجاح المسؤولية الإجتماعية ومعوقات تطبيقها	38
المبحث الرابع: تكلفة تطبيق المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال	**42**
المطلب الأول: محاسبة ممارسة المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال	42
المطلب الثاني: قياس الأداء الإجتماعي في منظمات الأعمال	47
المطلب الثالث: الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال	50
خلاصة	56

قائمة المحتويات

الفصل الثاني: متطلبات تفعيل المسؤولية الإجتماعية في البنوك وآليات تعزيزها	**110-57**
تمهيد	58
المبحث الأول: خصوصيات البنوك المسؤولة إجتماعيا	59
المطلب الأول: مبادئ وأبعاد البنوك المسؤولة اجتماعيا	59
المطلب الثاني: مجالات تطبيق للمسؤولية الإجتماعية في البنوك	62
المطلب الثالث: دوافع تبني البنوك للمسؤولية الإجتماعية وعوامل نجاحها	66
المبحث الثاني: آليات إرساء المسؤولية الإجتماعية في البنوك	70
المطلب الأول: الحوكمة المصرفية ودورها في إرساء المسؤولية الإجتماعية في البنوك	70
المطلب الثاني: التسويق الداخلي ودوره في إرساء المسؤولية الإجتماعية في البنوك	76
المطلب الثالث: الشمول المالي ودوره في إرساء المسؤولية الإجتماعية في البنوك	80
المطلب الرابع: الاهتمام بالموارد البشرية ودوره في إرساء المسؤولية الإجتماعية	86
المطلب الخامس: الإيزو 26000 ودوره في إرساء المسؤولية الإجتماعية	90
المبحث الثالث : آليات تعزيز المسؤولية الإجتماعية في البنوك	94
المطلب الأول: الإبداع التكنولوجي المتلائم مع المسؤولية الإجتماعية	94
المطلب الثاني: التمويل الأصغر ودوره في تعزيز المسؤولية الإجتماعية للبنوك	98
المطلب الثالث: المبادئ العالمية للخدمات المصرفية المسؤولة ودورها في تعزيز المسؤولية الإجتماعية للبنوك	103
المطلب الرابع: مبادئ التعادل ودورها في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في البنوك	107
خلاصة	110
الفصل الثالث : المسؤولية الإجتماعية في بنوك القطاع العام	**173-111**
تمهيد	112
المبحث الأول: تجارب عربية لممارسة المسؤولية الإجتماعية في البنوك العمومية	113
المطلب الأول: تجربة البنك الأهلي المصري في المسؤولية الاجتماعية	113
المطلب الثاني: تجربة البنك التونسي للتضامن في ممارسة المسؤولية الاجتماعية	123
المطلب الثالث: تجربة مصرف الادخار والتنمية الإجتماعية السوداني في ممارسة المسؤولية الاجتماعية	133
المبحث الثاني: الإطار العام للنظام البنكي الجزائري	143
المطلب الأول: إصلاحات النظام البنكي الجزائري	143
المطلب الثاني: الهيئة المشرفة على القطاع البنكي في الجزائر	148
المطلب الثالث: البنوك المعتمدة في الجزائر	151

قائمة المحتويات

المبحث الثالث: واقع ممارسة المسؤولية الإجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية	158
المطلب الأول: تقديم البنوك العمومية المعتمدة في الجزائر	158
المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	162
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة	163
خلاصة	173
الفصل الرابع : واقع ممارسة المسؤولية الإجتماعية في بنك التنمية المحلية	**217-174**
تمهيد	175
المبحث الأول: مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الإجتماعية	176
المطلب الأول : تقديم بنك التنمية المحلية	176
المطلب الثاني: موارد بنك التنمية المحلية	180
المطلب الثالث: ممارسات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الإجتماعية	184
المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية	193
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة	193
المطلب الثاني: بناء أداة القياس وإختبار الصدق والثبات	194
المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية	197
المبحث الثالث : اختبار الفرضيات وتحليل النتائج	199
المطلب الأول: تحليل وعرض نتائج البيانات التعريفية	199
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إختبار فرضية الفروق	202
المطلب الثالث: تحليل وعرض نتائج إختبار فرضية ممارسة بنك التنمية المحلية للمسؤولية الإجتماعية	205
المطلب الرابع: تحليل وعرض نتائج إختبار فرضية أهم معيقات بنك التنمية المحلية في ممارسة المسؤولية الإجتماعية	214
خلاصة	217
أنموذج مقترح	221-218
خاتمة	222
المراجع	229
الملاحق	244

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	مواطن إختلاف المسؤولية الإجتماعية مابين الفكر الغربي والإسلامي.	15
(2)	مجالات المسؤولية الإجتماعية.	22
(3)	مراحل تطبيق المسؤولية الإجتماعية .	35
(4)	سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية المنسجمة مع متطلبات المسؤولية الإجتماعية نموذج مارتوري وكروزي.	89
(5)	هيكل مواصفة الإيزو 26000.	92
(6)	الممارسات المناسبة في التمويل الأصغر.	101
(7)	عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء الموظفين للبنك الأهلي المصري للفترة (2014-2018).	115
(8)	عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء الموظفين للبنك التونسي للتضامن.	125
(9)	إنفاق البنك التونسي للتضامن على التدريب المهني للفترة (2015-2019).	125
(10)	تطور تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القطاعات للفترة (2015-2019).	126
(11)	تطور برنامج إعتماد الإنطلاق للبنك التونسي للتضامن للفترة (2015-2019).	129
(12)	النشاط القطاعي لآلية التمويل بالمرابحة لسنة 2019 للبنك التونسي للتضامن.	130
(13)	تطوير آلية التمويل بالمرابحة للفترة(2016-2019) للبنك التونسي للتضامن.	130
(14)	النشاط القطاعي لآلية التمويل بالإجازة مع خيار التملك لسنة 2019 للبنك التونسي للتضامن.	131
(15)	تطوير آلية التمويل بالإجازة للفترة (2017-2019) للبنك التونسي للتضامن.	132
(16)	الإنتشار الجغرافي لمصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة (2014-2017).	134
(17)	عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء الموظفين لمصرف الإدخار والتنمية السوداني.	135
(18)	إنفاق مصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية على التدريب المهني	136
(19)	بعض العلاوات التي يتحصل عليها موظفي مصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة	136

قائمة الجداول

	(2017-2014).	
(20)	تطور حجم التمويل الأصغر حسب القطاع لمصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة (2014-2017).	138
(21)	القروض الحسنة المقدمة لتنمية المرأة الريفية في إطار المسؤولية الإجتماعية لمصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة (2014-2017).	139
(22)	القروض الحسنة المقدمة لذوي الإعاقة في إطار المسؤولية الإجتماعية لمصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة (2014-2017).	140
(23)	القروض الحسنة المقدمة للطلاب في إطار المسؤولية الإجتماعية لمصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة (2014-2017).	140
(24)	التمويلات ذات البعد الإجتماعي لمصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة (2014-2017).	141
(25)	البنوك العمومية الجزائرية.	161
(26)	رتب المحاورين في البنوك العمومية المعتمدة في الجزائر.	162
(27)	أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه العملاء.	164
(28)	أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه الموظفين.	166
(29)	أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه المجتمع.	168
(30)	أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه البيئة.	170
(31)	مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة.	172
(32)	بعض مؤشرات بنك التنمية المحلية للفترة (2017-2019).	181
(33)	مؤشرات أخرى لبنك التنمية المحلية للفترة (2017-2019).	182
(34)	عدد موظفي بنك التنمية المحلية خلال الفترة (2017-2019).	184
(35)	مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة.	185
(36)	إنفاق بنك التنمية المحلية على التكوين والتدريب خلال الفترة (2017-2019).	187
(37)	نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين.	188
(38)	نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء.	189
(39)	تطور أنشطة الدفع الالكتروني في بنك التنمية المحلية خلال الفترة (2018-2019).	190

قائمة الجداول

(40)	نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.	191
(41)	نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.	192
(42)	عدد ونسب الاستبانات الموزعة المسترجعة المعتمدة والمسترجعة الملغاة.	193
(43)	وصف لفقرات الاستبيان.	195
(44)	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور البحث.	196
(45)	مقياس التحليل (مقياس ليكرت الخماسي).	197
(46)	درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي.	198
(47)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	199
(48)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي.	200
(49)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	201
(50)	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المؤهل العلمي.	202
(51)	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المركز الوظيفي.	203
(52)	نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير الخبرة المهنية.	204
(53)	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الأولى.	205
(54)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء.	206
(55)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين.	208
(56)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.	210
(57)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.	212
(58)	المتوسطات الحسابية لأصحاب المصلحة لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية.	213

(59)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمعوقات أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية.	214
(60)	ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة.	216
(61)	أنموذج مقترح لتطبيق استراتيجية المسؤولية الاجتماعية في البنوك	220

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	عناصر المسؤولية الإجتماعية.	24
(2)	هرم المسؤولية الإجتماعية لـ CARROLL.	26
(3)	المسؤولية الإجتماعية الشاملة.	26
(4)	المراحل الثلاث للإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال.	33
(5)	مجالات إيزو 26000 في المسؤولية الإجتماعية.	91
(6)	مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال الصحة خلال سنة 2018.	116
(7)	المبالغ الممنوحة كمساهمات في مجال الصحة للفترة (2014-2018).	117
(8)	مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال التعليم خلال سنة 2018.	118
(9)	المبالغ الممنوحة كمساهمات في مجال التعليم للفترة (2014-2018).	119
(10)	مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال مكافحة الفقر خلال سنة 2018.	120
(11)	المبالغ الممنوحة كمساهمات في مجال مكافحة الفقر للفترة (2014-2018).	121
(12)	المبالغ الممنوحة كمساهمات في مجال المسؤولية الإجتماعية للفترة (2014-2018).	122
(13)	تطور مناصب الشغل المستحدثة في تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة للفترة (2015-2019).	127
(14)	تطور حجم التمويل الأصغر في مصرف الإدخار والتنمية الإجتماعية للفترة (2014-2017).	137
(15)	البنوك المعتمدة في الجزائر حسب التحديث الجديد 2018.	157
(16)	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية.	178
(17)	خدمات ومنتجات بنك التنمية المحلية.	180
(18)	تطور ودائع العملاء لبنك التنمية المحلية للفترة (2017-2019).	182
(19)	هيكل موارد العملاء حسب أجل الاستحقاق.	183
(20)	هيكل موارد العملاء حسب الطبيعة.	183
(21)	متوسط عمر القوى العاملة لبنك التنمية المحلية لسنة 2019.	184
(22)	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي.	200
(23)	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة وفق متغير المركز الوظيفي.	201

(24)	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة وفق متغير الخبرة المهنية.	202
(25)	أنموذج لخطوات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك	219
(26)	أنموذج مقترح لآليات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك.	221

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
(1)	الاستبيان	245
(2)	قائمة المحكمين	251

I-توطئة:

لقد أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم التي ازداد انتشارها وازدادت أهميتها وبرزت في منظمات الأعمال على المستوى المحلي والعالمي في العصر الحديث، وأصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية واحدا من المعايير الرئيسية التي تشير الى مستوى المشاركة في خدمة المجتمع واجبا وليس تطوعا، وقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وارتبط في العصر الحديث بتحولات كبرى شهدها العالم في القرن العشرين مثل الحروب العالمية والكساد الذي ضرب العالم في ثلاثينيات القرن الماضي، وفي الحقيقة حداثة المفهوم جعلت هناك خلطا مع مفاهيم أخرى مثل العمل الخيري والخدمة الاجتماعية، وأصبحت كل جهة تكيفه على حسب الأغراض التي تخدم مصالحها،

يعتبر القطاع البنكي من أهم القطاعات في تطوير عجلة الاقتصاد، وتتجسد النظرة التقليدية الى البنوك على أنها منظمات ربحية تركز على استخدام مواردها المالية بشكل صحيح وفعال، بهدف الحصول على أكبر عائد ممكن من الأرباح والإيرادات، حيث أن الأهداف الرئيسية والجوهرية للبنوك هي أهداف اقتصادية وربحية، وليست منظمات خيرية.

وبعد ازدياد أهمية البنوك في المجتمع، تبلورت الأفكار التي تركز على وجوب تذكير البنوك بمسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية نحو المجتمع، خصوصا مع زيادة معدلات سعر الفائدة على عمليات الائتمان والقروض، ما دعا الى ضرورة وجود استثمارات تهدف الى خدمة البنية الاقتصادية والاجتماعية في آن واحد، وبدل أن يكون الهدف هو تعظيم الأرباح، على البنك الاكتفاء بتحقيق الأرباح.

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية في البنوك هي التزام ذاتي بالقيام بواجبها نحو مجتمعاتها بشكل طوعي، من خلال استخدام مواردها المالية بشكل صحيح وفعال، عن طريق إعطاء أهمية لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة باستخدام القروض المناسبة ومساعدتها على النجاح، وتكمن أهمية هذا التمويل في تنشيط الاقتصاد وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة، وقد تنبهت بعض البنوك العربية الى أهمية تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بسبب إدراكها للدور الذي تلعبه في تعزيز المجتمع والارتقاء به، وهو ما مكنها من أن تلعب دورا هاما في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حتى أصبحت نماذج رائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

وانطلاقا مما سبق تأتي هذه الدراسة لتشخيص واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية ومتطلبات إرسائها وتعزيزها، ومعرفة الأنشطة التي تقوم بها لفائدة أصحاب المصلحة (الموظفين، العملاء، المجتمع، البيئة).

II- مشكلة الدراسة:

من أجل تغطية جميع جوانب دراستنا، قمنا بطرح الإشكالية التالية:

ما هي الآليات التي يمكن من خلالها إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية؟

وتنبثق من الإشكالية المطروحة عدة تساؤلات فرعية، كما يلي:

1. ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال؟
2. ما هي خصائص البنوك المسؤولة اجتماعيا؟
3. ما واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنوك القطاع العام؟
4. ما مدى ممارسة البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح؟
5. ما هي النشاطات التي يقوم بها بنك التنمية المحلية في إطار مسؤوليته الاجتماعية؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للخصائص الشخصية من حيث (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية)؟
7. ما تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة (العملاء، الموظفون، المجتمع، البيئة) في بنك التنمية المحلية الجزائري؟
8. ما هي العراقيل التي تحول دون ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة لمسؤوليته الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة؟
9. ما هي أهم الاقتراحات التي من شأنها أن ترسي وتعزز المسؤولية الاجتماعية في البنوك؟

III- فرضيات الدراسة:

تنطلق فرضيات الدراسة من محاولة الإجابة على التساؤلات التي وردت في المشكلة منسجمة مع الطروحات النظرية ومفسرة لمتغيرات الأنموذج وهي على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لخصائص أفراد عينة الدراسة من حيث (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية).

تم تقسيم هذه الفرضية الى ثلاثة فرضيات فرعية كالاتي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للمركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى للخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه أصحاب المصلحة.

تم تقسيم هذه الفرضية الى أربعة فرضيات فرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه العملاء.

الفرضية الفرعية الثانية: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه الموظفين.

الفرضية الفرعية الثالثة: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه المجتمع.

الفرضية الفرعية الرابعة: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه البيئة.

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

IV- أهداف الدراسة:

انطلاقا من الهدف الأساسي للدراسة المتمثل في تحديد الآليات التي يمكن من خلالها إرساء وتعزيز المسؤولية في البنوك العمومية في الجزائر، وذلك من خلال تحقيق مايلي:

1. صياغة إطار نظري مبني على أسس علمية، من خلال الإطلاع على مختلف الأدبيات ذات الصلة المباشرة بموضوع المسؤولية الاجتماعية ومتطلبات تعزيزها وإرسائها في البنوك؛
2. الوقوف على بعض النماذج الرائدة لممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنوك القطاع العام؛
3. التعرف على مدى ممارسة البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية؛
4. التطرق الى برامج المسؤولية الاجتماعية التي يمارسها بنك التنمية المحلية؛
5. تقييم ممارسة بنك التنمية المحلية لمجالات المسؤولية الاجتماعية؛
6. إقتراح أنموذج لإرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك؛
7. الخروج بتوصيات ومقترحات خاصة بالبنوك العمومية الجزائرية فيما يخص موضوع الدراسة.

V- أهمية الدراسة:

يمكن تقسيم أهمية الدراسة على النحو التالي:

1. على المستوى الأكاديمي:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية في البنوك، وما يعطي لهذه الدراسة مزيدا من الأهمية العلمية أنها تبحث في متطلبات إرسائها وتعزيزها في البنوك، كما تناولت الدراسة عرض المفاهيم الحديثة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وخصوصية تطبيقها في المجال البنكي وتأثيرها على أداء البنوك، والذي ينعكس بدوره بالتأثير على العاملين بالبنك من جهة والمجتمع ككل من جهة أخرى بهدف بناء تصور نظري متكامل، وهذا يسهم بدوره في بناء مجال بحثي يضاف إلى الكتابات المتوافرة حالياً في هذا المجال الذي أعيد التركيز عليه بقوة في عالم منظمات الأعمال عموما والبنوك خصوصا.

2. على المستوى الميداني:

تأتي أهمية الدراسة التطبيقية من الحاجة إلى إبراز مجالات المسؤولية الاجتماعية ومدى أهمية تبنيها من طرف البنوك العمومية الجزائرية وتأثيرها على أدائها، كونها تشكل قطاعا محوريا وأساسياً لعملية التنمية لكافة القطاعات الاقتصادية في الجزائر، وذلك من خلال تقديم لمحة عن واقع ممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

وإضافة إلى ذلك تسعى الدراسة إلى بلورة نتائجها في توصيات علمية وأنموذج مقترح يمكن الإستفادة منهما من قبل البنوك والمختصين في هذا المجال، كما يمكن أن يشكل البحث بداية جيّدة لمزيد من هذه البحوث في تطوير القطاع البنكي الجزائري خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي أصبح عاملا مهما في تعزيز حزمة الخدمات المقدمة وإظهار الجديد في كل مرة يعزز من القدرات التنافسية للبنوك.

VI – مبررات و دوافع اختيار الموضوع:

جاء اختيارنا لموضوع الدراسة بالإسقاط على البنوك العمومية الجزائرية بناء على عدة اعتبارات أهمها:

1. الاهتمام المتزايد بموضوع المسؤولية الاجتماعية للبنوك على الصعيد الدولي؛
2. قلة الدراسات العربية التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية في بنوك القطاع العام خاصة في الجزائر؛
3. الرغبة في معرفة مستوى ممارسة البنوك الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية؛
4. حاجة البنوك العمومية الجزائرية إلى بناء نظام متكامل خاص بالمسؤولية الاجتماعية، يمكّنها من تطبيقه والاستفادة من نتائجه؛

5. باعتبار أن موضوع الدراسة يعالج شقين وهما متطلبات إرساء ومتطلبات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، تم معالجة الموضوع ميدانيا على البنوك العمومية الجزائرية ومن ثم اختيار بنك التنمية المحلية كونه أكثر بنكا ممارسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية؛
6. الرغبة في اقتراح أنموذج لتفعيل المسؤولية الاجتماعية في البنوك والسعي لتطبيقه.

VII- حدود الدراسة:

وتشمل الحدود الموضوعية، المكانية، والزمنية على النحو التالي:

1. **الحدود الموضوعية:** حددت الدراسة موضوعيا بما جاء في أهدافها.
2. **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في جميع المديريات العامة للبنوك العمومية الجزائرية (البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط) والكائن مقرها في الجزائر العاصمة.
3. **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على عينة من إطارات البنوك العمومية الجزائرية.
4. **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من بداية جوان 2019 الى غاية نهاية مارس 2020.

VIII- المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة:

لمعالجة البحث اعتمدنا على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل في معالجة الجزء النظري من الموضوع، من خلال التطرق الى مفهوم وأهمية تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية، وكذلك تناول خصائص البنوك المسؤولة اجتماعيا، مع تبيان متطلبات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، كما تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال الدراسة الميدانية، وذلك باستقراء المعلومات والمعطيات المحصل عليها وتفسيرها قصد تحقيق أهداف البحث، من خلال استخدام أدوات التحليل الإحصائي.

IX- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال بشكل عام، وأخرى ركزت على قطاع اقتصادي معين صناعي أو خدمي أو غير ذلك، والمسؤولية الاجتماعية في القطاع البنكي لا زالت بحاجة الى مزيد من الدراسات نظرا لخصائص هذا الأخير وارتباطه بمختلف القطاعات الأخرى، وباعتبار أن الدراسات السابقة تمثل نقطة البداية لأي بحث، فقد تم الاطلاع على جملة من الدراسات، وأهم الدراسات ما يلي:

1. دراسة (**فضالة خالد، 2019**) بعنوان "**دور الاقتصاد الإسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري**،"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى تمييز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي بالمقارنة مع ما هو عليه في الفكر الغربي، كما هدفت الدراسة أيضا الى تحديد ممارسة البنوك الإسلامية في الجزائر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال الالتزام بمبادئ الاقتصاد الإسلامي من منطلق المرجعية الإسلامية التي تقوم عليها هذه البنوك. وقد خلصت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها أن التزام البنوك الإسلامية بالمسؤولية الاجتماعية نابع من تعاليم الشريعة الإسلامية، إضافة الى أنه وبالرغم من وجود مؤشرات وأرقام تدل على اهتمام بنك البركة الجزائري بالمسؤولية الاجتماعية إلا أن المقادير التي يساهم بها ضئيلة ولا تصل الى المستوى المطلوب. وفي الأخير أوصت الدراسة بضرورة تشجيع البنوك الإسلامية على إنشاء وحدات إدارية متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية تتولى تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وضرورة إصدار تقرير المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها.

2. دراسة (**عصام علي عبد الله، 2018**) بعنوان "**المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية، دراسة حالة مصرف الشريعة مانديري ومصرف معاملات إندونيسيا** " أطروحة دكتوراه قسم الاقتصاد الإسلامي، كلية الدراسات العليا، جامعة سونان أمبيل، أندونيسيا.

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر تمويل نشاط المسؤولية الاجتماعية بالمصارف الإسلامية ومعرفة مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المصارف محل الدراسة، وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن مصادر التمويل للمسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية بأندونيسيا هي مخصصات البنك من صندوق المسؤولية الاجتماعية والقرض الحسن وصندوق الزكاة والغرامات ونحوها، كما بينت نتائج الدراسة أن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى المصارف الإسلامية محل الدراسة عديدة بدأً بمجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين مرورا بتطبيقها اتجاه المجتمع والبيئة والزبائن. وأهم ما أوصت به الدراسة ضرورة تبني البنوك الإسلامية لمنظومة متنوعة وشاملة من البرامج الاجتماعية في إطار استراتيجية تؤسس وتعمق ثقافة المسؤولية الاجتماعية مع مواكبة قضايا واحتياجات المجتمع وأفراده، كما أوصت بتشجيع الزبائن والموظفين والشركات على أداء زكاة أموالهم واستثمار أموال الوقف والصدقات والتبرعات عند مؤسسات إسلامية مثل البنوك الإسلامية لتقوم بتوزيعها بالطرق المثلى على من يستحقها.

3. دراسة (**إسلام مُحَمَّد سعيد، 2017**): الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، جامعة القدس، فلسطين، بعنوان "**دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي: بنك فلسطين أنموذجا**".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي من خلال المبادرات التي تقوم بتبنيها وتطبيقها على مستوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحليل أثرها على البنوك العاملة في فلسطين، إضافة الى التعرف على واقع تبني بنك فلسطين للمسؤولية الاجتماعية ومدى التزامه بها. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها عدم وجود قصور في دور بنك فلسطين في تطبيق مجالات المسؤولية الاجتماعية، وأن البنك له مساهمة فعالة في رفاهية المجتمع وفي التنمية المستدامة من خلال تقديمه لنسبة من أرباحه السنوية للوفاء بمسؤوليته الاجتماعية. كما أوصت الدراسة ضرورة قيام البنوك بإنشاء دوائر متخصصة تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار مهني شامل، والعمل على إحداث نقلة نوعية في المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك لنقلها من طور المبادرات العشوائية الى نهج مأسسة المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية للبنوك.

4. دراسة (**سجود سعود علي الشريف، 2016**) تحت عنوان **تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسبل تطويرها**، رسالة ماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، جامعة القدس، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة (نحو الزبائن، ونحو العاملين، ونحو المجتمع المحلي، ونحو المالكين، ونحو البيئة)، كما هدفت الدراسة أيضا الى تحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية لدى بنك فلسطين في المجتمع المحلي. وأظهرت النتائج أن درجة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين بمجالاتها المختلفة مرتفعة من وجهة نظر العاملين، وتبين أن أهم المعيقات التي تواجه تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين أن احتياجات المجتمع لا حدود لها نتيجة للظروف الاقتصادية والسياسية، كما أنه لا يوجد نظام مكتوب يخص المسؤولية الاجتماعية في البنك محل الدراسة يعكس استراتيجية البنك حول تطبيقات المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز البنك على مشاريع البنية التحتية ودعمها بشكل مستمر، مع الأخذ بعين الاعتبار التوازن بين الوظيفة والحياة اليومية للموظفين كجزء من تطبيقات المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين في البنك.

5.دراسة (**فلاق مُحَمَّد، 2014**): وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه في علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر تحت عنوان " **مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق**

ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال: دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9000".

هدفت الدراسة للتعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على الإيزو 9000، ومناقشة طبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها،كما هدفت الى التعرف على مستوى إدراك المديرين في المؤسسات محل الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وخلصت الدراسة الى أنه وبالرغم من أن مستوى إدراك المديرين لأهمية المسؤولية الاجتماعية كان متوسطا عموما إلا أن المؤسسات محل الدراسة تقوم بأنشطة في إطار مسؤوليتها الاجتماعية (أنشطة اتجاه المالكين، أنشطة اتجاه العاملين، أنشطة اتجاه البيئة، أنشطة اتجاه العملاء، أنشطة اتجاه المجتمع المحلي)، كما بينت نتائج الدراسة أن المسؤولية اتجاه البيئة كانت بمستوى متوسط على العموم. هذا وقد انتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة دمج نشاطات المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية ضمن إطار الاستراتيجية التي تتبعها وإحداث تغيير في الرؤية والتوجهات من خلال الإشارة الى مضامين المسؤولية الاجتماعية بُعدُها خيارا استراتيجيا وليس إجراء تكتيكي تلجأ إليه في أوقات معينة، وضرورة مراعاة الاعتبارات البيئية مع تخصيص موازنات خاصة بها في إطار المسؤولية الاجتماعية.

6. دراسة (**مقدم وهيبة، 2014**) بعنوان " **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري"**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، الجزائر.

هدفت الدراسة للتعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري، ومعرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم. وأشارت نتائج الدراسة غياب فلسفة أو ورؤية واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات محل الدراسة، كما كشفت الدراسة أن المؤسسات تمارس مسؤوليتها الاجتماعية بشكل متوسط عموما، حيث جاءت ممارستها جيدة اتجاه كل من المساهمين والمستهلكين، في حين تمارس بشكل متوسط مسؤولياتها البيئية ومسؤولياتها اتجاه العاملين والموردين، ولا تمارس مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع، كما كشفت نتائج الدراسة أيضا عن عدد من العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية منها نقص المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية، وقدمت الدراسة توصيات موجهة الى أربعة أطراف فاعلة وهي : المؤسسات الاقتصادية، الدولة، الجامعات ومراكز البحث، وسائل الاعلام.

7.دراسة (**N.Truccolo، 2017**) بعنوان: **la responsabilité sociétale des banques engagement institutionnel ou simple conformisme**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، Université Catholique de Louvain، فرنسا.

هدفت الدراسة الى استكشاف مختلف الممارسات التي تمكن البنوك من إرساء المسؤولية الاجتماعية والتحول بذلك الى اقتصاد مستدام، وذلك بالإسقاط على مجموعة من البنوك الأوربية، وأهم ما توصلت اليه الباحثة أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك عينة الدراسة تقتصر على تطبيق بعض المعايير بهدف تحسين صورتها، وأن مساهماتها الاجتماعية هي امتثال وايست رغبة حقيقية. وأوصت الدراسة بضرورة التقييم المنهجي للأنظمة المالية، وضرورة تثقيف وتوعية جميع أصحاب المصلحة في النظام المالي.

8.دراسة **(2017, Abo samra)** بعنوان **The Effect of Corporate Social Responsibility on Loyalty According to the Role of Mediators (Satisfaction,Trust and Corporate Image) from Clients Perspective Case Study : Bank of palestine Gaza Stip**، وهي عبارة عن رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

هدفت الدراسة الى توضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء عملاء بنك فلسطين، واختبار دور العوامل الوسيطة (رضا العملاء، الثقة، صورة المنظمة) على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء، وخلصت الدراسة الى أن المسؤولية الخيرية كان لها أكبر أثر على ولاء العميل، يليها في ذلك المسؤولية البيئية، ثم القانونية فالاقتصادية، في حين خلصت الدراسة الى أن المسؤولية الأخلاقية لا يوجد لها تأثير على ولاء العميل في البنك، وأن صورة المنظمة وإرضاء العملاء يلعبان دور الوسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء للبنك. كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام القطاع البنكي بالمسؤولية الاجتماعية لما له من أثر كبير على زيادة ولاء العملاء وذلك بالتركيز على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، والأخلاقية، والخيرية، والبيئية)، كما أوصت الدراسة أيضا الى بذل المزيد من الجهد من أجل تحسين مستوى المسؤولية الاجتماعية من خلال تقديم دورات تدريبية للطلاب الخريجين في الجامعات، وبذل مزيد من الجهود لتحسين مستوى المسؤولية البيئية من خلال توفير البرامج والمشاريع التي تدعم تدوير الموارد الطبيعية.

9.دراسة **(2016 ,EL Ashkar)** بعنوان **Assessing the Extent of Awareness and Practice of Corporate Social Responsibility (CSR) in Achieving Competitive Adventage in Commercial Banks Working in Palestine**، وهي عبارة عن رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

هدفت الدراسة الى معرفة مقدار الوعي عند البنوك التجارية العاملة في فلسطين نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وكيف يمكن لهذه الممارسة أن تكون ميزة تنافسية بين البنوك، وإعطاء فكرة عن المنهجية السائدة بين إدارات معظم البنوك التجارية في تبني وممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات. وخلصت الدراسة الى أن البنوك التجارية الفلسطينية لديها مستوى عال من الوعي والإدراك بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والذي بدوره يكون له تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية، كما تقوم البنوك محل الدراسة بالتبرع لدعم أنشطة مختلفة في مجال الصحة والتعليم ومساعدة المحتاجين ودعم الجمعيات الخيرية، وتتابع شكاوى واقتراحات العملاء. وأوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام باستراتيجيات التوظيف في البنوك محل الدراسة من أجل إشراك الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، والعمل على تطوير التعاون مع الحكومة والمنافسين من أجل تحقيق الأهداف العامة، والعمل على بذل المزيد من الاهتمام بالبيئة والعمل على المحافظة عليها من خلال الحد من التلوث.

10.دراسة **(2015, Afef Ammar)** بعنوان: **La démarche RSE des banques tunisiennes: retour d'expérience de la BNA** وهي عبارة عن مقال منشور في مجلة le revue Marocaine de Recherche en Management et Marketing العدد 12، ص95-115.

حيث هدفت الدراسة الى فهم نهج المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي تتبناه البنوك التونسية بعد الثورة من خلال دراسة تجربة البنك الوطني الفلاحي التونسي في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها أن البنك موضوع الدراسة يمارس استراتيجية واضحة للمسؤولية الاجتماعية وهي مقسمة إلى التزامات رئيسية من حيث المبدأ، إلا أنها لا تدخل ضمن استراتيجيته العامة، مع وجود لجنة خاصة مسؤولة عن المسؤولية الاجتماعية مهمتها تحديد الخطوط العريضة لسياسة البنك ومراقبة تطبيقها، وأوصت الدراسة بضرورة التعاون بين البنك والمجتمع المدني.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تسعى الدراسة في موضوعها "متطلبات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك" لما لها من أثر في تنمية المجتمع، إلى توعية البنوك بأهمية قيامها بتلك المسؤوليات وخاصة أن القطاع البنكي يحتل مكانة وأهمية كبيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية في المجتمع، وأجريت هذه الدراسة في البنوك العمومية الجزائرية، بينما أغلب الدراسات السابقة أجريت خارج الجزائر، واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتميزت عنها باستخدام أسلوب المقابلة، وما يميز الدراسة أيضا تناولها لسبل إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، وصولا لدراسة واقعها في البنوك العمومية الجزائرية بالتركيز على أربعة

أبعاد أساسية وهي الموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة، كما انفردت الدراسة باقتراح أنموذج لخطوات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

X- هيكل الدراسة :

على ضوء ما تمت الإشارة إليه ولاختبار صحة الفرضيات وقصد التمكن من الإجابة على إشكالية الدراسة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول تضمن الجانب النظري لها فصلين، وفصلين خصصا للجانب التطبيقي، ويمكن توضيح محتويات فصول الدراسة على النحو الآتي:

1. **الفصل الأول:** خصصنا هذا الفصل للتأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية من خلال التعرض لمفهوم وأبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مع ذكر مراحل ومتطلبات تطبيقها، ثم التطرق إلى تكلفة تطبيقها في منظمات الأعمال وعليه يعالج هذا الفصل أهم بنود المسؤولية الاجتماعية.
2. **الفصل الثاني:** لقد قمنا من خلال هذا الفصل بتحليل متطلبات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في البنوك وآليات تعزيزها، حيث تطرقنا في البداية إلى خصوصيات البنوك المسؤولة اجتماعيا ومن ثم تطرقنا إلى سبل تفعيلها وآليات تعزيزها في البنوك.
3. **الفصل الثالث:** تعرضنا في هذا الفصل إلى الجانب الميداني للدراسة من خلال عرض تجارب عربية لممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنوك القطاع العام، ومن ثم عرض لواقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية.
4. **الفصل الرابع:** والذي من خلاله تم توضيح التصميم المنهجي والعملي للدراسة الميدانية بعد التعريف بالبنك محل الدراسة والتعرض لمساهماته في مجال المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، ثم توضيح مجتمع وعينة الدراسة وكذا أساليب قياس المتغيرات وجمع البيانات فضلا عن أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في التعامل مع البيانات التي تم تجميعها، كما تمت الإشارة بعد ذلك إلى إختبار فرضيات الدراسة وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

وتذيلت الفصول الأربعة خاتمة تضمنت النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية للبحث، تم على إثرها تقديم مقترحات وتوصيات.

الفصل الأول

تمهيد

تمتد جذور المسؤولية الاجتماعية إلى عمق تاريخي ليس بالبعيد، وهي مرتبطة بتطور الفكر الإداري والانعكاسات المختلفة التي طرأت عليه، وجاءت تحت مسميات مختلفة واتخذت أشكالا متنوعة وفقا للفلسفات السائدة أو النظم القائمة أو الأحوال الطارئة عبر المراحل التاريخية، ولم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفا بشكل واضح، حيث حاولت المنظمات جاهدة تعظيم أرباحها وبشتى الوسائل، إلا أن التطور التكنولوجي والعلمي الهائل الذي تشهده بيئة الأعمال في السنوات الأخيرة، يشير الى الدور المهم الذي تلعبه الأعمال في الدول على مختلف المستويات، وصارت منظمات الأعمال الكبرى تتنافس فيما بينها مخترعاتها واكتشافاتها سلعا كانت أو خدمات، وازداد تأثير هذه المنظمات على المجتمع المحلي، وامتد ليصل أثرها الى دول أخرى بفعل الاستثمار الخارجي لهذه المنظمات، الأمر الذي استدعى وجود إطار أخلاقي يحد من الآثار السلبية التي تؤثر في حياة المجتمع العاملة به، إذ ازداد تطلع هذا الأخير الى مساهمة هذه المنظمات في زيادة رفاهيته والقيام بأنشطة اجتماعية كثيرة اتجاه مختلف فئاته تسهم في تطوره وازدهاره، كل هذا تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال.

ولقد شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال تغييرات جوهرية على مر الزمان، ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها.

ومن هذا المنطلق ارتأينا التعرض في هذا الفصل لدراسة الإطار المفاهيمي المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية حيث تناولنا فيه المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

المبحث الثاني: أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين دوافع التبني وتحديات التطبيق.

المبحث الرابع: تكلفة تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

يشير التوجه الحديث لعلماء الإدارة في مجال المسؤولية الاجتماعية الى أنه لم يعد مقبولا من الإدارة العليا في أي منظمة أعمال أن تنفذ المشروعات التي تحقق أهدافها التقليدية المتمثلة في تحقيق الأرباح فقط، وإنما أصبح لزاما عليها أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع والجماهير لتحقيق التكيف والتوافق بين المشروعات والبيئة التي تعمل فيها، بحيث لا تحقق أي ضرر لهذا المجتمع، بل تسعى دائما لتحقيق نفع حقيقي له.

المطلب الاول: تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

يصعب إيجاد تعريف محدد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ويرجع السبب في ذلك إلى ارتباط المفهوم بعدد من العلوم المختلفة كالإدارة والاجتماع والأخلاق والقانون، فضلا عن اختلاف السياق الزمني والمكاني لتناول المفهوم، وتنوع خلفيات الباحثين والدارسين في تحديدهم لهذا المفهوم، وكثرة الدراسات والبحوث في هذا المجال جعل من الصعب إعطاء تعريف شامل وجامع للمسؤولية الاجتماعية، وسنتطرق إلى أهم ما جاء في هذا السياق لاستخلاص تعريف شامل ودقيق من وجهة نظرنا.

أولا– التعريف الأكاديمي للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

يعتبر (Milton Friedman) من الأوائل الذين قدموا مفهوما للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال في سبعينيات القرن الماضي، فقد عرفها على أنها تتحقق من خلال سداد أجور العاملين مقابل العمل الذين يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال، وسداد الضرائب للحكومة التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للموظفين، واحترام سيادة القانون عن طريق احترام العقود المبرمة، مضيفا أن تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية من شأنه تقليل الأرباح وزيادة تكاليف العمل[1].

أما (1977 Drucker) فقد عرّف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام منظمات الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه[2]، وما يأخذ على هذا التعريف هو درجة غموض هذا الإلتزام وأبعاده وكذا قدرة المنظمة على إنجاز ما يرغبه عموم المجتمع، في حين عرفها (1979 Strier) على أنّها استجابة لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجال مسؤولياتها اتجاه المجتمع، وبما يتجاوز

[1] محمّد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن ،2016، ص: 43.

[2] نعمة عباس الخفاجي وطاهر محسن الغالبي، **قراءات في الفكر الإداري المعاصر**، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص: 289.

الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنظمة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها[1].

كما طرح (Holmes 1985) وجهة نظر أخرى بشأن المسؤولية الاجتماعية واعتبرها التزام من منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها[2]، وفي نفس السياق عرف (Certo 1995) المسؤولية الاجتماعية على أنها الدرجة التي يؤدي بها مديرو المنظمات أنشطتهم نحو حماية المجتمع وتحسينه بعيدا عن السعي لتحقيق المنافع الفنية والاقتصادية المباشرة، ويبدو أن التعريفين السابقين يعطيان مؤشرات على التعامل مع المسؤولية الاجتماعية من منطق العبء والتكلفة الذي لا ينسجم مع استراتيجية واهداف منظمة الاعمال التي تهدف الى تحقيق الربح كأساس لاستمرارها وبقاءها[3].

أما (Carroll 1995) فقد عرفها من خلال أبحاثه الرائدة في هذا المجال على أن المسؤولية الاجتماعية تشمل أربعة جوانب رئيسية، تتمثل في المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية[4]، في حين ميز (Robbins 1999) بين المسؤولية الاجتماعية والاستجابة الاجتماعية و اعتبرهما أمران متلازمان، إذ تستند المسؤولية الاجتماعية إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على النهايات من الأهداف بشكل التزامات بعيدة المدى، في حين أن الاستجابة الاجتماعية ما هي إلا رد عملي على ما يجري من تغيرات و أحداث اجتماعية على المدى القريب و المتوسط بوسائل مختلفة[5]، وبفضل الأفكار التي جاء بها (Robbins) حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية فقد نقل مفهومها من مفهوم ضيق التعامل مع أحداث بيئية آنية إلى هدف استراتيجي ينبغي إعطاءه أهمية كبيرة في التخطيط الاستراتيجي طويل الأمد.

وقدم (الغالبي والعامري 2005) تعريفا إجرائيا للمسؤولية الاجتماعية مفاده أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا واجب والتزام من جانب منظمات الأعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة أخذة

---

[1] مقدم وهيبة، **تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص: 71.

[2] الصيرفي محمد، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2007، ص: 15.

[3] محمد فلاق، **مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادات الإيزو 9000**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، 2014، ص: 22.

[4] Mona Younis abo samra, **The Effect of Corporate Social Responsibility on Loyalty According to the Role of Mediators from Clients Perspective Case Study: Bank of Palestine –Gaza Strip**, thesis of master in business administration, The Islamic University Gaza, Pallestine, 2017, p: 15.

[5] Robbins Stephen, **Management concept and Application**, Prentice tall Inc.USA, 1999.p:149.

بعين الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح ومجسدة إياها بصور عديدة يغلب عليها طابع الاهتمام المنصوص عليها قانونيا[1]، في حين يقول (مُحَّد الصيرفي 2007) أن فكرة المسؤولية الاجتماعية أصبحت توصف بمفهوم عقد بين منظمات الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها، وينعكس هذا العقد من خلال تغيرات في توقعات تلك المجتمعات تجاه إنجازات المشروعات الاجتماعية[2].

ويرى (جاد الرب 2010) أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تكون عندما تتخذ إدارتها قراراتها آخذة بعين الاعتبار تأثيراتها السلبية والإيجابية على الأطراف التي تعمل معها كافة، وتحاول رفع نسبة التأثيرات الإيجابية لخدمة الأطراف جميعها دون التعارض مع أهداف المنظمة[3].

أما (أبو النصر 2015) فيعرف المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع بأنها عبارة عن التزام المنظمة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة لأسر العاملين وللمجتمع ككل، والمحافظة على البيئة من التلوث، وذلك من خلال مجموعة من البرامج والخدمات والاعانات والتسهيلات التي تقدم بواسطة المتخصصين بهذه المنظمة في ضوء احتياجات ومشكلات المجتمع في إطار قيم وقوانين هذا المجتمع[4].

على ضوء ما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أنها إلتزام طوعي أخلاقي مستمر لمنظمات الأعمال اتجاه العاملين فيها وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل من خلال إدارة الآثار الاجتماعية والبيئية والاقتصادية لأنشطتها بطريقة مسؤولة، في إطار تحقيق التوازن بين توقعات المجتمع والمصلحة الاقتصادية لهذه المنظمة.

ثانيا– تعريف المنظمات والهيئات الدولية للمسؤولية الاجتماعية

عرف (مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة 2004) المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الاعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم إضافة الى المجتمع المحلي والمجتمع ككل[5].

ويعرف (البنك الدولي 2005) المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام اصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية من خلال العمل مع المجتمع المحلي لحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد[1].

---

[1] الغالبي طاهر والعامري صالح، **المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص 28.

[2] مُحَّد الصيرفي، **مرجع سبق ذكره**، ص: 18.

[3] إسلام مُحَّد سعيد، **دور البنوك الفلسطينية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على الأداء المالي: بنك فلسطين نموذجا**، رسالة ماجستير في بناء المؤسسات، جامعة القدس، فلسطين، 2017، ص: 13.

[4] مدحت مُحَّد أبو النصر، **المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2015، ص: 34.

[5] صالح السحياني، **المسؤولية الاجتماعية و دورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية:حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية**، المؤتمر الدولي حول: القطاع الخاص في التنمية: تقييم و استشراف، 23-25 مارس 2009، بيروت، لبنان، ص: 03.

كما عرفت (الغرفة التجارية العالمية 2011) المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من قبل الشركات دون وجود اجراءات ملزمة قانونيا، لذلك فهي تتحقق من خلال الاقتناع والتعليم[2].

كما اعتبر (الإتحاد الأوربي 2011) المسؤولية الاجتماعية على أنها الدمج الطوعي للإنشغالات الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية وعلاقاتها مع أصحاب المصلحة، كما يمكن للحكومات دعم منظمات الأعمال لتعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال السياسات والتدابير التنظيمية[3].

أما (المنتدى الدولي لقادة الأعمال 2011) فقد عرفها على أنها ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية القائمة على المبادئ الأخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة، وصممت تلك المسؤولية الاجتماعية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة إضافة الى المساهمين[4].

كما عرفت (منظمة الإيزو 2012) المسؤولية الاجتماعية على أنها مسؤولية المنظمات عن قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة من خلال التزامها بالشفافية والسلوك الأخلاقي[5].

وعرفتها (الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية 2019) بأنها مساهمة منظمات الأعمال في تحقيق رفاهية حياة موظفيها وتحقيق أهداف التنمية المستدامة في المجتمع الذي تعمل به[6].

ومع تباين وجهات نظر المنظمات والهيئات الدولية حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية من حيث المضمون والمحتوى والجوانب التي تم التركيز عليها، إلا أنّ الملاحظ أنها قد أجمعت على أن المسؤولية الاجتماعية هي الإهتمام بالجوانب البيئية والاجتماعية والأخلاقية في إدارتها قصد الاستجابة لتطلعات ورغبات المجتمع، وعليه فقد أصبحت أهداف منظمات الأعمال الذكية والمتميزة بالإضافة إلى تحقيق الربح والنمو عوض تعظيم الربح، البحث عن البقاء والاستمرار من خلال ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية.

---

[1] نجم عبود نجم، **أخلاقيات علم الادارة في عالم متغير**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، 2006، ص ص: 126-128.

[2] بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 162.

[3] Afef Ammar Belaid, **La Démarche RSE des Banques Tunisiennes : Retour d'experience de la BNA**, Revue Marcocaine de Recherche en Management et Marketing, n° 12, 2015, p : 99.

[4] مؤتمر الامم المتحددة للتجارة والتنمية، **كشف البيانات المتعلقة بتأثير المنظمات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة** ، نيويورك، 2004، ص: 27.

[5] مدحت محمّد أبو النصر، **مرجع سبق ذكره**، ص 33.

[6] الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية، **الكتاب العربي في المسؤولية المجتمعية**، مطبوعات الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية، البحرين، 2019، ص: 56

ثالثا– المسؤولية الاجتماعية والمفاهيم ذات العلاقة:

يصعب في كثير من الأحيان الإتفاق على تحديد مفهوم معين يفي بإعطاء مضمون شامل وجامع ومعمق لظاهرة ما، وتزداد هذه الصعوبة إذا ما اقترنت بالعلوم السلوكية والبحث في المجتمع وخاصة إذا تعلق الأمر بالمسؤولية الاجتماعية في عموميتها، وقد تعددت المصطلحات المتعلقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومنها مواطنة الشركات، وأخلاقيات العمل، والتنمية المستدامة، لذا نحاول من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على المفاهيم ذات العلاقة والمقارنة بينها.

1. المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل: تعرف أخلاقيات العمل على أنها مجموعة من الأسس والقواعد والضوابط التي تتشكل من مصادر محددة وتصبح إطارا مرجعيا من المعايير التي تحكم منهج تفكير وتصرف سلوك الأفراد في المنظمة (قياديين، مدراء، تنفيذيين) للتمييز بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول، وما هو صحيح وما هو غير صحيح، وما هو مشروع وما هو غير مشروع، بما يترتب عليه السلوك الوظيفي والإداري والقيادي والمؤسسي المنضبط أخلاقيا وقيميا من وجهة نظر المنظمة والمجتمع[1]، وعرفت أيضا على أنها مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما وتصنع محددات على قراراتها[2]، ويمكن تمييز أربعة مصادر لأخلاقيات العمل تتمثل في:[3]

- ✓ **القانون:** فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة أو المشروعة في مجال الأعمال والتي تعمل بدورها على توجيه المديرين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات والأنشطة والوظائف في المنظمة، أي أن القانون يحدد ما يعتبره المجتمع مقبولا أو مرفوضا وذلك حتى يلتزم الأفراد والمنظمات بما هو مقبول؛
- ✓ **اللوائح الحكومية:** وهي مجموعة من المعايير التي تضعها السلطات المختصة لتحديد الممارسات المقبولة وغير المقبولة؛
- ✓ **قوانين السلوك الأخلاقي للنشاط أو المهنة:** كثير من المنظمات تضع لها قوانين أخلاقية رسمية توفر أدلة محددة للمديرين والعاملين لكي توجه تصرفاتهم في مجال العمل؛
- ✓ **المعايير الشخصية للمدير:** وهي المعايير التي يضعها المديرين لأنفسهم ويلتزمون بها قصد الحفاظ على سمعتهم ومكانتهم الوظيفية ويحاولون غرس هذه المعايير في العاملين وهذا لضبط تصرفاتهم، ما يحقق لهم التوازن بين مصالحهم الشخصية ومصالح المنظمة التي يعملون بها.

---

[1] مصطفى أبو بكر، **أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة**، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص: 111.

[2] الغالبي والعامري، **مرجع سبق ذكره**، ص: 135.

[3] مصطفى أبو بكر، **مرجع سبق ذكره**، ص: 114.

بالإضافة الى مصادر أخلاقيات العمل المشار إليها سابقا هناك مصادر أخرى مثل النقابات والتجمعات التعاونية وجمعيات حماية المستهلك والجماعات المهنية وغيرها.

وعليه فإن هناك علاقة وطيدة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال وأحيانا متداخلة ومترابطة، فالحديث عن أحداهما بشكل صريح يقود للحديث عن الأخرى، كما أن الأدبيات الحديثة في الإدارة تقوم على فصل نمطي يحمل عنوانا مشتركا وهو المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة.

ومن ناحية أخرى فإن المسؤولية الاجتماعية تحمل في أحد أبعادها مسؤولية أخلاقية فهي تمثل منظور علمي ذو أبعاد متعددة منها البعد الأخلاقي، مع العلم أن الأخلاقيات أسبق لدى الأفراد في المجتمع من مسؤوليتهم الاجتماعية، وهي أيضا أسبق لدى الأفراد في منظماتهم من المسؤولية الاجتماعية، ولا شك أن النزوع الأخلاقي كان قديما واستمر حتى الوقت الحاضر في حين أن كثير من المفاهيم والمواقف عن المسؤولية الاجتماعية تربط بالتطورات الحديثة في المجتمع[1]، إذ أن أولوية الكفاءة في تعظيم موارد المنظمة من أرباح وما شابه ذلك كانت في المرحلة الأولى ولغاية ستينيات القرن العشرين، في حين أن المرحلة الثانية كان التركيز فيها على المسؤولية الاجتماعية في الأدبيات الإدارية الى جانب التأكيد على الكفاءة خلال السبعينيات، ومن ثم يمكن القول أن هناك تداخلا كبيرا بين المفهومين وبالتحديد في بداية ممارسات شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية وبداية القرن العشرين داخل المصانع، من خلال الاهتمام بظروف وبيئة العمل ونوعيتها، هكذا وبعد السبعينيات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموما[2].

2. المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة: تعرف التنمية المستدامة على أنها التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون أن يعرض للخطر قدرة الأجيال القادمة على إشباع حاجاتها، كما تعرف على أنها التنمية المستمرة والعادلة والمتوازنة والمتكاملة والتي تراعي البعد البيئي في جميع مشروعاتها والتي لا تجني الثمار للأجيال الحالية على حساب الأجيال القادمة[3]، ولقد حدد مؤتمر القمة العالمية للتنمية البشرية المنعقد في جوهانزبورغ سنة 2002 الأبعاد الأساسية لمفهوم التنمية المستدامة وهي:[4]

- ✓ **البعد البيئي:** ويشمل الحفاظ على الموارد الطبيعية والاستخدام الأمثل لها على أساس مستدام والتنبؤ بها بغرض الاحتياط والوقاية؛

---

[1] نجم عبود نجم، **مرجع سبق ذكره**، ص: 204.

[2] خيرة داوود، **قراءة في ادبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدية، المجلد 12، العدد 2، ص: 12.

[3] مدحت محمد ابو النصر، **مرجع سبق ذكره**، ص: 82.

[4] عثمان محمد غنيم وماجدة ابو زنط، **التنمية المستدامة واساليب تخطيطها وادوات قياسها**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 39-40.

- ✓ **البعد الاقتصادي**: يتمحور حول الانعكاسات الراهنة والمستقبلية للاقتصاد على البيئة، ووفقا للبعد الاقتصادي تعمل التنمية المستدامة على تطوير التنمية الاقتصادية مع الأخذ بالحسبان التوازنات البيئية على المدى البعيد؛
- ✓ **البعد الاجتماعي**: يتعلق هذا البعد بما هو نوعي للتنمية وهدفها الأساسي والمحوري هو استمرار الحياة الانسانية بمكوناتها الاجتماعية والثقافية في ظل الإنصاف والعدالة وتكافئ الفرص.

وتتمثل أهداف التنمية المستدامة في زيادة الدخل الوطني، تحسين مستوى المعيشة، تقليص التفاوت في المداخيل والثروات وترشيد استخدام الموارد الطبيعية[1]، ولهذا فإنه من الصعب التمييز بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة نظرا لشدة تقاربهما، فالتنمية المستدامة تعني التوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على مستوى عالمي، والمسؤولية الاجتماعية فتعني دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية مع النشاطات التجارية، ولذلك تعبر المسؤولية الاجتماعية شكل من أشكال التنمية المستدامة، إلا أن الفرق بينهما يكمن في أن الأول تعنى به أطراف كثيرة منها الدولة، قطاع الأعمال، المواطنين ، والمستهلكين ،في حين الثاني يتم على مستوى قطاعات منظمات الأعمال.

3. المسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات: يعتبر مفهوم حوكمة الشركات من المفاهيم التي شاع استخدامها في السنوات الأخيرة، بسبب جملة التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال، لعل أبرزها إعادة رسم أدوارها في بيئة سريعة التغيرات وشديدة المنافسة، وفي إطار تحمل الشركة لمسؤوليتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك من خلال تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وتطبيق برامجها وتبني أبعادها من خلال التطبيق الفعلي لمبادئ حوكمة الشركات.

ويعود لفظ الحوكمة إلى كلمة إغريقية قديمة تعبر عن قدرة ربان السفينة الإغريقية ومهاراته في قيادتها وسط الأمواج والأعاصير والعواصف، وما يمتلكه من قيم وأخلاق نبيلة وسلوكيات نزيهة شريفة في الحفاظ على أرواح وممتلكات الركاب ورعايته وحمايته للأمانات والبضائع التي في عهدته وإيصالها لأصحابها، ودفاعه عنها ضد القراصنة وضد الأخطار التي تتعرض لها أثناء الإبحار فإذا ما وصل بها إلى الميناء، ثم عاد إلى ميناء الإبحار من مهمته سالما، أطلق عليه القبطان المتحكم جيدا (Governor Good)[2]، في حين أن أول من اهتم بحوكمة الشركات هما الباحثان الأمريكيان

[1] ناصر مراد، **التنمية المستدامة وتحدياتها في الجزائر**، مجلة التواصل، جامعة عنابة، العدد 26، جوان 2010، ص ص: 110-111.

[2] محسن أحمد الخضيري، **حوكمة الشركات**، الطبعة الاولى مجموعة النيل العربية، مصر، 2005، ص:07.

(بيرل ومينز) وذلك سنة 1932 من خلال ندوتهم (الشركة الحديثة والملكية الخاصة)، حيث قاما بدراسة تركيبة رأسمال كبريات الشركات الأمريكية، ومن خلال دراستهما توصلا لضرورة فصل الملكية عن الإدارة وإلزامية فرض رقابة على تصرفات المسيرين لحماية حقوق المساهمين[1]، وتستمد حوكمة الشركات جذورها من نظرية الوكالة التي بلورها (بيرل ومينز) عام 1932 في أعقاب انتشار مفهوم انفصال الملكية عن الإدارة وظهور شركات المساهمة، وما ترتب عن ذلك من تعارض في المصالح بين أعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين من ناحية والمساهمين وأصحاب المصالح من ناحية أخرى[2].

وتعرف الحوكمة بأنها الإطار القانوني الذي تمارس فيه المنظمة وجودها الفعلي، وتعمل على إنشاء علاقة وفق قواعد هيكلية قانونية بين الادارة التنفيذية وأعضاء مجلس الإدارة والمساهمين وأصحاب المصالح وكيفية التفاعل الايجابي بين كل هذه الأطراف في الإشراف على مهام وواجبات المنظمة[3]،كما تعتبر حوكمة الشركات وسيلة تمكن المجتمع من التأكد من حسن إدارة المنظمة بطريقة تحمي أموال المستثمرين والمقرضين، كما أنها تؤدي الى تطوير القيم الأخلاقية لاقتصاد السوق والارتقاء بالأداء البيئي، وهذا ما من شأنه تعزيز المسؤولية الاجتماعية باعتبارها قضية تابعة للحوكمة، فيما يرى فريق أخر أن الحوكمة الجيدة هي من مكونات المسؤولية الاجتماعية[4].

4. المسؤولية الاجتماعية ومواطنة الشركات: لقد برز مفهوم مواطنة الشركات (corporate citizenship) بشكل لافت مؤخرا في أدبيات الإدارة، فقد استعار الباحثون والمهتمون بعلم الإدارة مفهوم (مواطنة الشركات) أساسا من مفهوم (المواطنة)، وهو إحدى المفاهيم المستخدمة في علم السياسة، ولم يعد حكرا على المهتمين بعلم الإدارة، وإنما بات يلحظ اهتماما واضحا به من تخصصات مختلفة، مما أدى إلى زيادة الجدل حول ما يعنيه المفهوم وأصبح هناك فوضى في استخدامه، وغموض بحسب اعتقاد البعض خاصة عند تطبيقه[5].

---

[1] أحسن عثماني وسعاد شعابنية، **النظام المحاسبي المالي كأحد أهم متطلبات حوكمة الشركات وأثره على بورصة الجزائر**، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة– الجزائر، يومي: 06-07 ماي 2012، ص:4.

[2] محمود الكاشف، **إطار مقترح لتحسين جودة حوكمة الشركات**، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، المجلد 32، العدد 02، 2008، ص:61

[3] رضوان عثمان، **التنظيم القانوني لحوكمة الشركات في التشريعات العربية**، مركز الدراسات العربية للنشر، مصر، 2017، ص: 30.

[4] مقدم وهيبة، **مرجع سبق ذكره**، ص: 90.

[5] Helene de Burgh-Woodman et al. '**An Evaluation of the State of the CSR Field in Australia: Perspectives from the Banking and a Mining Sectors', in Corporate Social Responsibility**: concepts, Methodologies and Applications (ed.) Corporate Social Responsibility: concepts, Methodologies and Applications, USA: IGI Global, 2018, p : 835

وتعرف المواطنة على أنها الإلتزام بالواجبات من قبل الدولة والمواطن والمشاركة في تأديتها مع احترام القيم الاجتماعية والهوية الوطنية ليعود ذلك بنفع على البناء الاجتماعي وتماسك المجتمع لكي يحصل على الحقوق بشكل يضمن له الحياة الكريمة التي توفره الدولة لموطنيها[1]، ومن خلال هذا التعريف يتبين أن مفهوم المواطنة والمسؤولية الاجتماعية قريبان جدا الى درجة التطابق وغالبا ما يستخدم المصطلحات للدلالة على نفس المفهوم.

5. مصطلحات مرادفة للمسؤولية الاجتماعية: بالإضافة إلى ما تم التطرق إليه من المصطلحات ذات الصلة بمفهوم المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال، هناك مصطلحات مرادفة لمصطلح المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:[2]

- ✓ **المسؤولية المجتمعية:** وهذه التسمية هي أدق من مصطلح المسؤولية الاجتماعية، حيث أن مبادرات وبرامج ومشروعات المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات وبرامج ومشروعات مجتمعية في مختلف مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والثقافية، وليست مقتصرة فقط على التنمية الاجتماعية.
- ✓ **المسؤولية المؤسسية:** بمعنى أن لكل مؤسسة في المجتمع مسؤولية الاشتراك في تحسين رفاهية المجتمع من خلال مبادرات خيرية ومساهمات بموارد المؤسسة.
- ✓ **المشاركة الاجتماعية:** حيث أن كل مؤسسة عندما تشارك وتساهم وتدعم بعض مشروعات وبرامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع سواء كانت هذه المشاركة بالجهد أو بالمعلومات أو بالمال أو بالأجهزة، فإن هذا يمثل مشاركة مجتمعية من قبل هذه المؤسسة تجاه المجتمع.
- ✓ **الاستجابة الاجتماعية:** إقترح بعض الباحثين تحويل مصطلح المسؤولية الاجتماعية الى مصطلح الاستجابة الاجتماعية، حيث يتضمن المصطلح الأول نوعا من الإلزام، بينما يتضمن الثاني وجود دافع أو حافز أمام رأس المال لتحمل مسؤوليته الاجتماعية.
- ✓ **عطاء الشركات:** لا يقتصر العطاء على الأفراد، وإنما الشركات في المجتمع يمكنها العطاء أيضا الى مجتمعاتها، فعندما تقوم الشركات بتقديم بعض الخدمات الى المجتمع دون محاولة الحصول على شيء ما في المقابل، يتحقق العطاء الإنساني المتوقع منها.

[1] علي عبد الراضي، **المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمواطنة**، مجلة دراسات اجتماعية، المعهد المصري للدراسات، 2018، ص: 14.

[2] مدحت أبو النصر، **مرجع سبق ذكره**، ص-ص: 34-35.

المطلب الثاني: نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية، أدت الى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن، وأن وضع حد فاصل بين فترات زمنية لغرض تأشير مراحل دقيقة لتطور المفهوم غير ممكن لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة، وبالتالي فإن محاولات تتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم هي رصد لأبرز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة الآنية العملياتية الى الاستجابة الاستراتيجية، ومن الجزئية الضيقة الى الشمولية الواسعة[1].

أولا- نشأة المسؤولية الاجتماعية:

لقد انتشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على الصعيد الدولي، إذ أصبحت منظمات الأعمال مطالبة بإدراجه ضمن سياساتها واستراتيجياتها بهدف توجيه اهتمامها صوب قضايا المجتمع والبيئة على نهج مستمر، في حين أن هذا المفهوم ليس بالجديد، فقد ظهر وتطور في الفكر الغربي مع تطور النشاط الاقتصادي، فهناك من يرجع تاريخ أول نواة للمسؤولية الاجتماعية إلى القرن الثامن عشر الذي شهد تزايد النقابات العمالية المطالبة بتحسين أوضاع العمال، في حين اعتبرت معظم المراجع أن المسؤولية الاجتماعية بدأت تتبلور بشكل واضح في منتصف خمسينيات القرن الماضي، لكن جذورها وإن كانت لم تتخذ منحى منظمي أو طابعاً شاملاً محدد المعالم فهي تعود إلى منتصف وأواخر القرن التاسع عشر كنتيجة للثورة الصناعية وتصاعد الاحتجاجات العمالية والنقابية ضد عمالة الأطفال وظروف العمل المرهقة التي كانت سائدة، ما دفع بالكثير من الشركات إلى تليين سياساتها والرضوخ للضغوط، إلا أن هذا المفهوم ركز في بداية الأمر على المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال وليس لمنظمات الأعمال ككل، ثم تطور ليشمل عدة مستويات على رأسها منظمات الأعمال.

يعود المفهوم الأكاديمي للمسؤولية الاجتماعية إلى سنة 1953 تزامنا مع صدور كتاب (Bowel) بعنوان المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال (Social Responsability of the Businessman) حيث لقي رواجا كبيرا واهتماما من قبل الباحثين الأكاديميين والمنظمات الدولية نظرا للتأثير الذي يمكن أن تحدثه المنظمة في محيطها الداخلي والخارجي من خلال التأثير في سلوك مختلف المتعاملين معها، كما أصبح للمسؤولية الاجتماعية مبادئ خاصة متعارف عليها على المستوى

[1] طاهر الغالبي وصالح العامري، **مرجع سبق ذكره**، ص: 54.

الدولي، لكن درجة تبنيها هو ما جعل الاهتمام متباين[1]، ورغم ما تم التطرق إليه عن نشوء المسؤولية الاجتماعية إلا أن بوادرها كانت مع ظهور الديانات السماوية التي اهتمت بضمان حقوق الفرد والمجتمع، وعلى رأسها الدين الإسلامي الحنيف.

فالمسؤولية الاجتماعية ليست دخيلة على النظام الاسلامي كما هو الحال في النظام الرأسمالي وليست بديلا وحيدا كما هو الحال في النظام الشيوعي، حيث يعتبر الإسلام أن ملكية المال لله عز وجل واستخلف الانسان فيه، وبالتالي فان لله سبحانه وتعالى حق في المال، وحق الله في المنظور الاسلامي هو حق المجتمع[2]، وفي ذلك يقول الله تعالى: **"وَآتُوهُم مِّن مَّالِ اللَّهِ الَّذِي آتَاكُمْ"**(النور 33)،كما أن مبادئ المسؤولية الاجتماعية التي حث عليها الاسلام كتنظيم اجتماعي يؤسس لبناء مجتمع مستقر ومتماسك تكتمل فيه جميع العناصر الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها، وهي لا تتوقف عند حد المساهمات المادية أو العينية كما في المنظور الوضعي، بل تتعداه الى غرس روح المحبة والألفة والرحمة وغيرها في المجتمع[3]، وهناك عديد من الدلائل القرآنية والأحاديث الشريفة تبين أن الإسلام أعطى أولوية للعمل الخيري والمسؤولية الاجتماعية ابتغاء مرضاة الله وليس لأي غرض دنيوي.

ثانيا– المسؤولية الاجتماعية في الإسلام:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية ركن إسلامي أصيل، فقد جاء الإسلام كنظام ليؤكد على أهمية التكاتف والتعاضد بين أفراد المجتمع من أجل تحقيق مصلحة الكل، سابقا بذلك كل النظريات الاجتماعية التي تلت هذا المنحى فيما بعد، ويظهر ذلك بوضوح فعَن النُّعْمَانِ بْنِ بَشِيرٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: **"مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادِّهِمْ وَتَرَاحُمِهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ مَثَلُ الْجَسَدِ؛ إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عُضْوٌ تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهَرِ وَالْحُمَّى"**، ويبين هذا الحديث وجهة النظر الإسلامية الداعية إلى تأسيس مجتمع مسلم يقوم على التعاون والتعاضد بين أفراده ومنظماته لتحقيق المصلحة العامة للمجتمع ، ومن أهم مواضع المسؤولية الاجتماعية في النص القرآني أو الحديث النبوي ما يلي:

---

[1] مروى الأسدي، **المسؤولية الاجتماعية: الأصول النظرية والمجالات البحثية**، شبكة النبأ المعلوماتية، تاريخ الإطلاع: 2019/06/12، https://m.annabaa.org/arabic/studies/18332.

[2] زرزار العياشي وغياد كريمة، **المسؤولية الاجتماعية في الاسلام قراءة في المنهج النبوي لقيادة المسؤولية الاجتماعية**، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، العدد 23، مارس 2017، ص: 138.

[3] بن عياد محمد واخرون، **أبعاد المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الأعمال بين الفكرين الاسلامي والوضعي**، كتاب جماعي بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والمنظمات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز العربي الديمقراطي، المانيا، برلين،2019، ص236.

1. المسؤولية الاجتماعية في القرآن الكريم: لا يخلو القرآن الكريم من الدلائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من التعاون والتكافل والزكاة والرعاية بين شرائح المجتمع وسنتطرق لبعض هذه الدلائل على سبيل الذكر وليس الحصر في عدة سور من القرآن الكريم نذكر منها:

- ✓ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ۚ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُم مِّنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِندَ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِير (البقرة: 110).
- ✓ لَن تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّىٰ تُنفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ ۚ وَمَا تُنفِقُوا مِن شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ (آل عمران: 92).
- ✓ إِنَّمَا ٱلصَّدَقَٰتُ لِلْفُقَرَآءِ وَٱلْمَسَٰكِينِ وَٱلْعَٰمِلِينَ عَلَيْهَا وَٱلْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِى ٱلرِّقَابِ وَٱلْغَٰرِمِينَ وَفِى سَبِيلِ ٱللَّهِ وَٱبْنِ ٱلسَّبِيلِ ۖ فَرِيضَةً مِّنَ ٱللَّهِ ۗ وَٱللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ (التوبة:60)
- ✓ آمِنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَأَنفِقُوا مِمَّا جَعَلَكُم مُّسْتَخْلَفِينَ فِيهِ فَالَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَأَنفَقُوا لَهُمْ أَجْرٌ كَبِيرٌ (الحديد:7).
- ✓ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَأَقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا (المزمل: 20).
- ✓ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ * وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (الزلزلة: 7-8).

2. المسؤولية الاجتماعية في السنة النبوية: حثنا رسولنا الكريم على المسؤولية اتجاه مختلف شرائح المجتمع ونستدل ذلك بعدد من الدلائل كالآتي:

- ✓ عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما عن النبي ﷺ قال: أَلَا كُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْؤولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ، وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ، وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ، وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ، أَلَا فَكُلُّكُمْ رَاعٍ، وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (متفق عليه).
- ✓ عن عبدالله بن عمر رضي الله عنهما عنهما، أن النبي ﷺ قال: أحب الناس إلى الله أنفعهم للناس وأحب الأعمال إلى الله سرور تدخله على مسلم أو تكشف عنه كربة أو تقضي عنه دينا أو تطرد عنه جوعا، ولأن أمشي مع أخي المسلم في حاجة أحب إلى من أن أعتكف في هذا المسجد شهرا، ومن كف غضبه ستر الله عورته، ومن كظم غيظه ولو شاء أن يمضيه أمضاه ملأ الله قلبه رضا يوم القيامة، ومن مشى مع أخيه المسلم في حاجة حتى تتهيأ له ثبت الله قدمه يوم تزل الأقدام، وإن سوء الخلق ليفسد العمل كما يفسد الخل العسل (أخرجه ابن أبي الدنيا في كتاب قضاء الحوائج ص 47، رقم 36) وحسنه الألباني (صحيح الجامع، 176).
- ✓ عن يَحْيَى بْنُ بُكَيْرٍ، حَدَّثَنَا اللَّيْثُ، عَنْ عُقَيْلٍ، عَنِ ابْنِ شِهَابٍ، أَنَّ سَالِمًا، أَخْبَرَهُ أَنَّ عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ رضى الله عنهما أَخْبَرَهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ " الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، لاَ يَظْلِمُهُ وَلاَ يُسْلِمُهُ،

وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ، وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرُبَاتِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ " (أخرجه البخاري).

من هنا يمكن القول أن قيام أي منظمة أعمال بدورها في ممارسة المسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح هو نوع من التكافل والتعاون وإخراج للزكاة المقدرة بناء على أرباحها ومقدار الأموال والممتلكات الخاصة بها والتي حال عليها الحول للفئات المستحقة لها.

وينظر إلى المسؤولية الاجتماعية في الإسلام نظرة أكثر تخصصاً عن الفكر الغربي ويبين الجدول الموالي مواطن الاختلاف بين المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي والفكر الغربي:

الجدول رقم (01): مواطن اختلاف المسؤولية الاجتماعية ما بين الفكر الغربي والإسلامي

البيان	الفكر الغربي	الفكر الإسلامي
الهدف	تحقيق المنافع المادية في الآجل الطويل	تحقيق كافة المنافع في الدنيا والآخرة
مصدر التشريع	التشريع الحكومي وفكرة المصالح المتبادلة	الشريعة الإسلامية ومبادئ الاقتصاد الإسلامي
موجبات التكليف	ظروف بيئية واجتماعية	الشريعة الإسلامية ومبادئ الاقتصاد الإسلامي
دوافع الالتزام	مبادئ وضعية (الإنسانية، الوصاية أو النظارة، أراء المصلحين)	قواعد ومبادئ الاقتصاد الإسلامي القائمة على الشريعة الإسلامية
العائد	الربح أو الخسارة	المنفعة الدنيوية والثواب في الآخرة
مجال التطبيق	المساهمون، العاملون، المتعاملون، المجتمع المتواجد فيه	المساهمون، العاملون، المتعاملون، المجتمع المتواجد فيه

المصدر: مُحَّد صالح علي عياش، **المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، طبيعتها وأهميتها**، معهد البحوث والتدريب، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، 2010، ص ص: 94-101.

ثالثا– مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية:

يمكن سرد مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

1. مرحلة تعظيم الأرباح 1800–1920: في هذه الفترة إرتبط نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية بقيام المشاريع الصناعية، واعتقاد رجال الأعمال أنهم يمتلكون هدف واحد وهو تعظيم الأرباح وأن السعي نحو تحقيق المصلحة الخاصة يؤدي الى تحقيق المنفعة العامة، وفي هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح وهذا في ظل الثورة الصناعية، والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، وأن النقود والثروة هي الأكثر أهمية ورفع شعار"**ما هو جيد لي جيد للبلد**"[1]، إلا أن هذه الأفكار لم تصمد كثيرا أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدها العالم، وهنا نستطيع القول أن إدارات منظمات الأعمال قد أدركت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين،

[1] نجم عبود، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 201-202.

كما كان هناك بوادر لبعث المسؤولية الاجتماعية في بعض الأعمال ذات الصلة بالأخلاق الدينية، كما هو الحال في أعمال (Max weber) وكذا (J.M. Clark) الذي يرى في مقال نشره سنة 1916 أن الاقتصاد المبني على مبدأ دعه يعمل دعه يمر يمكن وصفه بأنه اقتصاد غير مسؤول، فهو يجرد الفرد من أية مسؤولية خارجة عن النشاط الاقتصادي، ويضيف أن هناك حاجة الى اقتصاد مسؤول متطور ضمن أخلاقيات الأعمال التجارية[1].

2. مرحلة تعدد الأهداف للفترة من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات: خلال هذه الفترة كانت مسؤولية الأعمال الأساسية هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين، وهذا نظرا لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة مما أدى هذا إلى بروز تيارات تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل وتقليص ساعات العمل، أي ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل لغرض زيادة الإنتاج وبذلك زيادة أرباح المالكين، أما الشعار الذي ساد خلال هذه الفترة فهو **(ما هو جيد للمؤسسات جيد للبلد)**، وتسمى هذه المرحلة أيضا بنموذج (Sharholders) والتي ظهرت نتيجة الانتقادات الموجهة الى النظرية الاقتصادية التقليدية والمطالبة بتوسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطراف أخرى ويتجاوز النظرة الضيقة و المحصورة بحدود منفعة المالكين والمستثمرين، وأن تلبية حاجيات المجتمع معيار مهم في وجود منظمة الأعمال ونجاحها[2].

3. مرحلة ادارة نوعية الحياة: أو ما يسمى (Stakeholders) والتي تمتد من نهاية الستينات من القرن الماضي، والتي تميزت بازدياد حجم المنظمات ورفض العمال ظروف العمل القاسية فازدادت المطالبة بالمسؤولية الاجتماعية لرأس المال وذلك للحد من التأثيرات السلبية للنمو الاقتصادي والتي انعكست على المجتمع، كما تعزز دور النقابات وتعالت أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وظهور جمعيات حماية المستهلك هو ما أدى إلى قفزة حقيقية في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال وليس طرحا نظريا فقط[3]، وبهذا الصدد فقد انعقد مؤتمر في

---

[1] بقدور عائشة وبكار أمال، مداخلة بعنوان **المسؤولية الاجتماعية بين الالتزام والالزام**، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ،جامعة بشار، 14 و 15 فيفري 2012، ص: 02.

[2] حدو أحلام سميرة، **تأثير المسؤولية الاجتماعية في بناء سمعة منظمة الأعمال، دراسة ميدانية للشركات العاملة في قطاعات لاتصالات بالجزائر**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الشلف،2017، ص: 38.

[3] بوذريع صليحة، **المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق المركز التنافسي للمؤسسات**، الملتقى الدولي الثالث: منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14 و15 فيفري 2012 جامعة بشار، ص: 07.

جامعة كاليفورنيا عام 1972 تحت شعار المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والذي طالب بضرورة إلزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية والبيئية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد[1].

وفي الثمانينات جاءت نظرية أصحاب المصالح (Stakeholders) والتي لها وجهة نظر اجتماعية اقتصادية والتي تعتبر فيها منظمة الأعمال مسؤولة عن تحقيق الرفاهية الاجتماعية على مستوى واسع[2]، ويلي ذلك مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات كنظرية جديدة للمساهمة في الانتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة، وضمان الشروط الملائمة في حياة المجتمعات البشرية، واكتسب المفهوم شهرة عالمية في منتدى دافوس عام 1999 عندما دعا رجال الأعمال الى مبادرة عالمية تهدف الى تعزيز التنمية المستدامة للمنظمات.

إن تتبع التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يظهر أن تبني هذا المفهوم في العالم الغربي جاء نتيجة للإفرازات السلبية للأنظمة الغربية وبالأخص النظام الرأسمالي الذي فشل في تحقيق العدالة الاجتماعية، كما قد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات نذكر منها:[3]

- ✓ **العولمة:** تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من المنظمات متعددة الجنسيات ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الانسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية؛
- ✓ **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الإلتزام بتلك التشريعات وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام؛
- ✓ **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المحلية، كما حدث في

---

[1] مقدم وهيبة، **دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة**، مداخلة اقتصاديات البيئة والمسؤولية الاجتماعية، منشورات إدارة عالم التطوع العربي (www.arabvolunteering.org).

[2] عصام علي عبد الله، **المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية دراسة حالة مصرف الشريعة ماندیري ومصرف معاملات إندونيسيا**، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد الإسلامي، كلية الدراسات العليا، جامعة سونان أمبيل، أندونيسيا، 2018، ص: 58.

[3] منصف شرقي، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال**، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، ملتقى دولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14- 15 فيفري 2012، الجزائر، ص ص: 5- 6.

كارثة التلوث للمياه في ساحل ألاسكا والتي تسببت فيها شركة إكسون النفطية، أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في مؤسستي "IBM و Banco Nacion" في الأرجنتين، وأيضا ما حدث في الهند حيث خلف مصنع الكيماويات في بوبال سنة 1984 حوالي 15000 ضحية وغيرها من الفضائح الاقتصادية والمالية؛

- ✓ **زيادة دور النقابات:** فقد أصبح لها تأثير في قرارات المنظمة وزيادة عدد الإضرابات وتعرض الكثير من المؤسسات إلى خسائر كبيرة، كما كان لتطور وسائل الاتصال دورا في توعية المجتمعات في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا هذا ما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما تعالت أصوات تدعوا إلى حماية البيئة ونشر الوعي البيئي كمحاولة للحد من التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير؛
- ✓ **ظهور القوانين والمدونات الأخلاقية:** لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة في تشكيل قوانين ودساتير أخلاقية، حيث بدأت الدول قبل المنظمات بصياغتها وتبنيها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المنظمات ورسائلها بشكل واضح وهذا ما سعى إليه الميثاق العالمي Global Compact والذي يطرح مجموعة من المبادئ الرئيسية ويكرس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها وتركز هذه المبادئ على العناصر التالية: حقوق الإنسان، المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، حماية البيئة؛
- ✓ **التطورات التكنولوجية المتسارعة:** والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام المنظمات فرضت عليها ضرورة الإلتزام بتطوير المنتجات وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار، خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الإهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي.

على ضوء ما سبق فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية تطورا مستمرا كنتيجة حتمية لتغير الظروف الاقتصادية، لكن تجدر الاشارة أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية نابع في الأصل من الشريعة الإسلامية، أما المفهوم المعاصر فقد ارتبط ظهوره بشكل مباشر بنشأة وقيام النظام الرأسمالي في الغرب، والذي نمت وازدهرت في ظله منظمات الأعمال الملقى على عاتقها القيام بمسؤوليتها تجاه المجتمع، ثم تطور إلى الفكر الإداري الحديث والمعاصر من قبل الأكاديميين والمنظمات الدولية.

المطلب الثالث: أهمية ومنافع المسؤولية الاجتماعية

إن استمرار بقاء المنظمة في البيئة المحيطة بها، يفرض عليها المساهمة في تلبية حاجات المجتمع وحل مشكلاته من خلال دمج الدور الاجتماعي ضمن استراتيجياتها ما يضمن لها تحقيق الأهداف المتبادلة، فالمنظمة الذكية لا تنمو وتترعرع في مجتمع مليء بالمشاكل ويعاني التخلف والفقر والبطالة والمرض، وتشير الكتابات أن شأن المسؤولية الاجتماعية الذي يقع على عاتق منظمات الأعمال تجاه المجتمع له أهمية وفوائد كبيرة سنتطرق لها في هذا المطلب.

أولا– أهمية المسؤولية الاجتماعية:

إن وفاء منظمات الأعمال لممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح من شأنه تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمنظمة والمجتمع والدولة أهمها ما يلي:

1. **بالنسبة للمنظمة:** تتمثل فيما يلي:[1]

- ✓ تحسين صورة المنظمة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية تقوم بها المنظمة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة؛
- ✓ من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- ✓ تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
- ✓ يعتبر إسهام المسؤولية الاجتماعية في تخفيض التكاليف من أهم دوافع تبنيها من قبل منظمات الاعمال، فقد أوضح تقرير "Grant Thorton" الدولي في سنة 2014 في دراسة لـ 2500 منظمة أعمال في 34 بلدا أن 67% منها ترى أن تخفيض التكاليف من أهم دوافع تبنيها لممارسات المسؤولية الاجتماعية[2].

2. **بالنسبة للمجتمع:** تتمثل فيما يلي:[3]

- ✓ الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة؛

---

[1] عبد القادر منصوري وآخرون، **المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة**، كتاب جماعي بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019، ص: 131.

[2] جمال لطرش ومحمد جعيل، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة أم البواقي، المجلد 05، العدد 01، ص: 239.

[3] حسين شنيني ولخضر عبد الرزاق مولاي، **أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات**، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و23 نوفمبر 2011، ص: 07.

- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ✓ ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات والفئات ذات المصالح، والارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا ما يساهم بالشعور بالعدالة الاجتماعية.

3. بالنسبة للدولة: تتمثل فيما يلي:[1]

- ✓ يؤدي الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي منظمات الأعمال بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- ✓ مساهمة المنظمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات يزيح بعض الأعباء من على عاتق الدولة، خاصة بعد زيادة منظمات القطاع الخاص وزيادة عدد العاملين فيها وارتفاع الأرباح التي تحققها.

وبالرغم من الآراء المعارضة حول تبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك إتفاق عام لكون المسؤولية الاجتماعية تمثل عملية مهمة للمنظمات في علاقتها مع مجتمعها، لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، وأهمية للدولة والمجتمع ككل.

ثانيا– منافع المسؤولية الاجتماعية:

بالإضافة الى ما سبق الإشارة إليه في أهمية المسؤولية الاجتماعية، فإنه يمكن تحديد منافع للمسؤولية الاجتماعية نذكرها فيما يلي:[2]

- ✓ أثبتت الدراسات والبحوث أن المنظمات التي تطبق فكر المسؤولية الاجتماعية استطاعت أن تنمو بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه؛
- ✓ تشير التقارير الاقتصادية الدولية الى أن المنظمات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها 18% عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ تشير استطلاعات الرأي إلى أن 73% من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون بأن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الإنتاجية والربحية للشركات التي لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية؛

---

[1] عبد الحكيم حمود أبو الشعر، **دور توظيف المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة في تمويل توجيه البحث الموجه في الجامعات**، دراسة حالة الشركات المدرجة في بورصة فلسطين، رسالة ماجيستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016، ص: 14.

[2] مدحت أبو النصر، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 43-44

- ✓أثبتت الدراسات والبحوث إلى أن تثقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها ساهم في تخفيف الأعباء عن المنظمات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة 30%؛
- ✓يساهم التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها؛
- ✓إن التزام المنظمات بثقافة المسؤولية الاجتماعية يساعد في جذب العاملين الذين يحملون بداخلهم قيما اتجاه هذا العمل، ويساعد على استمرارهم في العمل؛
- ✓التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها هذه المنظمات أثناء ممارستها لنشاطها؛
- ✓تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الإئتماني للبنوك وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر (داو جونز) للاستثمار، والذي أطلق عام 1999 ويهتم بترتيب الشركات العالمية وفقا لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية وللاعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطها الاقتصادي؛
- ✓أثبتت الدراسات والبحوث أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين الأداء الاجتماعي والأداء البيئي والأداء المالي للمنظمة، بمعنى أنه إذا تحسن الأداء الاجتماعي على سبيل المثال فإنه يحدث تحسن في الأداء البيئي والأداء المالي لهذه المنظمة.

المبحث الثاني: مجالات وأبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال

تعبر مجالات المسؤولية الإجتماعية عن أصحاب المصالح المستفيدين من برامجها وأنشطتها وهناك من يعبر عنها بعناصر المسؤولية الإجتماعية، أما أبعاد المسؤولية الإجتماعية فتعبر عن أنواع المسؤولية الإجتماعية هل هي خيرية أو أخلاقية أو قانونية أو اقتصادية، حيث تشكل مجملة أبعاد المسؤولية الإجتماعية التي يجب وضعها في عين الاعتبار عند تخطيط وتنفيذ وتقويم برامج المسؤولية الإجتماعية من جانب أي منظمة بهدف المساهمة في خدمة وتنمية المجتمع.

المطلب الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

قام بعض الباحثين بتحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية في إطار عام دون إعطاء أولوية الترتيب لها على أن تكيف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وحسب تأثير فئات أصحاب المصالح، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مجالات المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المنظمة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة المنظمة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى.
الزبائن	منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات أمينة عند الاستعمال، متاحة وميسورة للحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق.
البيئة	ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة، تقليل المخاطر البيئية، وضع مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة، اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة، مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية، اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة، مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية، جهود تقليل استهلاك الطاقة وسياسات واضحة بشأن استخدام المواد، ترشيد استخدام المياه، معالجة المخلفات، حماية التنوع البيئي.
المجتمع المحلي	دعم البنى التحتية، احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة و السلوك، محاربة الفساد الإداري و الرشوة، دعم مؤسسات المجتمع المدني، دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم.
الحكومة	الإلتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة، تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق، تعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي، احترام مبدأ تكافؤ الفرص بالتوظيف، احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز، تعزيز جهود الدولة الصحية وخصوصاً ما يتعلق بالأمراض المتوطنة.
الموردون	استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير المواد المجهزة، تسديد الالتزامات والصدق بالتعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.
المنافسون	منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين، عدم سحب العاملين من الآخرين طرق غير نزيهة.
الأقليات وذوي الحاجات الخاصة	عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات، المساواة في الوظيفة والعدالة في الوصول للمناصب العليا، تجهيزات للمعوقين، دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع، احترام حقوق وخصوصية المرأة، فرص الترقية العادلة، تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح، الاهتمام كبار السن والمتقاعدين، الحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الطفل.
جماعات الضغط الأخرى	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام، الصدق والشافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

المصدر: الصيرفي مُحَمَّد، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2007، ص 70-72

يظهر الجدول السابق مجالات المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال ويضيف (السكارنة) شرحا لهذه المجالات من خلال:[1]

1. المالكون: من خلال تحقيق أعلى ربح ممكن للمنظمة بزيادة حجم المبيعات وتعظيم قيمة المنظمة ورسم صورة محترمة لها في بيئتها؛

2. العاملون: من خلال عدالة وظيفية من تقديم رواتب وأجور محفزة وتدريب وتطوير مستمر للعاملين بالإضافة إلى توفير ظروف عمل مناسبة من رعاية صحية وإسكان ونقل العاملين وإجازات مدفوعة الأجر مرورا بأنظمة ترقية وتقاعد عادلة؛

3. المستهلكين: من خلال تقديم منتجات بنوعية جيدة وأسعار مناسبة وجودة عالية من خلال الإعلان الصادق، واستعمال آمن للمنتجات؛

4. المنافسون: من خلال تقديم معلومات صادقة وأمينة في ظل منافسة عادلة وأمينة بالإضافة إلى تجنب جلب العاملين من منظمات منافسة بطرق غير نزيهة؛

5. المجهزون: من خلال الاستمرارية في التجهيز بأسعار عادلة ومقبولة وتطوير استخدامات المواد المجهزة، وتسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل؛

6. المجتمع: من خلال المساهمة في دعم البنى التحتية وخلق فرص عمل جديدة، وتوظيف العاقين بالإضافة إلى دعم الأنشطة الاجتماعية واحترام العادات والتقاليد، والصدق في التعامل وتزويده بالمعلومات الصحيحة؛

7. البيئة: من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وخاصة الغير متجددة منها والحد من تلوث الماء والهواء والتشجير وزيادة المساحات الخضراء؛

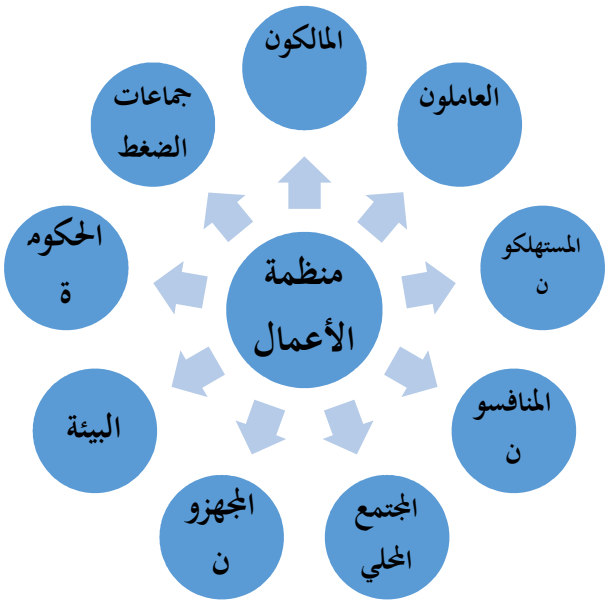
8. الحكومة: من خلال الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة واحترام مبدأ تكافئ الفرص في عملية التوظيف بالإضافة إلى المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية والمساعدة في إعادة التأهيل والتدريب؛

9. جماعات الضغط: التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك واحترام أنشطة جماعات حماية البيئة واحترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها؛

ويمثل الشكل التالي مختلف مجالات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وفق ما تم التطرق إليه في هذا المطلب:

[1] بلال خلف السكارنة، **مرجع سبق ذكره**، ص: 166-168.

الشكل رقم (01): عناصر المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المعطيات السابقة.

المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث كارول "Archie Carroll" يشير إليها بأربعة أبعاد وهي البعد الاقتصادي ،الأخلاقي، القانوني والخيري.

1. **البعد الاقتصادي**: تتضمن المسؤولية الاقتصادية تحقيق الأرباح للملاك والإداريين والعاملين والمساهمين وعبر "Drucker" عن ذلك بقوله أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تتمثل أولا في تحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية، فإن لم تتمكن المنظمة من تحقيق هذه الأرباح فإنها لن تتمكن من تلبية أي مسؤولية اجتماعية أخرى[1].

إن جوهر هذا البعد هو أن منظمات الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية، وأن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الأرباح، حيث يشير الأمريكي الحاصل على جائزة نوبل "Milton Friedman" وهو واحد من أنصار هذا النمط الى أن المدراء هم محترفون وليسوا مالكين للأعمال التي يديرونها، لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين وعلى هذا الأساس فإن مهمتهم هي إنجاز أعمالهم بأحسن طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكين، وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يضعفون ديناميكية السوق وبالتالي سوف تنخفض الأرباح نتيجة هذا الصرف على الجوانب الاجتماعية وهذا

[1] محمد جودت ناصر وعلي الخضر، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل**، منشورات جامعة دمشق، مركز التعليم المفتوح، 2014، ص: 21.

يلحق خسارة بالمالكين، ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي فإن المستهلكين سيخسرون أيضا وإذا امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فإن المبيعات ستنخفض وبالتالي تدهور المنظمة[1].

2. البعد القانوني: ويقصد به احترام المنظمة للوائح والتعليمات المنظمة للعمل بها والتي وضعتها لنفسها، واحترام قوانين العمل في المجتمع الذي تعمل فيه، واحترام قوانين المجتمع بصفة عامة، وعدم اقتراف أي جرائم في حق العاملين أو العملاء أو المجتمع، كما يشمل هذا البعد على حق المساءلة الاجتماعية وهي حق الأفراد والمؤسسات والمجتمع المدني في الطلب من المسؤولين تقديم التوضيحات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم وتصريف واجباتهم والأخذ بالانتقادات التي توجه لهم وتلبية المتطلبات المطلوبة منهم وقبول المسؤولية عن الفشل وعدم الكفاءة أو عن الخداع و الغش[2]، وتشمل المساءلة الاجتماعية على مجموعة من الإجراءات التي يمكن أن تتخذ بواسطة المواطنين أو مؤسسات المجتمع المدني لإخضاع الموظفين للمساءلة هذه الإجراءات يمكن أن تقوم بها مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة[3].

3. البعد الأخلاقي: ويقصد به أخذ المنظمة بعين الاعتبار للجوانب الأخلاقية والأعراف السائدة في المجتمعات التي تعمل بها[4]، كما عليها احترام والتزام مواثيق الشرف والدساتير الأخلاقية للمهن التي ينتمي إليها العاملون بها مثل ميثاق الشرف لمهنة الطب، وميثاق الشرف لمهنة المحاماة، والإعلام، وغيرها من المواثيق، كما على المنظمة الإلتزام بالأخلاق الحميدة واحترام الأديان السماوية وذلك في تصرفاتها مع العاملين لديها وأسرهم ومع العملاء والمنظمات المنافسة والمجتمع ككل[5].

4. البعد الخيري: ويقصد به قيام المنظمة بعمل الخير وتقديم الإعانات والمساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة لسكان هذا المجتمع، وخاصة للفقراء والمحتاجين في المجتمع، كما يدخل تحت هذا البعد قيام المنظمة بالتبرع للجمعيات الأهلية للمستشفيات التي تقدم الرعاية الصحية للفقراء وللأطفال، وتقديم المساعدات للمعاقين والايتام والأرامل على سبيل المثال[6].

---

[1] بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، مرجع سبق ذكره، ص 165.

[2] سعيد علي الراشدي، "**الادارة بالشفافية**"، الطبعة الاولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص: 20.

[3] الغالبي طاهر والعامري محسن صالح ،**الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر، عمان:الأردن، 2008، ص: 82.

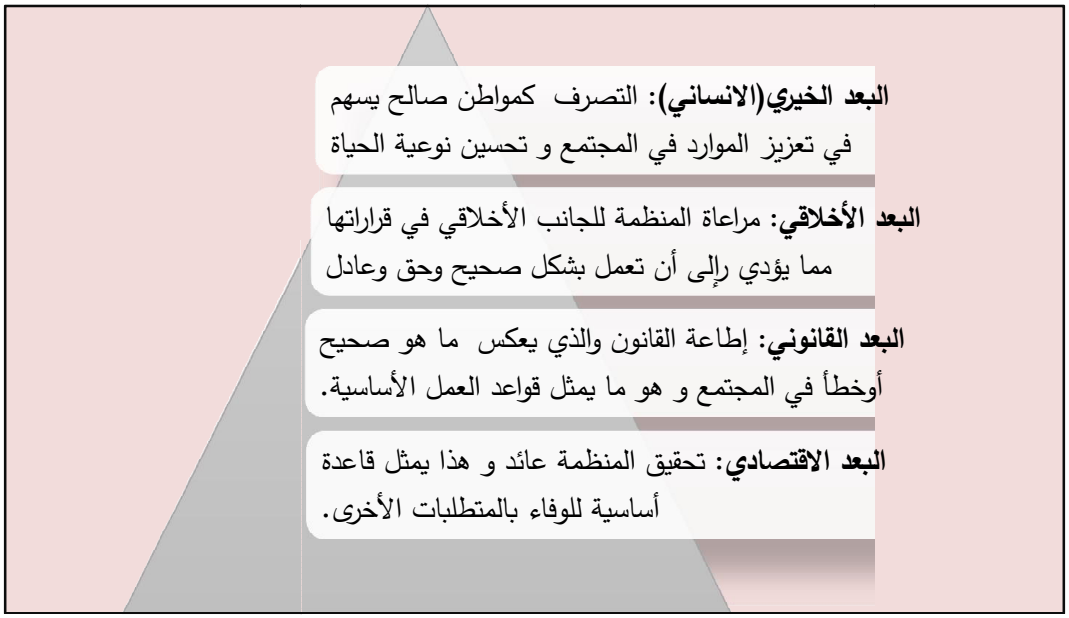
[4] سجود سعود علي الشريف، **تطبيقات المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين وسبل تطويرها**، رسالة ماجستير في بناء المؤسسات، جامعة القدس، فلسطين، 2016، ص: 16.

[5] مدحت مُحَمَّد أبو النصر، **مرجع سبق ذكره**، ص: 39

[6] مدحت مُحَمَّد أبو النصر، **نفس المرجع** ، ص: 40.

وقد حدد كارول أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الشكل التالي:

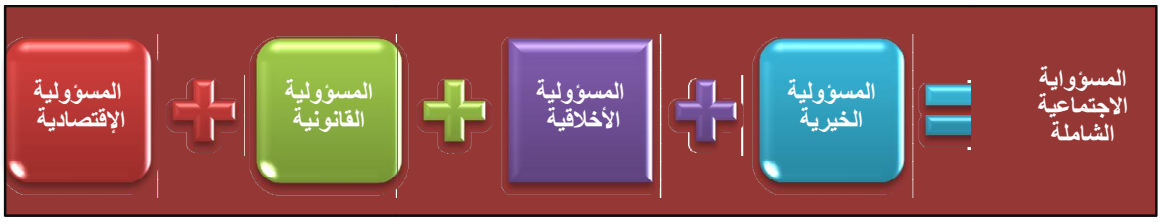
الشكل رقم (02): هرم المسؤولية الاجتماعية لِ Carroll



Source: Carroll Archie, **The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders**, Business- Horizons, July. August,1991,p 405.

لا يمكن التوقع من المنظمات مبادرات إنسانية وأخلاقية ومسؤولية إذا لم تكن هذه المنظمات قد قطعت شوطا في إطار تحمل أبعادها الاقتصادية والقانونية نحو مجتمعها الذي تعمل فيه، حيث تمثل هذه الأبعاد مطالب أساسية للمجتمع، وقد وظفت هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن استناد أي بعد على بُعد آخر يمثل حالة واقعية، واستنادا الى ذلك تكون مسؤولية المنظمة الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة، والتي أوردها Carroll بشكل معادلة كما يوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): المسؤولية الاجتماعية الشاملة



المصدر: فؤاد حسين الحمدي، **مدى إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها**، المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك، صنعاء، 30/29 أكتوبر 2008، ص 7.

إنّ قاعدة الهرم تجسد المسؤولية الاقتصادية، إذ أن دعوة المنظمات الاقتصادية لاسيما الخاصة إلى زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية لا يعني تخليها عن مسؤوليتها في تحقيق الربح وإنما لابد أن يكون في إطار الاعتدال بين مفهوم المنظمة ذات الغرض الوحيد (أقصى الربح) ومفهوم المنظمة المهتمة والملتزمة والمستجيبة للمسؤولية الاجتماعية في حدود المسؤولية القانونية بصفتهما المطالب الأساسية للمجتمعات، مما يسمح برقي المنظمة إلى المسؤولية الأخلاقية بتبني قرارات واستراتيجيات تتجنب من خلالها الإضرار بالأطراف المختلفة، وكل ذلك يسمو بها إلى المواطنة بتحقيقها المسؤولية الخيرة.

المطلب الثالث: المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال

مع تنوع الصعوبات ذات العلاقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية وما نتج من اختلاف مداخل تعريفها وتحديد نطاقها، تباينت الاتجاهات المؤيدة لتبني المنظمة مزيدا من الأدوار الاجتماعية من جهة، واتجاهات الاعتراض لدور المنظمات في تحمل أعباء المسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى، معتبرة ذلك تهديدا لوجود منظمات الأعمال، ويدعم كلا الطرفين آراءهم بحجج قائمة على أسس عقلانية وعلمية.

أولا– المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية:

يرى المدافعون عن المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال أن هاته الأخيرة تدين بوجودها للمجتمع الذي يمثل الإطار أو الوعاء الكبير الذي تعمل المنظمات في ظله، وأن وجود هذه المنظمات يصبح غير مبررا في حالة عدم اهتمامها بقضايا المجتمع الأساسية منها بشكل خاص[1]، وإن تعارض أهداف المنظمة مع مصالح المجتمع مسألة محسومة من قبل هذا الفريق بإعطاء الأولوية للمجتمع قياسا للمنظمة وهم مستندين إلى الحجج التالية:[2]

- ✓ المنظمة جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تتواجد فيه لذا عليها أن تلعب دورا كبيرا في تحقيق أهدافه المختلفة؛
- ✓ تزداد الأرباح على المدى البعيد إذا تبنت المنظمة دورا اجتماعيا؛
- ✓ الدور الاجتماعي هو رد فعل على النقد الموجه للمنظمة وهو اهتمامها بالأرباح وإهمال المتطلبات الاجتماعية؛
- ✓ الصورة العامة للمنظمة ستكون أفضل حينما تلعب دورا اجتماعيا (تحسين السمعة)؛
- ✓ التقليل من إجراءات الحكومة وقوانينها المتعلقة بالتدخل في شؤون المنظمات؛

[1] Reema Mohamad El Ashkar, **Assessing the Extent of Awareness and Practice of Corporate Social Responsibility in Achieving Competitive Advantage in Commercial Banks Working in Palestine**, Thesis of Master of Business Administration, Islamic University of Gaza, Palestine, 2016, p: 11.

[2] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 69-71 .

✓المسؤولية الاجتماعية شكل من التدابير الوقائية لتجنب المشاكل الاجتماعية المعقدة التي ستحدث عاجلا أم آجلا.

ثانيا– المعارضون للمسؤولية الإجتماعية:

إن المعارضين لقيام المنظمات بمهام المسؤولية الاجتماعية يستمدون أراءهم من النظرية الاقتصادية والتي تعارض وجود هدف يفوق أو يوازي الهدف الوحيد للمنظمة وهو تحقيق الأرباح، وهذه الأخيرة هي لمالكي المنظمة من ملاك ومستثمرين ولا يحق للإدارة أن تنفق منها حسب رغبتها، ولهذا فإن القيام بمهام المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هي من قرارات المالكين، وعليه إذا أردنا أن نحدد الحجج التي تدعو الى عدم القيام بمهام المسؤولية الاجتماعية يمكن ذكر التالي:

✓إذا ما أخذت منظمات الأعمال مهام المسؤولية الاجتماعية وبشكل متزايد فإنها ستتحول وبوقت قصير إلى شكل لا يختلف عما هو سائد في المنظمات الحكومية[1].

✓إن المنظمات التي تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تتحمل تكاليف اضافية لا تتحملها غيرها من المنظمات ما يجعلها أقل قدرة على المنافسة، وهذه التكاليف من شأنها تخفيض أرباح المنظمة وتصعب عليها رفع قيمة أسهمها ما يضر بمصلحة حملة الأسهم، كما أنها تؤدي الى ضعف السوق والاقتصاد ككل[2].

كما يرى البكري أن حجج الأراء المعارضة للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال تتمثل في:[3]

✓الإلتزام بمهام المسؤولية الإجتماعية يحول المنظمة إلى شكل لا يختلف عما هو سائد في المنظمات الحكومية.

✓إذا انفردت المنظمة بإنفاق المبالغ على تنفيذ برامج المسؤولية الإجتماعية، فإن ذلك يعني تحملها تكاليف إضافية تنعكس على زيادة أسعار السلع التي تتعامل بها، وبالتالي تنعكس سلبا على موقفها وقوتها التنافسية في السوق.

✓محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى منظمات الأعمال في معالجة المشكلات الإجتماعية التي تعترض عملها.

✓تضعف الأهداف الرئيسية الأخرى لمنظمة الأعمال لكونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة من جهد المنظمة، كما أن المشكلات الإجتماعية هي من مسؤولية الدولة فقط.

---

[1] ثامر البكري، **التسويق والمسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر، عمان الاردن، 2001، ص: 53.

[2] بولين المعوشي ايوب، **المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية في لبنان**، دار أفكار للطباعة والنشر، لبنان، 2016، ص: 26.

[3] ثامر البكري، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 53–54.

✓صعوبة إخضاع أبعاد المسؤولية الاجتماعية إلى إطار رسمي يتضمن الجوانب المحاسبية والقانونية لها[1].

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين دوافع التبني وتحديات التطبيق

تهتم العديد من المنظمات بتطبيق المسؤولية الإجتماعية من خلال تبني برامج فعالة تأخذ بعين الإعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه، وذلك باعتبارها جزء من المجتمع الذي تنشط فيه، ومن ثم فإن اهتمامها بالمسؤولية الإجتماعية يعتبر واجب من واجباتها حيث أصبحت تقاس قيمة المنظمة في مجتمعها بمدى تحملها للمسؤولية اتجاه نفسها أي داخليا واتجاه الآخرين أي خارجيا، ويتطلب تطبيق المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال عدد من المراحل المتسلسلة مع الأخذ بعين الإعتبار عوامل نجاحها وتفادي معوقات تطبيقها بدراسة إستراتيجية لها.

المطلب الاول: متطلبات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال

قامت العديد من الدراسات بطرح نماذج لتطبيق المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال إلا أن نجاح عملية تبني المسؤولية الإجتماعية يتطلب تضافر الجهود بين المنظمة والحكومة والمجتمع، وهذا ما سنتعرض له في هذا المطلب.

أولا– عوامل نجاح تطبيق المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال:

حتى تنجح منظمات الأعمال في تطبيق المسؤولية الاجتماعية هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في إطلاق هذه البرامج وفي مقدمة هذه العوامل ما يلي:[2]

1. ضرورة إيمان منظمة الأعمال بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها ابتداء من أصحاب المنظمات، مروراً بمديريها التنفيذيين، وانتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور، وأنه أمر واجب على كل منظمة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه، وهو أمر لا تتفضل به المنظمة على مجتمعها بل تفتخر به وتعتبره واجباً عليها؛

2. أن تقوم المنظمة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها، والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع بدلاً من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة؛

---

[1] مصطفى محمود أبو بكر، **أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2010، ص: 82

[2] سمير بن عبدالعزيز، أم كلتوم جماعي، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار يومي: 14-15 فيفري 2012، ص:10.

3. أن يصبح هذا النشاط جزءاً رئيسياً من أنشطة المنظمات يتم متابعته من قبل رئيس المنظمة، كما يتم متابعة بقية الأنشطة، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها تماماً كما توضع مخططات المبيعات وغيرها من الأنشطة؛

4. يجب على المنظمة أن تخصص مسؤولاً متفرغاً تفرغاً كاملاً لهذا النشاط، وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، ويرتبط مباشرة بالإدارة العليا ويمنح الصلاحيات المطلوبة، وأن يكون له دور رئيسي وفاعل على مستوى المنظمة؛

5. من أكبر المعوقات التي تواجه منظمات الأعمال الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية رغبة هذه المنظمات في الإنطلاق من خلال مشاريع كبيرة وضخمة وذات أرقام عالية، ولا ضرر في أن توضع هذه الأهداف على المدى البعيد، ولكن حتى يتم البدء في مثل هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقق المشاريع والبرامج الكبيرة؛

6. الحرص على عدم الإعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقها، فكثير من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار لعدم قدرة المسؤولين عنها على تنفيذها طبقاً لما تم الإعلان عنه وهذا قد يساهم في المستقبل في توقف البرنامج؛

7. إجراء مراجعة بيئية لآثار مخرجات المنظمة مع تبني السياسات اللازمة للتعامل مع الهدر والنواتج العرضية وترشيد الاستهلاك لمصادر الطاقة وكل ما يتعلق بالاستخدام الآمن لمنتجات المنظمة المعنية؛

8. الاهتمام بجعل هذه البرامج الاجتماعية قائمة بذاتها مستقبلا، وتعمل على تغطية مصروفاتها بنفسها حتى تكتب لها الاستمرار والبقاء، وحتى لا تصبح مركز تكلفة قد تلجأ المنظمة في يوم من الأيام إلى الاستغناء عنه؛

9. الحرص على تقديم هذه البرامج بأداء قوي ومتميز وجودة عالية، وكأن هذه البرامج منتج تجاري يجب الاهتمام به والعناية بتقديمه بشكل متميز يساهم فعلا في خدمة المجتمع وتحقيق أهدافه.

هذه العوامل التي من الممكن أن تساعد منظمات الأعمال على أن يصبح لديها برامج اجتماعية يمكن من خلالها أن تخدم مجتمعها وتساهم في تطويره وتنميته وتصبح جزءاً منه وتتجاوز رؤيتها تحقيق الأرباح إلى المشاركة الاجتماعية.

ثانيا– الأولويات المفترض البدء بها لأداء المسؤولية الاجتماعية:

لضمان نجاح برامج المسؤولية الاجتماعية يجب أن توضع خطوات منهجية لتنفيذ هذه البرامج بما يحقق الأهداف المأمولة منها وفق الأسس الصحيحة للمسؤولية الاجتماعية وتتمثل هذه الخطوات فيما يلي:[1]

1. وضع بناء هيكلي لأداء المسؤولية الاجتماعية يعتمد على التخطيط والتنظيم متضمنا استراتيجية واضحة ورسالة وأهداف محددة ورؤيا مستقبلية، وينعكس ذلك في خطط تنفيذية وبرامج زمنية محددة مع الالتزام بالجودة؛

2. إنشاء وحدة متخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية تكون تابعة مباشرة لأعلى سلطة في المنظمة وتمنح لها الصلاحيات المناسبة، وتتولى وضع الخطط متضمنة المشروعات وبرامج التنفيذ والمتابعة؛

3. بناء قاعدة معلومات دقيقة عن الاحتياجات التي من المفترض توجيه برامج المسؤولية الاجتماعية لتلبيتها مما يتيح التخطيط الجيد للبرامج بشكل واقعي؛

4. أن يراعى في الأولويات ترتيب القضايا الممكن التصدي لها دون ضرورة القيام بها دفعة واحدة، مع تنمية مشاريعها تدريجيا ليصبح عدد منها على المدى المستقبلي من المشروعات الكبرى؛

5. تحديد العملاء الذين يرتبطون بالمنظمة، وطبقا لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة فإن العملاء ينقسمون إلى عملاء داخليين وهم العاملون بالمنظمة وعملاء خارجيون، ومن أبرزهم المستهلكون والموردون والعملاء ذوي الحاجة من فئات المجتمع؛

6. وضع خطة شاملة لبرامج المسؤولية الاجتماعية تلبي احتياجات كافة العملاء أو الأطراف سواء من العملاء الداخليين (العاملين بالمنظمة) أو العملاء الخارجيين؛

7. أن تكون نقطة البداية هي الاهتمام بالبيت من الداخل بالعناية بدرجة كبيرة للعملاء الداخليين وهم العاملون بالمنظمة، حيث تبين أن كثير من المنظمات تهتم بالعملاء الخارجيين والفئات الاجتماعية من أجل الدعاية والوجاهة الاجتماعية، وتتمثل هذه العناية بإقرار أنظمة لتحسين أوضاع العاملين ورعايتهم مثل نظم الحوافز والادخار والتأمين الصحي الشامل، ومراعاة عدم تشغيل الأطفال وتحسين بيئة العمل بوجه عام؛

[1] عسكر الحارثي، **المسؤولية الاجتماعية من أين تبدأ؟**، ملتقى العطاء العربي الثاني من 6 الى 9 جانفي 2009، أبو ظبي، ص 10.

8. التركيز على تحسين المنتج والإبتعاد عن الغش التجاري والتقليد بالاتجاه إلى معيار السلعة النظيفة؛

9. فيما يتعلق بفئات المجتمع من ذوي الحاجة، يجب أن يحدث نقلة نوعية في البرامج بحيث تتضاءل فيها المساهمات المالية لتتحول إلى مشروعات للتنمية المستدامة للفئات القادرة على العمل والكسب؛

10. إعطاء جانب من الأولويات لبرامج مبتكرة لخدمة المجتمع ترتبط بالتدريب والقضاء على البطالة واكتساب مهارات التقنية الحديثة من أجل العمل، وتوفير وسائط التعليم الإلكتروني، وبرامج البيئة النظيفة، وتمويل مراكز البحوث العلمية المفيدة للمجتمع، وبناء مساكن ومراكز للرعاية الصحية لمحدودي الدخل، ودعم المشروعات الصغيرة وغيرها؛

11. على المنظمة أن تقوم بدور إيجابي في علاج المشكلات العامة الموجودة في البيئة التي تعمل بها حتى وإن كانت لا تخصها بشكل مباشر، لما في ذلك من آثار على أهدافها في المدى البعيد؛

12. في حالة وجود فروع للمنظمة بالمناطق الإقليمية داخل الدولة أو خارجها يجب أن توجه أولويات دعم المشاريع بناء على اقتراح إدارات الفروع لقربها من مجتمعاتها المحلية؛

13. السعي قدر الإمكان لجعل المشروعات التي يتم تنفيذها في إطار المسؤولية الاجتماعية ولو في المدى المستقبلي، قادرة على تغطية تكاليف تشغيلها بما يمكنها من الاستمرارية دون التوقف على مساهمة المنظمة؛

14. مراعاة التعاون والتنسيق بين المنظمة والمنظمات الأخرى تفاديا للازدواجية في مشروعات زائدة عن احتياجات المجتمع، وأيضا من أجل القيام بمشاريع مشتركة ذات أهداف كبرى متسعة للمجتمع؛

15. تخصيص ميزانيات منتظمة وقابلة للزيادة لتنفيذ مشروعات المسؤولية الاجتماعية ومن الأفضل جعلها مستقلة وفصلها عن ميزانية المنظمة حتى لا تتأثر بعوامل الربح والخسارة أو التعرض للتوقف؛

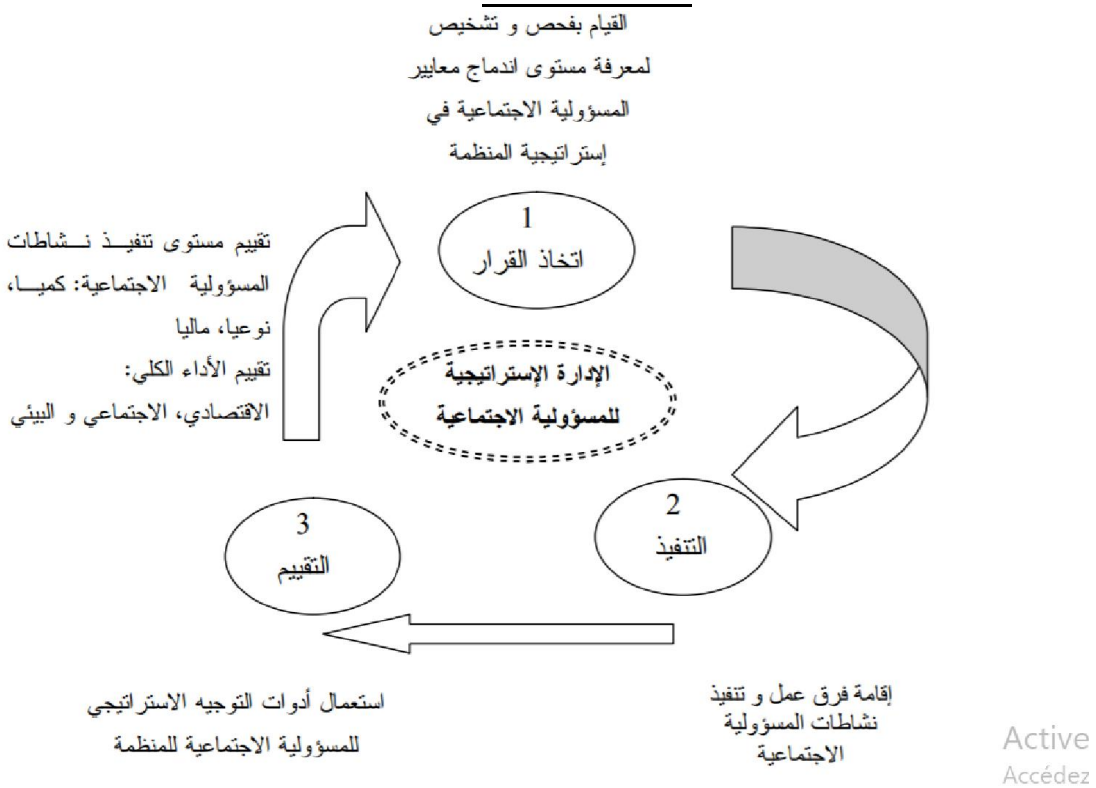
16. التزام المنظمات بإصدار تقرير دوري على الأقل بشكل سنوي متضمنا مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تبنتها وحجم الإنجاز والآلية التي اتبعتها للتنفيذ، مع إيضاح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من هذه المشروعات.

وبالتالي فإن الأولويات المفترض البدء بها عند تطبيق المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال هي البدء بالإهتمام بالمجتمع الداخلي لها والمتمثل في الموظفين والعمال و عائلاتهم، ثم التوجه للعملاء والزبائن والموردين والمساهمين، ومن ثم الإنتقال إلى المجتمع الخارجي.

المطلب الثاني: مراحل تطبيق المسؤولية الاجتماعية

إن تطبيق المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال يتطلب إدارة إستراتيجية وليس ممارسات عشوائية، من خلال المرور بأربع مراحل أساسية من تخطيط وتنفيذ وتحقق ثم التحسين المستمر، وقد يرجع بعض الباحثين هذه المراحل إلى ثلاث مراحل بدمج آخر مرحلتين في التقييم كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): المراحل الثلاث للإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال



المصدر: مقدم وهيبة، **تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص: 135.

يشير الشكل السابق إلى المراحل الثلاثة للإدارة الإستراتيجية لتطبيق المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال، حيث يتم في أول مرحلة إتخاذ القرار الخاص بالممارسة لمجالات المسؤولية الإجتماعية من خلال القيام بالفحص والتشخيص لمعرفة مستوى إندماج المعايير الخاصة بالمسؤولية الإجتماعية في إستراتيجية المنظمة، تليه المرحلة الثانية المتعلقة بالتنفيذ لما تم تخطيطه في المرحلة السابقة من خلال إقامة فرق عمل وتنفيذ نشاطات المسؤولية الإجتماعية، ثم تأتي المرحلة الثالثة والمتعلقة بتقييم

البرامج التي تم تنفيذها ومقارنتها بالأهداف المسطرة من خلال إستعمال أدوات التوجيه الإستراتيجي للمسؤولية الإجتماعية، ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد بل يتواصل بالتغذية الرجعية إنطلاقا من آخر مرحلة رجوعا إلى أول مرحلة من خلال تقيم مستوى تنفيذ نشاطات المسؤولية الإجتماعية كماً ونوعاً ومالياً للتحسين المستمر والعودة للتخطيط مجددا.

إن الإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية تتطلب وجود وظيفة إدارية مستقلة يكون على رأسها مدير مسؤول عن صياغة وتنفيذ المسؤولية الاجتماعية، ومن المهم أن تمنح درجة عالية من السلطة لهذا المسؤول على أن تشاركه الإدارة العليا وأعضاء مجلس الإدارة، كما يمكن للمنظمة التعاقد مع جهة استشارية لتقوم بإدارة مشاريع المسؤولية الإجتماعية وتنفيذها ووضع الهيكل التنظيمي الموافق لها[1].

ويتم تطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال وفقا لحلقة (ديمنج) في إدارة الجودة الشاملة والتي تعتمد على المراحل التالية :التخطيط، التطبيق، الفحص، والتحسين، كما يجب أن يشمل على إطار منظم يتم مراقبته ومراجعته باستمرار، قصد توفير التوجيه الفعال لإدارة المنظمة لبلوغ أهدافها المسطر، صحيح أن مسؤولية المنظمات الأولى هي تحقيق الأرباح، إلا أنه بإمكانها في الوقت ذاته المساهمة في تحقيق الأهداف الاجتماعية وحماية البيئة، ويكون ذلك بإدماج المسؤولية الاجتماعية كاستثمار استراتيجي ضمن إستراتيجيتها التجارية، وضمن وسائل التسيير، وضمن نشاطاتها، وهذا من خلال اعتبار المسؤولية الاجتماعية للمنظمة كإستثمار وليس كتكلفة[2]، كما أن نجاح قيام المنظمات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساساً على التزامها بثلاث معايير هي:[3]

- ✓ الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام المنظمة للبيئة الداخلية (العاملين)، والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع)؛
- ✓ دعم المجتمع ومساندته؛
- ✓ حماية البيئة سواءً من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذي تقدمه المنظمة للمجتمع مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة.

ويمكن ترجمة هذه المراحل الأربع إلى ستة مهام رئيسية كما هو موضح في الجدول التالي:

---

[1] مقدم وهيبة، **تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره**، ص 140.

[2] مصطفى يوسف كافي، **فلسفة التسويق الأخضر**، المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014 ، ص284 .

[3] علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة، **مبادئ الإدارة :الأصول والأساليب العلمية**، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2013 ، ص 37 .

الجدول رقم (03): مراحل تطبيق المسؤولية الاجتماعية

المرحلة	تحديد المهام	نقاط التحقق من العمل
متى؟	ماذا؟	كيف؟
اولا: مرحلة التخطيط	**تقييم الوضع الحالي للمنظمة بما يخص برامجها للمسؤولية الاجتماعية**	1. تأسيس فريق العمل. 2. تطوير وضع تعريف عملي للمسؤولية الاجتماعية. 3. استعراض وثائق المنظمة والأشرطة والعمليات. 4. تحديد وإشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين.
	وضع استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة	1. الحصول على دعم الادارة العليا والموظفين. 2. دراسة ما تفعله المنظمات الاخرى فيما يخص المسؤولية الاجتماعية. 3. اعداد مصفوفة بالإجراءات المقترحة. 4. وضع أفكار للمضي قدما بما يخص المسؤولية الاجتماعية. 5. اتخاذ القرار المتعلق بتحديد الإتجاه والنهج ونقاط التركيز التي يجب العمل بها.
ثانيا :مرحلة التنفيذ	**تطوير وإعداد الالتزامات المسؤولية الاجتماعية التي يجب المضي بها**	1. عمل مسح للالتزامات الحالية فيما يخص المسؤولية الاجتماعية. 2. فتح الحوار مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. 3. تشكيل مجموعة عمل هادفة الى تحديد وتطوير إلتزامات وإعداد خطة أولية. 4. التشاور مع أصحاب المصالح الذين من المحتمل تأثرهم بهذه الإلتزمات. 5. مراجعة الالتزامات بشكل نهائي والعمل على نشرها.
		1. تطوير هيكلة متكاملة لصنع القرار فيما يخص المسؤولية الاجتماعية. 2. إعداد وتنفيذ خطة عمل تخص المسؤولية الاجتماعية. 3. تحديد أهداف قابلة للقياس وتحديد مقاييس الأداء. 4. تشجيع الموظفين وغيرهم ممن تنطبق عليهم الخطة للمشاركة. 5. تصميم وتنفيذ تدريب خاص بالمسؤولية الاجتماعية. 6. وضع اليات لمعالجة مشاكل مقاومي التغيير. 7. وضع خطط لتفعيل الاتصالات الداخلية والخارجية.
ثالثا: مرحلة التحقيق	**التحقق من التقدم الحاصل وتقديم تقرير خاص بذلك**	1. قياس الأداء والتحقق منه. 2. إشراك وإدراج أصحاب المصلحة. 3. اعداد وتقييم تقرير الأداء.
رابعا : مرحلة التحسين	**التقييم والتحسين**	1. تقييم الأداء. 2. تحديد الفرص المتاحة للتحسين. 3. إشراك أصحاب المصلحة.
التدقيق	←	العودة الى الخطة وبدء بدورة جديدة

المصدر:صالح الحموري ورولا المعايضة، **المسؤولية المجتمعية للمؤسسات**، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص125.

إن خطوات البدء في تبني إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تستدعي أربع خطوات كما هي مذكورة في الجدول السابق لتبدأ أية منظمة أعمال من بتبني أنشطة المسؤولية الاجتماعية بها، ويمكن شرحها بإيجاز على النحو التالي:

المرحلة الأولى: التخطيط لبرامج المسؤولية الاجتماعية

وهي المرحلة الابتدائية التي تتحدد فيها الملامح الأساسية لطبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية التي ستتبناها أو تشارك فيها المنظمة، وتتضمن خطوات التخطيط التالي:[1]

1. تحديد القدرات: وتهدف إلى فهم الواقع الحالي للعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على الدور المستقبلي للمنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
2. رسم التوجهات المستقبلية للمسؤولية الاجتماعية: وتهدف إلى وضع الملامح الإستراتيجية لمسؤولية المنظمة الاجتماعية اتجاه موظفيها والقطاعات المستفيدة منها؛
3. وضع الهيكل التنظيمي لجهاز المسؤولية الاجتماعية: تهدف إلى وضع الأساس الإداري والتنظيمي لجهاز المسؤولية الاجتماعية؛
4. تحديد الأهداف التشغيلية والبرامج التنفيذية للمسؤولية الاجتماعية: تهدف إلى وضع الإطار التشغيلي لبرامج ومشاريع المسؤولية الاجتماعية.

المرحلة الثانية: تنفيذ خطط برامج المسؤولية الاجتماعية

حيث تتضمن هذه المرحلة خطوات تنفيذ الخطط الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية، وذلك على النحو التالي[2]:

1. تطوير الالتزام الداخلي اتجاه المسؤولية الاجتماعية: والمقصود بها تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية وفقًا للخطة الموضوعة مسبقًا؛
2. تنفيذ ومتابعة برامج المسؤولية الاجتماعية؛
3. تطوير المنظمات وتأسيس فرق العمل: تهدف إلى تطوير مفهوم الشراكات بين الشركات المعنية بتطوير برامجها في المسؤولية الاجتماعية؛
4. تأسيس فرق العمل اللازمة لتنفيذها.

---

[1] علي عبدالله آل إبراهيم، **كيف نبدأ مع المسؤولية الإجتماعية**، منصة الشرق، https://al-sharq.com/opinion/06/01/2013 ، تاريخ الإطلاع 2019/12/12.

[2] نفس المرجع، تاريخ الإطلاع 2019/12/12.

المرحلة الثالثة: مرحلة الفحص(التحقق)

تهدف هذه المرحلة إلى وضع كافة القواعد لممارسات المسؤولية الاجتماعية داخل الشركة أو المؤسسة وخارجها، والتحقق من التقدم الحاصل وإعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية من خلال:[1]

1. قياس الأداء والتحقق منه: تقوم إدارة المسؤولية الاجتماعية بقياس مدى تحقيق البرامج المنفذة لأهدافها التشغيلية، وذلك من خلال قياس المؤشرات المتحققة، ومقارنتها مع القراءة المستهدفة الموضوعة لهذا الهدف في مرحلة التخطيط، ومن ثم تحديد جوانب القصور والضعف التي يتم العمل على تحسينها وتطويرها بأسرع وقت؛

2. إشراك وإدماج أصحاب المصلحة: من الضروري في هذه المرحلة إشراك أصحاب المصلحة، وذلك للتعرف على جوانب القصور والضعف، بغية العمل على تحسينها وضمانا لنجاح عملية التحقيق و نجاعتها، حيث أن تقديم التقارير لأصحاب المصلحة عن أداء المنظمة الاقتصادي والبيئي والاجتماعي يظهر مدى تأثير المنظمة وعملياتها في المجتمع؛

3. إعداد وتقديم تقرير الأداء: تجهيز تقارير سنوية عن مدى إنجاز الخطة الموضوعة مسبقاً، وبيان المشاركات في نشاطات المسؤولية الاجتماعية، مع عمل مقارنات مع نتائج سابقة، أو منظمات أخرى، والعمل على نشرها وبعدة وسائل.

كما تهدف عملية إصدار تقارير المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق هدفين رئيسيين هما: [2]

✓هذه التقارير بمثابة نظام لإثبات شرعية المنظمة؛

✓تمكن التقارير من مراقبة المسيرين، والحصول منهم على المعلومات التي يحتاجها أصحاب المصلحة.

بالإضافة إلى أن عملية تقييم برامج المسؤولية الاجتماعية يجب أن تكون شاملة وتغطي مجموعة من الجوانب.

المرحلة الرابعة: التحسين المستمر

وتتضمن هذه المرحلة مراقبة أداء الخطط التنفيذية لمشاريع المسؤولية الاجتماعية ومتابعة أداء هذه الخطط، حيث يتعين على الشركة أو المؤسسة اتباع الخطوات التالية:[3]

✓وضع مؤشرات الأداء لكل هدف من الأهداف التشغيلية ضمن الخطة الإستراتيجية؛

---

[1] محمد الشقراني، **المسؤولية الإجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال دراسة حالة**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجلفة، 2019، ص: 142.

[2] عبد الله صادق دحلان، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة**، مجلة عالم العمل، جامعة بيروت، العدد 49، مارس 2004 .

[3] علي عبد الله آل إبراهيم، **مرجع سبق ذكره**، تاريخ الإطلاع 2019/12/12.

- ✓ تحديد القراءة المستهدفة لكل مؤشر من مؤشرات الأداء لمقارنتها مع النتائج وتحديد الفجوة اللازم تغطيتها لتحقيق النتائج المستهدفة؛
- ✓ وضع قائمة بالمبادرات والتوصيات اللازمة لتغطية الفجوة بين النتائج المستهدفة والنتائج الحالية لقراءات مؤشرات الأداء؛
- ✓ التطوير والتحسين المستمر وذلك من الدروس المستفادة وأخذ آراء المستفيدين التطويرية.

المطلب الثالث: مرتكزات نجاح المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها:

لا ينبغي تجاهل النجاح الذي تحققه منظمات الأعمال جراء تطبيقها لأبعاد المسؤولية الإجتماعية من تحسين لسمعتها وإدارة المخاطر الاجتماعية التي تترتب على قيامها بنشاطها الاقتصادي، والمتمثلة في الالتزام البيئي، واحترام قوانين العمل، والمواصفات القياسية، بالإضافة إلى أن التزامها بالمسؤوليات الاجتماعية يمثل عنصر جذب أمام الموارد البشرية، وفي المقابل قد تحاول منظمات الأعمال تطبيق المسؤولية الاجتماعية إلا أنها تواجه جملة من المعوقات فما هي هذه المعيقات ؟ وما هي أهم مرتكزات نجاحها في تطبيق المسؤولية الإجتماعية؟

أولا– مرتكزات نجاح المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال

لتحقيق نجاح المسؤولية الإجتماعية في أي مجتمع لابد من توفر أربعة مرتكزات رئيسية وهي كالآتي:[1]

1. **القطاع العام** : وتتمثل مسؤولية القطاع العام في توفير المساندة اللازمة لعمل القطاع الخاص في مجال المسؤولية الإجتماعية المختلفة، من خلال تحديد الأولويات والاحتياجات الخاصة بأفراد المجتمع بمختلف فئاته وطبقاته وشرائحه بما في ذلك توفير المعلومات المطلوبة عن مجالات المسؤولية الإجتماعية والتحفيز على الانخراط في مجالات عمل المسؤولية الإجتماعية.
2. **القطاع الخاص**: وتتمثل مسؤولية القطاع الخاص في الإلتزام بسلوكيات وبإجراءات عمل معينة (إنتاجية– إدارية– تسويقية) يمكن من خلالها تلبية إحتياجات أفراد المجتمع المختلفة بما في ذلك الإسهام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بمفهومها الواسع والشامل الذي يتحقق عنه ديمومة الإستقرار للجيل الحاضر وجيل المستقبل.
3. **المجتمع المدني**: كذلك تقع عليه مسؤولية كبيرة في إنجاح مجالات عمل المسؤولية الإجتماعية المختلفة من خلال تحقيق التكامل والترابط والتنسيق المطلوب للعاملين في مجال المسؤولية الإجتماعية

[1] مدحت أبو النصر، **المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية ISO 26000**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر 2015، ص 217.

للوصول إلى الفئات المستهدفة من فئات المجتمع المدني المختلفة يعد أمرا مطلوبا لإنجاح المسؤولية الإجتماعية وتحقيقها لأهدافها منعا للإزدواجية والتكرار في الأدوار.

4. الإعلام المحلي: الإعلام بمختلف وسائله وأدواته هو الآخر تقع عليه مسؤولية كبيرة في تفعيل مجالات عمل المسؤولية الإجتماعية بداخل المجتمع من خلال توضيح المفاهيم الصحيحة للمسؤولية الإجتماعية وعرض النتائج المشرفة والتجارب الناجحة للمسؤولية الإجتماعية على العامة بهدف التشجيع والتحفيز على تبني المبادرات والبرامج.

ثانيا– معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

تختلف المعوقات التي تعيق المنظمات لأدائها لدورها الاجتماعي باختلاف نوع المنظمة إلا أنها لا تخرج عن النطاق الإداري والمالي والقانوني وسنستعرضها في التالي:[1]

1. المعوقات الإدارية: تتمثل في:

- ✓عدم توافر الكفاءة أي عدم توافر الخبرات اللازمة لتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية خاصة فيما يتعلق بإعداد التقارير والمتابعة ومؤشرات التقييم، بالإضافة الى ذلك عدم توافر كوادر بشرية ووحدات أو إدارات متخصصة في مجال التخطيط لبرامج المسؤولية الاجتماعية وتنفيذها، حيث غالبا ما تناط أعمال نشاطات المسؤولية الاجتماعية لإدارات في المنظمة لا علاقة لها بالمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع و البيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓إهمال الإدارات العليا في إشراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓عدم وجود اتصال فاعل من قبل الإدارات مع الجمهور؛
- ✓ضعف التوجه الاعلامي وعدم وجود دائرة العلاقات والإعلام في بعض المنظمات؛
- ✓عدم وجود معايير أو مؤشرات لقياس المسؤولية الاجتماعية يتم بموجبها تقييم أداء أعمال المسؤولية الاجتماعية يجعل من الصعوبة بمكان التأكد من فعالية البرامج المطبقة وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة منها؛

[1] ام كلثوم جامعي، سمير بن عبد العزيز، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 2012، ص: 09.

- ✓عدم وضوح المفهوم بالشكل الكافي، فما زال هناك خلط بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري، فمعظم الأعمال الاجتماعية للمنظمات تنحصر في أعمال تطوعية دون الوصول الى مستوى المشاريع التنموية المستدامة؛
- ✓ضعف مستوى ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى معظم أصحاب القرار في المنظمة ما يعوق تنفيذ عديد من البرامج، ولا يحقق الأهداف المنشودة منها، ويخلق في الوقت نفسه فجوة بين توجهات ومقاصد تلك البرامج والنتائج المتحققة عنها.

2. **المعوقات القانونية:** وتتمثل في:

- ✓الإلتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة؛
- ✓غياب الأطر التنظيمية: إن دور الأطر التنظيمية يتمثل في توفر البيانات والمعلومات اللازمة لإقامة مشروعات تنموية في إطار برامج المسؤولية الاجتماعية وتعمل على التنسيق بين مختلف الجهود ومن ثم تقوم بمتابعتها وتقييمها؛
- ✓عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في المنظمات، كالذي يتم تطبيقه في كبرى المنظمات في العالم؛

3. **المعوقات المالية:** وتتمثل في:

- ✓هدف بعض المنظمات هو تعظيم الأرباح فقط؛
- ✓الاعتقاد بأن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح المنظمة وإضعاف منافستها الدولية؛
- ✓نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓صعوبة الجمع بين العمل المربح وعمل المنظمة المتجاوبة اجتماعيًا؛

إضافة الى هذه المعوقات المذكورة يمكن إضافة مجموعة أخرى من المعوقات التي تواجه أداء المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة من أبرزها:[1]

1. ضعف مستوى ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى معظم أصحاب القرار بمنظمات الأعمال؛
2. وجود فجوة بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والبرامج التطبيقية لتلك المسؤولية نتيجة لعدم وضوح مفهوم المسؤولية الاجتماعية؛

[1] عسكر الحارثي، **ثقافة المسؤولية الإجتماعية من أين تبدأ** ، ورقة عمل مقدمة لملتقى العطاء العربي الثاني، أبوظبي، 6-7 جانفي 2009، ص 7-8

3. محدودية الدراسات والفعاليات التي أجريت لإيضاح ثقافة المسؤولية الاجتماعية، وتأخر الاهتمام بهذا الأمر بالمقارنة بدول أخرى؛

4. ضعف توافر الاستراتيجيات وغياب الشكل التنظيمي المخطط في أداء المسؤولية الاجتماعية وآليات العمل المرتبطة بها؛

5. عدم جاهزية القطاع المتلقي الرئيسي (منظمات المجتمع المدني) للاستفادة من الإمكانات التي توفرها منظمات الأعمال؛.

6. عدم توافر إطارات وهيئات إدارية متخصصة ومؤهلة لتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، حيث يناط بها غالبا لإدارة العلاقات العامة أو التسويق؛

7. عدم توافر معايير أو مؤشرات بها تقييم أداء المسؤوليات الاجتماعية مقارنة بالمعايير والمؤشرات التي تقيم بها نتائج الأعمال الاقتصادية؛

8. خضوع الكثير من المنظمات عند التفكير في أداء المسؤولية الاجتماعية لضغوط مؤسسية وإجرائية بشكل أكثر تأثير من الضغوط الاجتماعية؛

9. ضعف التنسيق بين المنظمات والجهات ذات الصلة بتنظيم أداء المسؤولية الاجتماعية؛

10. غياب المعلومات عن المجالات المطلوب أدائها في إطار المسؤولية الاجتماعية؛

11. ضعف الحوافز المخصصة لتشجيع المنظمات على أداء المسؤولية الاجتماعية والتميز فيها خاصة أخذها في الاعتبار في الحصول على المناقصات والمشتريات الحكومية وغيرها من التيسيرات؛

12.غياب للإعلام وضغوط السوق على الشركات لممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية مما يغيب عامل مساعد في إدراج المسؤولية الاجتماعية على أجندة الشركات؛

13. إهمال البيئة الداخلية بما لا يتفق مع حقوق الإنسان وأخلاقيات العمل مثل تشغيل الأطفال، والتفرقة في التعامل وسوء ظروف العمل.

المبحث الرابع: تكلفة تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

تعتبر محاسبة المسؤولية الاجتماعية أحدث مراحل التطور المحاسبي، ولقد نشأ هذا التطور الحديث نتيجة للإزدياد في حجم وقرارات المنظمات التي لها تأثيرات مالية واقتصادية واجتماعية واسعة النطاق، مما أدى إلى الإهتمام بها من قبل المنظمات والجمعيات المحاسبية والمهنية والجهات الأكاديمية، ولما كان الإطار الفكري المحاسبي للشركات يعاني من القصور لعدم قدرته على تقديم إجابات محددة لعدد من المشاكل التي تواجه المحاسب مثل قياس التكلفة والعائد الاجتماعي فإن السؤال الرئيسي للمشكلة هي توفر المحاسبة أدوات قياس تستند إليه في قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية التي تساعد على تقديم المعلومات إلى الأطراف المعنية بما يكفل أجراء عملية التقييم الشامل من جانب المجتمع والدولة لمستوى الأداء الاجتماعي الذي يحققه المشروع.

المطلب الأول: محاسبة ممارسة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال

يرجع ظهور مصطلح المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لأول مرة في عام 1923 حين أشار (Sheldon) إلى أن بقاء أي منظمة يحتم عليها أن تستوفي مسؤوليتها الاجتماعية، ثم بدأ هذا المفهوم ينتشر في الجامعات ومراكز البحث ومجالس القضاء، فأصبحت منظمات الأعمال ملزمة بالوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية مع ضرورة الإعلام عن الأداء الاجتماعي والإفصاح عنه، وهذا استدعى التغيير من الاتجاهات التقليدية للمحاسبة، فأصبحت عملية قياس الأداء الاجتماعي جزء من مهمة المحاسب وواجب اتجاه الرأي العام لمجتمع منظمات الأعمال[1].

أولا– تعريف المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية:

تعرف المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بأنها نظام يهدف لتوفير البيانات والمعلومات المحاسبية الخاصة بالنشاط الاجتماعي للوحدة الاقتصادية، ويتضمن مجموعة من الإجراءات المحاسبية الخاصة بتسجيل وتبويب وعرض الأحداث والأنشطة ذات العلاقة بمجالات المسؤولية الاجتماعية للوحدة وفرض الرقابة عليها، وعليه فإن هذا النظام يحقق العديد من الأهداف منها:[2]

---

[1] مقدم وهيبة، **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، مرجع سبق ذكره، ص: 173.

[2] بن فرج زوينة، **الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمقاولة**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، العدد 18، 2017، ص: 395.

1. قياس الأنشطة الاجتماعية عن طريق تسجيلها وتبويبها ومن ثم الإفصاح عنها في مجموعة من التقارير والقوائم المالية وتقديمها للجهات التي يمكن أن تستفيد منها بصورة دورية؛
2. مساعدة الأجهزة الرقابية في تقويم الأداء الاجتماعي للوحدة الاقتصادية وبما لا يتعارض مع الهدف العام لها؛
3. توفير المعلومات عن أثر نشاط المشروع على البيئة المحيطة وتحديد كلفة الصيانة والمحافظة على البيئة المحيطة بالوحدة من أضرار عناصر التلوث البيئية التي يعكسها نشاط الوحدة؛
4. تقديم التقارير الى اللجان الصحية والاجتماعية لتسهيل مهمتهم في الرقابة على نشاط الوحدة في المجالات البيئية والاجتماعية والصحية والتحقق من مدى التزامها بالقوانين والتعليمات التي تصدرها.

واستنادا الى ما سبق يمكن تحديد مفهوم المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بأنها منهج لقياس وتحليل المعلومات الناتجة عن قيام المنظمة بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة بشكل يمكن من تقييم الأداء الاجتماعي للمنظمة.

ثانيا– مداخل محاسبة المسؤولية الاجتماعية:

يمكن التمييز بين ثلاثة مداخل لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي:[1]

المدخل الأول: وهو المدخل التقليدي للمسؤولية الاجتماعية، ويجد جذوره في النظرية الاقتصادية الكلاسيكية، معبرا عنه بفرضية أن للمؤسسة هدفا وحيدا فقط وهو تعظيم الأرباح للملاك والمساهمين، مع التقيد بمراعاة الالتزام بالقواعد الأخلاقية والإطار القانوني السائد في المجتمع.

المدخل الثاني: يسمى بمدخل أصحاب المصالح تمييزا له عن المدخل الأول، ويعترف هذا المدخل بأهمية الأهداف الاجتماعية عند السعي لتحقيق هدف تعظيم الأرباح وفق هذه الرؤية، ويتوجب على الإدارة اتخاذ القرارات التي تضمن توازنا عادلا بين حقوق الملاك والمستخدمين والعملاء والموردين والمجتمع.

المدخل الثالث: وهو المدخل الأكثر انفتاحا لمتطلبات محاسبة المسؤولية الاجتماعية، حيث ينظر إلى المنظمة على أنها نظام اجتماعي فرعي داخل نظام اجتماعي أكبر، وأنه على إدارة المنظمة أن تحافظ

[1] سعيد مخلد النعيمات وفارس جميل الصوفي، **دور محاسبة المسؤولية الاجتماعية ومدى تطبيقها على قطاع البنوك التجارية في الأردن**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 28، 2011، ص: 317.

على التوازن مع هذا النظام الأكبر وذلك تحقيقاً لأغراض البقاء والنمو، أي أن المصالح الذاتية للمنظمة تحتم عليها أن تتعامل بصورة إيجابية مع متطلبات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق الرفاهية للمجتمع.

ثالثا– أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية:

تهدف محاسبة المسؤولية الاجتماعية الى ما يلي:[1]

1. تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة التي لا تشتمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمنظمة، وإنما أيضا تتضمن عناصر التكاليف والمنافع الخارجية (الاجتماعية) والتي لها تأثير على فئات المجتمع وينبع هذا الدور من قصور المحاسبة التقليدية في مجال قياس الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال ويرتبط هذا الهدف بوظيفة القياس المحاسبي؛

2. تقييم الأداء الاجتماعي للمنظمة وذلك من خلال تحديد ما إذا كانت إستراتيجية المنظمة وأهدافها تتماشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة ومع طموح المنظمة للأفراد بتحقيق نسبة معقولة من الأرباح من جهة أخرى، وتمثل العلاقة بين أداء منظمات الأعمال الاقتصادية والرفاهية الاجتماعية العنصر الجوهري لهذا الهدف من أهداف المحاسبة الاجتماعية ويرتبط هذا الهدف أيضا بوظيفة القياس المحاسبي؛

3. الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي لها أثار اجتماعية (أثر قرارات المنظمة على تعليم وصحة العاملين وعلى تلوث البيئة وعلى استهلاك الموارد) ويظهر هذا الهدف ضرورة توفير البيانات الملائمة عن الأداء الاجتماعي للمنظمة مدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الاجتماعية، وأيضا إيصال هذه البيانات للأطراف المستفيدة الداخلية والخارجية على حد سواء، من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامة المتعلقة بتوجيه الأنشطة الاجتماعية وتحديد النطاق الأمثل لها سواء من وجهة نظر المستخدم أو من وجهة نظر المجتمع ويرتبط هذا الهدف بوظيفة الاتصال المحاسبي؛

كذلك تهدف محاسبة المسؤولية الاجتماعية الى:[2]

1. العمل على إيجاد نظام معلومات متكامل يعكس أهداف وسياسات وبرامج وأداء ومساهمة المنظمة في تحقيق الأهداف الاجتماعية، إذ أن من شأن هذا النظام تزويد الإدارة وأية جهات ذات علاقة بالمعلومات المفيدة في اتخاذ القرار المتعلق بالاختيارات الاجتماعية وتوزيع الموارد الاجتماعية؛

---

[1] طرشي محمد ويخلف إيمان، **الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من منظور محاسبي**، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة الشلف، المجلد 03، العدد 05، 2017، ص 102.

[2] J.S Toms, "Firm Resources, **Quality Signals and The Determinants of Corporate Environmental Reputation: Some United Kingdom Evidence**, British Accounting Review, Vol. 34, 2002, P: 264.

2. تقييم ودراسة الاستراتيجيات والممارسات العملية للمنظمات ذات الأثر المباشر على الموارد والطاقة والتي هي أساسا ملك للمجتمع والأجيال القادمة، وبيان فيما إذا كانت هذه الممارسات تنسجم مع أولويات وطموحات الأطراف الاجتماعية المختلفة، ويتطلب هذا الهدف إيجاد أساس مناسب لقياس الأداء الاجتماعي، الأمر الذي مازال يعتبر من أهم التحديات التي تواجه محاسبة المسؤولية الاجتماعية؛

3. مساعدة الأجهزة التخطيطية في تحديد أولوية البرامج والأنشطة الاجتماعية التي تحظى باهتمام كبير من الدولة والمؤسسات الاقتصادية من خلال تحديد نقاط القوة والضعف في مستوى المساهمات الاجتماعية للمنظمة؛

ووفقا لما سبق نجد أن مفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية ينظر إليه على أنه أفضل مدخل لتحقيق أهداف المجتمع المتمثلة في العدالة والفاعلية، وهذا لأن التقارير المالية للمنظمات تقدم معلومات ملائمة من خلال النظرة الاجتماعية الواسعة، لذا فإنه داخل مفهوم محاسبة المسؤولية لا يفترض أن مصالح مجموعة معينة من المستخدمين أهم من مصالح المستخدمين الآخرين، كما أن احتياجات حملة الأسهم والأسواق المالية ليست هي الاحتياجات الوحيدة التي يتم الاهتمام بها، حيث أن احتياجات المجتمع والعامة هي السائدة.

رابعا– مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية:

تتصف الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المحيطة بالمجتمع بالتغير ويتبعها بذلك طبيعة المشاكل الاجتماعية والبيئية، مما يجعل الأنشطة التي تفرضها المسؤولية الاجتماعية تتغير نتيجة لاختلاف درجة الاهتمام والتركيز على الجوانب الاجتماعية والبيئية المختلفة، لذا فإن تحديد ما يجب أن تقوم به المنظمة من أنشطة يكون في ضوء الظروف الاجتماعية والبيئية المحيطة[1]، وهناك اختلاف في تحديد مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية وربما هي تخضع لاجتهاد المحاسبين ولكن يمكن حصرها كالآتي:[2]

[1] أزهر يوسف الشكري، **أسس القياس المحاسبي لتكاليف منافع الأنشطة الاجتماعية و طرائق الإفصاح عنها في التقارير المالية**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة العراقية، المجلد 08، العدد 22، 2012، ص 233.

[2] حسين هادي عنيزة وماهر ناجي علي، **تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في قرارات مستخدمي هذه القوائم– دراسة تطبيقية و استطلاعية**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الكوفة العراقية، المجلد 09، العدد 26، 2013، ص ص: 165- 166.

1. **مجال الموارد البشرية العاملة:** تشمل الموارد البشرية العاملة جميع العاملين في المنظمة بغض النظر عن طبيعة أعمالهم ومواقعهم في الهيكل التنظيمي، والمسؤولين عن أداء المهام والواجبات المؤدية إلى تحقيق أهداف المنظمة، ومن بين الأنشطة ضمن هذا المجال:

- ✓ تقديم المساعدات المالية ومنح المكافآت ذات الطابع الاجتماعي للموارد البشرية العاملة؛
- ✓ صرف رواتب وحوافز العاملين لدى المنظمة من العسكريين والأسرى والمفقودين والمجازين دراسيا؛
- ✓ تأمين مستلزمات الصحة والسلامة المهنية للموارد البشرية العاملة من مخاطر العمل؛
- ✓ الأنشطة الاجتماعية الأخرى كالطعام والنقل والسكن وغير ذلك.

2. **مجال التفاعل مع المجتمع المحلي:** إن الهدف من القيام بالأنشطة الاجتماعية في هذا المجال هو تحقيق رفاهية المجتمع والإرتقاء بمستواه الاقتصادي والاجتماعي والعلمي، بما يؤدي إلى خلق انطباع جيد عن المنظمة لدى المجتمع المحيط بها، وبالتالي تصبح المنظمة مقبولة ومرغوبة من قبل المجتمع، وتتجسد الأنشطة الاجتماعية الخاصة بهذا المجال في:

- ✓ تدريب أفراد المجتمع المحلي داخل المنظمة؛
- ✓ المساعدات المالية المقدمة لأطراف عديدة في المجتمع، فضلاً عن التبرعات للمنظمات الصحية والتعليمية وغيرها؛
- ✓ المساهمة في خدمات الإسكان والتعمير؛
- ✓ المساهمة في النقل العام للتخفيف من مشاكل النقل في المدن.

3. **مجال حماية البيئة والمحافظة عليها:** إن القيام بالأنشطة الاجتماعية في مجال المحافظة على البيئة من الآثار الناجمة عن نشاط المنظمة ليس ترفا كما يدعي البعض، وإنما هو استثمار له عائد كبير ينعكس على التنمية الاقتصادية وصحة الإنسان ورفاهيته، وإن المنظمات التي تهمل التزاماتها الاجتماعية تجاه البيئة قد تتعرض إلى انهيار نشاطها الاقتصادي بسبب الآثار السلبية المتولدة عن نشاطها الاقتصادي على البيئة، مما يجعل البيئة أقل صلاحية وأكثر ضررا بالنسبة للإنسان، لذا فإن الالتزام الاجتماعي في هذا المجال يتبلور من خلال القيام بمجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى منع أو تخفيض التلوث بجميع صوره، منها:

- ✓ توفير المعدات اللازمة للحماية من التلوث وعدم السماح بتجاوز النسبة المسموح بها؛
- ✓ استصلاح وزراعة الأراضي المحيطة بالمنظمة؛
- ✓ الدراسات والبحوث الخاصة بتخفيض التلوث؛
- ✓ تركيب أجهزة معالجة المياه الثقيلة والتخلص من بعض الرواسب في المياه.

4. **مجال مساهمة المنتج أو الخدمة:** يهدف هذا النوع من الأنشطة أساساً إلى تحقيق رضا الزبائن والحفاظ على هذا الرضا، وأهم الأنشطة ضمن هذا المجال هي:

- ✓ مراقبة جودة المنتجات؛
- ✓ الدعاية والإعلان عن المنتوج بين مدة وأخرى؛
- ✓ العناية بالتغليف والتعريف بالمنتوج من خلال وضع العلامة اللازمة عليه؛
- ✓ إعطاء الضمانات للمستهلكين بخصوص استخدام المنتوج خلال المدة المحددة سواء كان عن طريق استبداله أو تصليحه؛
- ✓ البحوث والدراسات المتعلقة بتطوير المنتوج بالشكل الذي يمكن من تلبية حاجات المستهلكين والتقليل من شكاويهم وتذمرهم؛
- ✓ إعلام المستهلكين في الوقت المناسب بأية تغييرات متوقعة في كميات وأسعار المنتجات المقدمة.

إن زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال أصبح لزاما على المحاسب أن يهتم بتحليل شامل لقياس الأداء الاجتماعي، وأن يعد تقارير وقوائم اجتماعية بما يكفل إجراء عملية التقييم الشامل من جانب المجتمع لمستوى الأداء الاجتماعي الذي حققته المنظمة.

المطلب الثاني: قياس الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال

يترتب على قيام المنظمة بتنفيذ نشاطها الاقتصادي الذي وجدت من أجله العديد من أنواع التكاليف والتي يطلق عليها التكاليف الاقتصادية هذا فضلا عن تحقيق العوائد، أما إذا مارست المنظمة مسئولياتها الاجتماعية سواء اتجاه العاملين وعملائها أو اتجاه المجتمع، فإن ما يترتب على ذلك من تكاليف تسمى بالتكاليف الاجتماعية، وفي المقابل يطلق على المنافع الناتجة سواء لصالح المنظمة نفسها أو لصالح العاملين والعملاء والمجتمع بالعوائد الاجتماعية، ولتحقيق الهدف من استخدام تلك التكاليف والعوائد الاجتماعية لابد من إجراء عملية قياس لها.

أولا– مشكلة قياس الأداء الاجتماعي في منظمات الأعمال:

تكمن المشكلة الأساسية التي تواجه المحاسبة في قياس الأداء الاجتماعي إلى أن هناك اختلاف بين وجهة النظر المحاسبية ووجهة النظر الاقتصادية في قياس هذا النوع من التكلفة، حيث أن:[1]

[1] يوسف محمد جربوع، **مدى تطبيق القياس والافصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة، دراسة استكشافية لآراء المديرين الماليين ورؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة**، مجلة الجامعة الإسلامية بغزة، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، 2007، ص:249.

1. وجهة النظر المحاسبية: تعتبر أن التكلفة الاجتماعية تمثل المبالغ التي تنفقها المنظمة نتيجة اضطلاعها بمسؤولياتها الاجتماعية بصيغة اختيارية أو إلزامية والتي لا يطالبها نشاطها الاقتصادي بها، بالإضافة إلى عدم حصولها على منفعة أو عائد اقتصادي مقابل هذه التكاليف، نجد أن هذا المفهوم يعتمد التكلفة الفعلية أساسا في القياس.

2. وجهة النظر الاقتصادية: تعتبر التكلفة الاجتماعية هي قيمة ما يتحمله المجتمع من أضرار نتيجة لممارسة المنظمة لنشاطها الاقتصادي، فهي بذلك تعبر عن قيمة الموارد التي يضحي بها المجتمع من اجل إنتاج السلع والخدمات ونجد أن هذا المفهوم يعتمد تكلفة الفرصة البديلة أساسا في القياس، حيث أن الأخذ بمفهوم التكلفة الفعلية أساسا في قياس التكاليف الاجتماعية من وجهة النظر المحاسبية لا يعبر عن التكاليف الاجتماعية المتمثلة بالأضرار والآثار السلبية التي تلحقها المنظمة بالبيئة المحيطة بها بالمجتمع بسبب تلوث البيئة الناتج عن ممارسة المنظمة لنشاطها الاقتصادي، فهي لا تمثل تكاليف اجتماعية وفقا لهذا المفهوم على اعتبار أن المنظمة لم تدفع مقابلا لهذه الأضرار، وهنا نجد أن المفهوم يعاني من القصور في إيجاد أساس ملائم لقياس التكاليف الاجتماعية.

وتجدر الإشارة الى أنه لا يمكن الأخذ بوجهة النظر المحاسبية فقط لأننا بذلك نكون قد أهملنا الأضرار التي يتحملها المجتمع، كما لا يمكننا الأخذ بوجه النظر الاقتصادية فقط فنكون قد أهملنا ما تتحمله المنظمة من تكلفة مساهمة منه في تحمل مسؤولياتها الاجتماعية، وبالتالي يجب الأخذ بوجهتي النظر للمفهوم الواسع.

ثانيا– قياس العائد الاجتماعي في منظمات الأعمال:

يعتبر قياس العائد الاجتماعي المشكلة الجوهرية التي تواجه المحاسبة الاجتماعية والإفصاح عنها، ولهذا يرى البعض أن المعايير المحاسبية العامة التي وضعتها جمعية المحاسبين الأمريكية عام 1963 ونشرت في عام 1966 هي أنسب أسلوب وعلى هذا الأساس فإن المعايير الاجتماعية المقترحة كالتالي:[1]

1. معيار الصلاحية: حيث لابد أن تكون البيانات والمعلومات المحاسبية المتعلقة بالنشاط الاجتماعي وثيقة الصلة والارتباط بالهدف من استخدامه، وأن تعكس التقارير الاجتماعية الأثر الاجتماعي للأنشطة المطلوب قياس نتائجها لجميع أصحاب المصلحة والأطراف الاجتماعية المستفيدة

[1] سعدون مهدي الساقي و عبد الناصر نور، **"محاسبة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"**، مؤتمر دولي التحديات المعاصرة للإدارة العربية (القيادة الإبداعية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2006، ص: 200 .

بصورة حقيقية تبعث على الثقة وفي الوقت المناسب وبشكل يحقق الأهداف المرجوة من أعداد القوائم الاجتماعية الختامية؛

2. **معيار الخلو من التميز**: يتبلور مضمون هذا المعيار في ضرورة تحديد الحقائق والتقارير عنها بنزاهة، بحيث لا تنطوي على أي تحيز بالتضمين أو استخدام طرق القياس التي يظهر بها التميز واضحا والاعتماد على طريقة موضوعية للقياس المحاسبي سواء للتكاليف أو للعوائد الاجتماعية؛

3. **معيار النسبية**: مضمون هذا المعيار يكمن في ضرورة تبيان أسباب تحقق أو عدم تحقق الأهداف الاجتماعية حتى يمكن الوصول إلى درجة الإقناع العام بإشباع حاجة طالبي المعلومات الاجتماعية وكذلك حق المجتمع في أن يعرف النتائج الاجتماعية لنشاط المنظمة؛

4. **معيار التكلفة الاجتماعية التاريخية**: يقابل هذا المعيار (مبدأ التكلفة التاريخية) المتعارف عليه في مجال القياس المحاسبي للنشاط الاقتصادي، وبالرغم من تعرضه للنقد الشديد إلا أنه في ظل القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي يتوقع أن تزداد أهمية هذا المعيار لما يتحقق عنه قدر ليس بالقليل من الموضوعية والقابلية للمقارنة؛

5. **معيار العائد الاجتماعي**: ويمكن أن يحل هذا المعيار في مجال المحاسبة الاجتماعية بدلا من (مبدأ تحقيق الإيراد) في مجال المحاسبة المالية، لأنه يتسع ليشمل العوائد الاجتماعية غير القابلة للقياس النقدي المباشر ولا يوجد لها سعر في السوق؛

6. **معيار مقابلة العوائد الاجتماعية بالتكاليف المسببة لها**: يقابل هذا المعيار (مبدأ مقابلة الإيرادات بالتكاليف) في حالة المحاسبة المالية، يعني مقابلة العوائد الاجتماعية لكل نشاط اجتماعي تحت كل مجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية بالتكلفة التي أحدثها هذا العائد، ويتسع ليشمل الأساليب المستحدثة في القياس الاجتماعي أو التكاليف الاجتماعية.

ثالثا– مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي:

تتطلب عملية تقييم الأداء توفر مجموعة من المؤشرات لغرض حساب مستوى الأداء الذي حققته المنظمة، والوقوف على مستوى تطور أي جانب من جوانب نشاطها، ويمكن عرض أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية هي:[1]

[1] مدحت محمد أبو النصر، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 121-122.

1. **مؤشر قياس الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المنظمة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتقوم المنظمة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم وما إلى ذلك؛

2. **مؤشر قياس الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المنظمة داخل نطاقه الجغرافي، حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك؛

3. **مؤشر قياس الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المنظمة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية؛

4. **مؤشر قياس الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير وتكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

إن قياس المؤشرات السابقة لا يمكن أن تدخل حيز التطبيق العملي ما لم تتوفر معلومات محاسبية واضحة ودقيقة على مستوى المنظمة، والبيئة، والمجتمع ككل، ولذلك يجب التأكيد على ضرورة الاعتماد على معلومات محاسبية واضحة وصريحة لكافة التكاليف المؤثرة على بيئة ومحيط الاستثمار تمهيداً لقياسها.

المطلب الثالث: الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية

إن من أبرز أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية توفير المعلومات وإعداد التقارير الاجتماعية، والتي من شأنها أن تعكس مدى التزام منظمات الأعمال بالإفصاح عن أدائها الاجتماعي والذي يمثل ركيزة أساسية للفئات ذات العلاقة بالمنشآت عموماً، وفئة المستثمرين خصوصاً، نظراً لما يقدمه

الإفصاح من معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات الاقتصادية الملائمة، ويتم ذلك من خلال إعداد التقارير المالية وفقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها.

أولا– مفهوم وأهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية

يعبر الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي على الطريقة التي بموجبها تستطيع المنظمة إعلام المجتمع بأطرافه المختلفة عن نشاطاتها المختلفة ذات المضامين الاجتماعية وتعتبر القوائم المالية أو التقارير الملحقة بها أداة لتحقيق ذلك، ويعرف الإفصاح الاجتماعي على أنه عرض البيانات المتعلقة بالنشاط الاجتماعي للمنظمة بشكل يمكن من تقويم الأداء الاجتماعي للمنظمة[1]، ولقد تزايد الاهتمام بالإفصاح عن بيانات الأداء الاجتماعي التي تتحملها المنظمة وذلك للأسباب التالية:[2]

1. **أسباب تتعلق بتحسين المستوى الإعلامي للتقارير المالية:** منها:

- ✓ إن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يساهم في معالجة القصور بشأن قابلية القوائم المالية للمقارنة بين المنظمات؛
- ✓ إن تضمين القوائم المالية عن الأنشطة الاجتماعية يساهم بشكل أفضل في تقويم أداء المنظمة اجتماعيا؛
- ✓ اتخاذ القرارات الاستثمارية لم يعد يعتمد على الجانب الاقتصادي فقط، بل تعدى ذلك الى الجوانب والمعايير الأخرى مثل المعايير الدينية والسياسية والاجتماعية؛
- ✓ ازدياد ضغط الرأي العام بالنسبة للمشكلات البيئية والاجتماعية التي قد تسببها مشاريع الأعمال، مما دفع الحكومات لإصدار القوانين وتحقيق نوع من الإشراف وفرض العقوبات والغرامات على المشروعات المخالفة، الأمر الذي أدى الى حث المشروعات على إعطاء قدر أكبر من الاهتمام ببيانات التكلفة الاجتماعية لتتجنب العقوبات والإجراءات القانونية؛
- ✓ إن التحديد السليم للوعاء الخاضع للضريبة يتم بالمقابلة السليمة بين الإيرادات والتكاليف التي قد تكون غير موضوعية بسبب عدم أخذ التكلفة الاجتماعية بعين الاعتبار.

---

[1] بروبة إلهام، **المحاسبة عن المسؤ ولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الشفافية وترشيد اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمّد خيضر بسكرة، العدد 48، 2017، ص: 434

[2] آمنة تونسي وإبراهيم بورنان، **المراجعة الاجتماعية ودورها في تضييق فجوة التوقعات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط، المجلد 07، العدد 03، سبتمبر 2016، ص ص: 351-352.

2. أسباب تتعلق بمسؤولية المحاسب ومهنة المحاسبة:

أوضحت جمعية المحاسبين الأمريكية أسباب ضرورة اهتمام المحاسبين بالإفصاح عن بيانات المسؤولية الاجتماعية والتي يمكن تلخيصها كالتالي:

- ✓ إن البيانات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية هي ذات طبيعة كمية ومالية تؤثر على أصول المنظمة ونفقاتها والتزاماتها وهي من طبيعة عمل المحاسب؛
- ✓ إن التغيير في الفلسفة الاجتماعية التي تميل نحو وجهة النظر بضرورة تحمل المؤسسة لتكاليف المحافظة على البيئة يؤدي الى معالجة بيانات الأنشطة الخاصة بالبيئة عن طريق وظيفة المحاسبة في المنظمات.

ثانيا– العوامل المؤثرة على مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية

يمكن النظر الى العوامل التي تؤثر على مستوى الإفصاح عن تكاليف المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المنظمات من ثلاث جهات:[1]

1. عوامل مرتبطة بحجم المنظمة: يؤثر حجم المنظمة تأثيرا مباشرا على مستوى الإفصاح عن تكاليف المسؤولية الاجتماعية من خلال:

- ✓ هنالك علاقة إيجابية بين حجم المنظمات ومستوى الإفصاح إذ أن المنظمات كبيرة الحجم تمتلك موارد تمكنها من القيام بالأنشطة الاجتماعية على خلاف المنظمات التي تكون صغيرة الحجم، حيث توصف مواردها بأنها محدودة لا تمكنها من مزاولة أنشطتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه؛
- ✓ يتحكم عدد المستثمرين في مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية فمنظمات الأعمال التي تكون كبيرة الحجم يكون لها عدد أكبر من المستثمرين وبالتالي يؤدي ذلك الى مستوع عال من الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.

2. عوامل مرتبطة بطبيعة الصناعة: إن عامل الصناعة وطبيعتها عامل مهم في تحديد مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في المنظمات وذلك من خلال:

[1] محمد عامر راهي العذاري، **الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات**، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2017، ص ص: 62-63.

- ✓ إن الكثير من الصناعات لها تأثير كبير على البيئة التي تمارس أعمالها فيها، وبالتالي فإن التخلص من ضغوط المنظمات والجمعيات المهنية المختصة بالبيئة يتطلب منها أن تقوم بالإفصاح عن التكاليف التي تحملتها كتكاليف اجتماعية بيئية؛
- ✓ إن أغلب الصناعات تعتمد بشكل كبير على الموظفين من ذوي الخبرة والمهارة العالية، ولاستقطاب هذه الخبرات فإن المنظمات تقوم بالإفصاح عن التكاليف الاجتماعية التي أنفقت على الموارد البشرية باعتبارها أهم الموارد التي يجب الحفاظ عليها.

3. عوامل مرتبطة بالأرباح المحققة: إن المنظمات التي تحقق أرباح عالية تقوم بالإفصاح عن مسؤوليتها الاجتماعية بمستوى عالي على عكس المنظمات التي لا تحقق أرباح كافية، ويمكن تبرير ذلك من خلال التالي:

- ✓ إن المنظمات التي تحقق أرباح خلال السنة المالية تسمح للإدارة بتبني دور اجتماعي أكبر من المنظمات التي لم تستطيع تحقيق أرباح، وبالتالي يكون هناك مستوى أكبر من الإفصاح؛
- ✓ تسعى إدارة المنظمة التي حققت أرباح الى إعلام المستثمرين بالمسؤولية الاجتماعية التي تبنتها المنظمة وذلك لكي تعطي نوعا من الراحة للمستثمرين الحاليين والمتوقعين.

4. عوامل مرتبطة بحوكمة الشركات: تلعب الحوكمة دورا كبيرا في تحديد مستوى الإفصاح عن التكاليف الاجتماعية، ويتم ذلك من خلال آلياتها التي تعمل كمحددات للإفصاح الاجتماعي، وذلك من خلال التالي:

- ✓ مجلس إدارة المنظمة: إذ كلما كان حجم مجلس الإدارة كبيرا كلما زادت الأصوات المطالبة بحقوق العمال والبيئة والمستهلك؛
- ✓ تأسيس لجنة المسؤولية الاجتماعية: إن أهم الواجبات التي تلقى على عاتق اللجنة متابعة القضايا الاجتماعية، وأن ذلك يزيد من مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية للمنظمة عند وجود لجنة مختصة بمراقبة الأداء الاجتماعي للمنظمة؛
- ✓ هيكل المنظمة: إن تعدد ملاك المنظمة يؤدي إلى زيادة الحاجة الى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير والقوائم المالية؛
- ✓ الملكية الأجنبية: إن انفصال الإدارة عن ملاكها جغرافيا واختلاف القيم والثقافة الأجنبية قد يؤدي بالمنظمات الى العمل تجاه التوسع في الإفصاح الاجتماعي خصوصا.

إضافة الى ما تم ذكره فإن منظمات الأعمال التي تلتزم بتنفيذ برامجها وخططها الاجتماعية الموضوعة مسبقا تكون أكثر حرصا على الإفصاح بتكاليف تلك الخطط والبرامج في القوائم والتقارير المالية، عل عكس المنظمات التي تكون فيها درجة الالتزام أقل حرصا على إنجازها، والتي سوف تميل الى عدم الإفصاح عنها في القوائم المالية.

ثالثا– أساليب الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال:

حظيت أساليب الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالنشاط الاجتماعي للمنظمة الاقتصادية تشجيعًا من المنظمات والجمعيات والمحاسبين الذين يعترفون بأن القوائم المالية الحالية غير كافية للإفصاح عن الأداء الاجتماعي، لذلك أوصت بتشجيع تضمين القوائم المالية المنشورة مثل هذه المعلومات، كما استقرت الدراسات العلمية ومحاولات التطبيق العملي على اتباع إحدى الطرق التالية:[1]

1. **طريقة الدمج**: وتعني دمج معلومات محاسبة المسؤولية الاجتماعية مع المعلومات التقليدية للمحاسبة المالية ضمن قوائمها المالية ذات الغرض العام وهما قائمة الدخل وقائمة المركز المالي، ويأخذ أسلوب العرض في طريقة الدمج أحد الشكلين التاليين:

✓ **قائمة العمليات الاقتصادية – الاجتماعية:**

وتسمى بنموذج (LINOWES) وهي شكل شبيه بقائمة الدخل التقليدية يمثل قائمة تخص الأداء التشغيلي والاجتماعي للمشروع، وتوضح هذه القائمة نتيجة المقابلة الزمنية للعمليات ذات التأثيرات الموجبة والسالبة في مجالات ثلاثة لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية، مجال الموارد البشرية، مجال الموارد الطبيعية ومجال المنتج أو الخدمة، ويتم تقسيم عناصر هذه المجالات الثلاثة من حيث تأثيراتها كل على حدى إلى تحسينات أو تأثيرات موجبة أو الى أضرار وتأثيرات سالبة.

✓ **تعديل القوائم المالية التقليدية:**

تعد قائمة الدخل المعدلة بأعباء الوفاء بالمسؤولية البيئية والاجتماعية، أي يعدل ربح التشغيل المحاسبي بأعباء المسؤولية الاجتماعية في مجالاتها الأربعة وهي المساهمة البيئية، المساهمات العامة، الموارد البشرية، مجال المنتج أو الخدمة ويمكن أن تقسم هذه الأعباء في مجالاتها الأربعة إلى الأعباء الإجبارية والى الأعباء الاختيارية ليتم التوصل في نهاية التعديلات إلى صافي الدخل المعدل.

[1] يوسف بخلخال، **المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المحاسبة الاجتماعية**، مداخلة في ملتقى الدولي حول المنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 15-14 فيفري 2012، ص ص: 08-09.

وعلى غرار التعديل السابق يتم تعديل قائمة المركز المالي التقليدي بتأثيرات المساهمات البيئية والاجتماعية، وتهدف هذه القائمة إلى توفير معلومات عن الموارد المتاحة للاستخدام في مجالات الأداء البيئي وما يقابلها من حقوق للغير، بحيث يتم تحديد صافي الأصول في كل من المجالات الأربعة مجال المساهمات البيئية، والمساهمات العامة، والموارد البشرية وأخيرا مجال المنتج.

2. طريقة الفصل:

تأخذ تقارير المسؤولية الاجتماعية في هذه الطريقة أحد الأشكال الثلاثة وهي:

- ✓ تقارير وصفية تصف بطريقة سردية الأنشطة الاجتماعية التي قامت بها المنظمة، وهي عادة أنشطة الالتزام الاختياري للمشروع دون محاولة تقويم وتحليل التكاليف والمنافع المترتبة على هذه الأنشطة، وتمثل هذه التقارير المرحلة الأولى من مراحل تطور محاسبة المسؤولية الاجتماعية، ولقد اقترحت مثل هذه التقارير الجمعية الأمريكية للمحاسبة (AAA) عام 1973؛
- ✓ تقارير تفصح عن جانب التكلفة لتأثيرات أنشطة المسؤولية الاجتماعية دون التعرض لقيمة المنافع وتعرف هذه التقارير بتقارير المدخلات؛
- ✓ تقارير تفصح عن كل من تكاليف ومنافع أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعرف هذه التقارير بتقارير المدخلات والمخرجات، ويلاحظ أن تأثيرات الأنشطة الاجتماعية في النوع الثاني والثالث يتم تقديمها والتعبير عنها بوحدة النقد الوطني السائدة بينما يعتمد في النوع الأول أسلوب الإفصاح والتقييم الروائي.

3. تقرير الأداء البيئي والاجتماعي متعدد الأبعاد:

إن الإفصاح السابق هو إفصاح محاسبي روائي أو قيمي، ومن المفيد إضافة معلومات تعكس نتائج قياس التأثيرات البيئية والاجتماعية الكلية للمشروع في صورة أرقام ونسب وإحصاءات غالبا ما تكون أرقاما طبيعية فيزيائية أو بيولوجية، وتعرض الأرقام على أساس مستويات قياسية معيارية يحددها المختصون بعلوم البيئة لتكون معيارا للرقابة على المستويات الفعلية، وتحديد نوع وحجم الانحراف وذلك على غرار التحاليل الطبيعية التي يعتمدها الطبيب لمساعدته في تشخيص المرض ووصف العلاج ويسمى مثل هذا التقرير تقرير الأداء البيئي والاجتماعي متعدد الأبعاد.

خلاصة:

توصلنا في التأصيل النظري المسؤولية الإجتماعية من خلال الفصل الأول للدراسة أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي إلتزام طوعي أخلاقي مستمر لمنظمات الأعمال اتجاه العاملين فيها وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل من خلال إدارة الآثار الاجتماعية والبيئية والاقتصادية لأنشطتها بطريقة مسؤولة، في إطار تحقيق التوازن بين توقعات المجتمع والمصلحة الاقتصادية لهذه المنظمة.

وتعبر مجالات المسؤولية الإجتماعية عن أصحاب المصالح المستفيدين من برامجها وأنشطتها كالعملاء والزبائن والموردين والموظفين والمجتمع والبيئة، وهناك من يعبر عنها بعناصر المسؤولية الإجتماعية، أما أبعاد المسؤولية الإجتماعية فتعبر عن أنواع المسؤولية الإجتماعية هل هي خيرية أو أخلاقية أو قانونية أو اقتصادية، حيث تشكل مجملة أبعاد المسؤولية الإجتماعية التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تخطيط وتنفيذ وتقويم برامج المسؤولية الإجتماعية في منظمات الأعمال بهدف المساهمة في خدمة وتنمية المجتمع.

وتحقق منظمات الأعمال نجاحا جراء تطبيقها لأبعاد المسؤولية الإجتماعية، من تحسين لسمعتها وإدارة المخاطر الاجتماعية التي تترتب على قيامها بنشاطها الاقتصادي، والمتمثلة في الالتزام البيئي، واحترام قوانين العمل، والمواصفات القياسية، بالإضافة إلى أن التزامها بالمسؤوليات الاجتماعية يمثل عنصر جذب أمام الموارد البشرية.

أما المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية فتعرف بأنها نظام يهدف لتوفير البيانات والمعلومات المحاسبية الخاصة بالنشاط الاجتماعي للوحدة الاقتصادية، ويتضمن مجموعة من الإجراءات المحاسبية الخاصة بتسجيل وتبويب وعرض الأحداث والأنشطة ذات العلاقة بمجالات المسؤولية الاجتماعية للوحدة وفرض الرقابة عليها ،أما الإفصاح المحاسبي فيعبر عن الطريقة التي بموجبها تستطيع المنظمة إعلام المجتمع بأطرافه المختلفة عن نشاطاتها المختلفة ذات المضامين الاجتماعية، وتعتبر القوائم المالية أو التقارير الملحقة بها أداة لتحقيق ذلك.

الفصل الثاني

تمهيد:

يعتبر القطاع البنكي من أهم القطاعات التي تضمن سيرورة اقتصاد الدول من خلال عمليتي استقبال الودائع الخاصة بالأفراد والمؤسسات وتقديم القروض لهم في حالة حاجتهم لتمويل مشاريعهم، مستهدفة تحقيق أكبر عائد ممكن، ومع التغيرات التي يشهدها النظام المالي وزيادة الوعي بالتحديات الاجتماعية الحالية، تغيرت نظرة البنوك فلم يعد تقييمها يعتمد فقط على مراكزها المالية وإنما ظهرت مفاهيم جديدة تساهم في تذكير البنوك بالجانب الاجتماعي غير المادي ومسؤوليتها تجاه الأفراد والمجتمع في إطار المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية للبنوك ضرورة ملحة تساهم في استمرار وجودها.

ومن خلال هذا الفصل سنقوم بدراسة جملة من الآليات التي تساهم في إرساء وتعزيز المسؤولية الإجتماعية في البنوك، وذلك بعد التعرف على خصوصيات البنوك المسؤولة إجتماعيا، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: خصوصيات البنوك المسؤولة اجتماعيا؛

المبحث الثاني: آليات إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك؛

المبحث الثالث: آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

المبحث الأول: خصوصيات البنوك المسؤولة اجتماعيا

لا تختلف كثيرا المسؤولية الاجتماعية للبنوك عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، كون أن البنوك بمثابة منظمة أعمال، فأي بنك يرغب بالعمل أو التأسيس ينبغي عليه أن يحصل من السلطات ذات العلاقة على موافقة مسجل تجاري، مثل سجل تجاري لأي منظمة أعمال، بالإضافة إلى حصوله على موافقة البنك المركزي للسماح له بممارسة العمل البنكي، وتتميز البنوك المسؤولة إجتماعيا بمجموعة من الخصوصيات والتي سنتناولها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مبادئ وأبعاد البنوك المسؤولة اجتماعيا

تعرف المسؤولية الاجتماعية في البنوك على أنها ضرورة تحمل البنوك لمسؤوليتها تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع[1]، كما عرفت على أنها إلتزام البنك بالمشاركة ببعض الأنشطة الاجتماعية للأطراف التي ترتبط به وتتأثر بأنشطته بشكل مباشر من خلال التزام البنك بالمحافظة على عملائه وموظفيه بشكل أساس إضافة إلى ضرورة مساهمته في تحقيق رفاه المجتمع عموما[2]، ولكي تتمكن البنوك من ممارسة المسؤولية الاجتماعية عليها دمج مجموعة من المبادئ على رأسها الشفافية، وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ومراعاة أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات[3].

أولا– مبادئ البنوك المسؤولة اجتماعيا

على ضوء ما سبق فإن المبادئ التي تمكن البنك من ممارسته للمسؤولية الاجتماعية هي:

1. مبدأ الشفافية: إن الزيادة الكبيرة في عدد الأنشطة والاستثمارات التي تقوم بها بعض البنوك قد تشجعها على حيازة أصول مشكوك فيها في بعض الأحيان، وهذا الأمر من شأنه أن يخلق مصدرا لانعدام الثقة بين البنك وعملاءه، فالعميل يضع ثقته في البنك ويمنحه مدخراته على أن تستثمر في ما ينفع البلد والمجتمع مع إمكانية سحبها في أي وقت[4]، لذا يجب أن يتحكم البنك المسؤول اجتماعيا في مصادر أمواله

---

[1] خوالد أبو بكر، خير الدين بوزرب، **خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني**، كتاب جماعي بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019، ص: 371.

[2] هاني ربيعي، **برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في محافظة الخليل – الاشكاليات وسبل التطوير –**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2020، ص: 17.

[3] Truccolo noémie, **la responsabilité sociétale des banques : véritable engagement institutionnel ou simple conformisme ?,** article publié sur https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view , 2017, p19, consulté le 01/01/2020.

[4] Vranceanu Radu, **Une crise de confiance. Sociétal**, article publié sur http://archives.institut-entreprise.fr/sites/default/files/article_de_revue/docs/documents_internes/societal-64-3-vranceanu-conjonture.pdf , 2009, p16, consulté le 24/01/2020.

من خلال ضمان عدم قيامه بأنشطة غير مشروعة، مثل صناعة الأسلحة أو تلويث البيئة، وعليه أن يعتمد لغالبية أصوله من مدخرات عملائه والتي تم تحصيلها من تحقيق أنشطة اقتصاد حقيقية[1]، بالإضافة لنشره للتقارير الاجتماعية والبيئية وكشفه لسياسة البنك وقراراته وأنشطته بما فيها التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وإتاحة المعلومات للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم من قبل البنك.

2. إدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية: إن البنك المسؤول إجتماعيا هو البنك الذي يدير المخاطر بفعالية سواء كانت مخاطر إقتصادية أو اجتماعية أو بيئية، إذ أن قيم التأثير الاجتماعي والبيئي أساسية ولا يمكن فصلها عن قيمة التأثير الاقتصادي.

ففي البنوك المسؤولة اجتماعيا تكون التعليمات الاقتصادية للمشاريع مصحوبة بتعليمات اجتماعية وبيئية تتم على أساس قائمة مفصلة من المعايير، كما أن تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك يتم عن طريق التحكم في محتوى المشاريع الممولة من خلال توفير القروض والخدمات المالية المسؤولة، وأيضا عن طريق استبعاد قطاعات معينة وكذا المشاريع المفضية إلى انتهاك حقوق الإنسان أو التدهور البيئي[2].

كما تعمل البنوك المسؤولة اجتماعيا أيضا على تعزيز التنمية المستدامة والاقتصاد الاجتماعي والتضامن من خلال اختيار أفضل المستثمرين أداء في هذه المجالات، وهذا يعني فرض معايير جديدة على العملاء والموردين في سياسات التمويل.

3. مراعاة أصحاب المصالح: إن المراعاة الجيدة لإدارة أصحاب المصالح ستسمح لإدارة البنك بفهم طبيعة علاقته بالبيئة المحيطة به، من خلال التوفيق بين أهداف البنك وتوقعات أصحاب المصالح وطلباتهم، ومع مراعاة حتمية الكفاءة والفعالية، فإن البنك سوف يكون مستنداً إلى رؤية مشتركة بين الجميع، أكثر من كونه قائماً على وضع أو التزام بسيط بالالتزامات القانونية[3]، وسيركز البنك على الشفافية وجودة الإدارة والربحية المالية تجاه المساهمين فيه.

ترتبط المبادئ السالفة الذكر بشكل وثيق مع بعضها البعض، وتؤثر كل منها على الأخرى، كما أنها تمكن من تحديد الكيفية التي سيعمل وفقها البنك، بالإضافة إلى قيامها بدفع البنك الى وضع وحدة مسؤولة عن إدارة المسؤولية الاجتماعية، وعدم الامتثال فقط لما هو مقبول بموجب القانون[4]،كما سيكون على البنك المسؤول اجتماعيا الإمتناع عن تمويل الأنشطة التي لها تأثير سلبي على أصحاب المصالح، أو القيام بها

[1] Febea, **En quoi les banques éthiques se différencient elles des banques traditionnelles ?**, article publié sur http://www.febea.org/sites/default/files/library_files/definition_banque_ethique-fr.pdf , 2012, p02, consulté le 12/02/2020.
[2] de serres, **Aux confins de la responsabilité sociale des banques**, management stratégique de l'AIMS, Nice, 2008, p16.
[3] Mullenbach Astrid, **l'apport de la théorie des parties prenantes à la modélisation de la responsabilité sociétale des entreprises**, la revue des sciences de gestion, 2007, p118.
[4] Truccolo noémie, **la responsabilité sociétale des banques : véritable engagement institutionnel ou simple conformisme** article publié sur https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view , 2017, p19, consulté le 01/01/2020

بشكل مختلف لتكون مسؤولة اجتماعيا، وعليه لا يجب على البنوك احترام الالتزامات القانونية فقط، بل عليها أن تذهب الى أبعد من ذلك من خلال الاستثمار في رأس المال البشري والبيئة وعلاقات مع أصحاب المصالح[1]، وعليه فإن وضع معايير مالية وحدها لا يكفي في البنوك لأن تكون مسؤولة اجتماعيا، بل يجب إعطاء مكان للمعايير التي تأخذ في الاعتبار الجوانب غير المالية، والغرض من هذه المعايير هو أن يكون لنشاط البنك أثار اجتماعية وبيئية واقتصادية في نفس الوقت.

كما تشمل المسؤولية الاجتماعية في البنوك أصحاب المصلحة والمساهمين، والمقترضين والمودعين، والمديرين، والموظفين وإحترام الأنظمة القانونية والتشريعية واللوائح، وتعد هذه سمة رئيسية تميز القطاع المصرفي عن باقي القطاعات ألا وهي تعدد جوانب شمولية المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مما يؤدي إلى كثرة المعلومات وتعقدها، والتي يجب أن يصاحبها تنظيم صارم من أجل الحفاظ على استقرار القطاع المصرفي، كون هذا الأخير يختلف عن باقي القطاعات الأخرى فإن ممارسات المسؤولية الاجتماعية تختلف هي كذلك، حيث التركيز قائم في مجال الإقراض المصرفي على العمليات الاستثمارية وإدارة الأصول إلى جانب مكافحة الرشوة والفساد المالي وغسيل الأموال وهي من الأنشطة الأساسية للمسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي[2].

ثانيا– أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك

لا تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، إلا أن الإختلاف يكمن في تميز البنوك بأنشطة تدخل ضمن هذه الأبعاد تختلف عن نظيرتها في منظمات الأعمال وتتمثل هذه الأبعاد في:[3]

1. المسؤولية الاقتصادية: ويتمثل في طبيعة عمل البنوك وقدرتها على تحقيق الأرباح وزيادة العائد الاستثماري، وبالتالي المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية للبلاد، كما يندرج تحته توفير أجواء العمل المناسبة وحماية العاملين والمساهمين وجميع الأطراف ذات المصلحة وضمان حقوقهم.

2. المسؤولية القانونية: ويعني التزام البنك بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الحكومة أو المجتمع، ويعتبر هذا المجال بما يحمله من آثار بمثابة تشجيع والتزام البنوك بسلوك مقبول ومسؤول في أنشطتها

[1] Commission des communautés européenne, livre vert - **promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises,** article publié sur https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=FR , 2001, p07, consulté le 03/01/2020.

[2] أبو بكر خوالد، **طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية (ABG) خلال الفترة 2015–2016**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 20، 2019، ص: 24.

[3] أبو بكر خوالد، **نفس المرجع السابق**، ص: 25.

ومخرجاتها المقدمة الى المجتمع وأن لا ينتج أي ضرر، كما يندرج ضمن هذا المجال ضرورة حماية البنوك من بعضها البعض خصوصا فيما يتعلق بطرق المنافسة غير النزيهة.

3. المسؤولية الأخلاقية: وتشير الى السلوك التسويقي الذي يعد مقبولا من قبل المساهمين وأصحاب المصالح في البنك (المجتمع، المستثمرين، العملاء، المصارف المنافسة) وهذه المفاهيم تعد بمثابة أعراف وقوانين تلتزم بها البنوك في تعاملها مع المجتمع، ولذلك فقد أصبحت الجوانب الأخلاقية تعمل جنبا الى جنب مع الجوانب القانونية لبناء علاقات تسويقية طويلة الأمد.

4. المسؤولية الخيرية: وتمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي يحتلها البنك من خلال ما يقوم بها من نشاطات وفعاليات، ويبرز هذا المجال من خلال مشاركة البنك في مختلف المجالات الخيرية والإنسانية.

إن أبعاد المسؤولية الإجتماعية التي حددها كارول في الهرم الذي سبق ذكره هو نموذج لجميع منظمات الأعمال على إختلاف أنشطتها، ويبقى الإختلاف وارد في طبيعة الأنشطة المنبثقة من كل بعد حسب خصوصيات كل منظمة، والأمر ينطبق أيضا على البنوك كونها أيضا منظمة أعمال، فقد أصبحت البنوك اليوم ملزمة على الإيفاء بكافة التزاماتها اتجاه مختلف الأبعاد الأربعة السابقة الذكر، فتركيزها على بعد معين وإهمال الأبعاد الأخرى يؤدي حتما الى حدوث خلل وقصور في تبني برامج المسؤولية الاجتماعية، وهذا سيلحق بها أضرارا جسيمة، لذا يتعين عليها التركيز على كافة الأبعاد الأربعة السابقة الذكر.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك

يمكن توضيح مجالات ممارسة البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة على النحو التالي:

أولا– المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع: يجب على البنك أن يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها، ويمكن أن يحقق البنك ذلك كالآتي:[1]

✓ قيام البنك بالمساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، وذلك من خلال قيامه بما يلي:

- ممارسة أنشطته وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسساتي محتمل في المصالح؛
- تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني والتاريخي والثقافي؛

[1] أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية**، بحث مقدم الى مركز المديرين المصري لأغراض الاشتراك في المسابقة البحثية لعام 2010 حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، كلية التجارة، جامعة أسيوط، 2010، ص:21.

- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية؛

✓ دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح، إذ يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور هذه المؤسسات في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع، ولذا فيجب عليه أن يقوم بما يلي:

- المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح فقط بل تسعى إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع أيضا؛
- 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.

✓ قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح؛ حيث أن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم في نشاط البنك، لذا يجب عليه أن يحرص على ما يلي:

- 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 تثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته؛
- إخطار وإشراك المؤسسات التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح في الأمور التي تخصها.

ثانيا– المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة: تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسؤولياته، ويتمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباء والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي:[1]

✓ 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، وذلك من خلال:

- تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة، والسعي إلى الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة؛

[1] فضالة خالد، **دور الاقتصاد الاسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري**، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة البويرة، الجزائر، 2019، ص: 143.

- يجب أن يكون هناك سعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها.

✓ تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك، وذلك من خلال قيام البنك بما يلي:

- سعي من البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين؛
- تقدير البنك للموردين الذين يعتبرون الجوانب البيئية والاجتماعية أساسا لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها.

ثالثا– المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين والموظفين: لقد أصبح رضا العاملين من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة، وحتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في المنظمة فيجب أن يكون هناك التزام من قبل هذه الأخيرة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين، ولقد ساهمت مبادئ تايلور ومعاصريه والمتمثلة في مبدأ اختيار الرجل المناسب، مبدأ التحفيز المادي، مبدأ التدريب.... الخ، في توجيه الاهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف إلى زيادة الإنتاجية والوصول إلى الطريقة المثلى للأداء، وعليه أصبح هناك التزام من قبل البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وذلك من خلال مجموعة من العوامل مثل:[1]

✓ **احترام العنصر البشري:** إن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثريه مساهمة كل فرد، وبذلك يجب على البنك القيام بما يلي:

- أن يطبق 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؛
- أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل؛
- يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني، كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية؛
- يعمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.

[1] عزمي وصفي عوض، **مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي: دراسة مقارنة لعينة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين**، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الرابع عشر بعنوان سلوكيات المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوطن العربي، جامعة الشلف، الجزائر، 27-28 نوفمبر 2018، ص ص: 12- 13 .

✓ **تقييم العاملين وتحفيزهم:** يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة في تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم ويتطلب ذلك من البنك القيام بما يلي:

- وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك إيمانا منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمرا حيويا في وضع الخطط التدريبية؛
- تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقا لمعايير الشفافية فضلا 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 يحق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.

✓ **توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به:** فالحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم يجب على البنك أن يعمل على:

- تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة؛
- حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وأرائهم 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.

رابعا– المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء: لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه، ومن أمثلة أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه ما يلي:[1]

✓ تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك؛

✓ تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسبين 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 لا لبس فيها؛

[1] أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، **مرجع سبق ذكره**، ص: 22.

✓ الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.

يمكن للبنوك المسؤولة اجتماعيا أن تتوسع إلى مجالات أخرى أثناء اتخاذ القرار، حيث يمكن اعتبار الفوائد والأضرار التي حققت أو الناجمة عن ذلك القرار على وجه الخصوص لا تؤثر على أرباحها في المدى القصير، فعلى سبيل المثال تطوير المنتجات الخاطئة يتسبب في الفشل على مستوى النظام مما يؤدي إلى تدمير مدخرات مجموعات الأسر المعنية، فالمبادئ الأساسية التي وضعت قد تؤدي إلى قواعد أخلاقية تتجاوز القوانين من أجل الحفاظ على الاتجاهات الصحيحة،كما ينبغي أن يكون هناك المزيد من الضغط لضمان الامتثال لمواثيق الشرف في القطاع المصرفي، ففي البنوك الإسلامية يتم فحص المبادئ من طرف مجالس إشرافيه مستقلة تسهر على تطبيق المبادئ الأخلاقية المكفولة على مستوى العقود الفردية.

كما أنه عند اتخاذ القرارات التجارية يجب ألا يتم النظر فقط لتعظيم الربح، بل ينبغي على البنوك أيضا أن تساهم طوعا في حل القضايا الاجتماعية، فرغم كونها ليست من مصالحها الاقتصادية إلا أنها مسؤولية أخلاقية، فالبنوك في حاجة إلى جعل أنشطة المسؤولية الاجتماعية جزءا لا يتجزأ من العمليات اليومية لها ودمجها في الثقافة التنظيمية للبنك.

المطلب الثالث : دوافع تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية وعوامل نجاحها

إن الهدف الأساسي لإنشاء البنوك هو تحقيق أكبر عائد للربح لذا تبلورت فكرة وجوب تذكير البنوك بمسؤولياتها الإجتماعية والأخلاقية إتجاه أصحاب المصالح حتى لا يكون تحقيق الربح عائدا عن أمور لا أخلاقية أو غير مقبولة قانونيا، وفي نفس الوقت أصبحت المسؤولية الإجتماعية ضرورة ملحة في عصر التغيرات والتطورات المتسارعة، وميزة للتنافس وتحسين السمعة وعامل مهم لنجاح البنوك.

أولا–دوافع تبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية:

تتعدد دوافع تبني البنوك للمسؤولية الإجتماعية، فمنها ما هو ضروري ومكمل لنشاطها ومنها ما هو تطوعي لأهداف مشتركة بين البنك وأصحاب المصالح، ومن الأمور التي تدفع البنوك إلى ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية إتجاه أصحاب المصالح نذكر:[1]

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

✓توفير برامج التنمية الإدارية وبرامج التهيئة المبدئية والتي تعمل على مساعدتهم على استيعاب أبعاد المفهوم الموسع للمسؤولية الاجتماعية خاصة في تلك العناصر؛

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 426 – 428.

- ✓التكاليف التي يتحملها البنك نتيجة المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية ستكون· لها آثار ايجابية على مكانة البنك في المجتمع ولو على المدى البعيد؛
- ✓يجب على البنوك أن توازن بين كلا من أهدافها الاقتصادية وأهدافها الاجتماعية· حتى تتمكن من الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية؛
- ✓مساهمة البنك في حل المشاكل الاجتماعية سيتم أخذها في الاعتبار عند الحكم على مدى كفاءة إدارة البنك؛
- ✓مسؤولية البنك تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة وليس فقط أمام المساهمين.

2. الاهتمام بالقضايا والمشكلات الاجتماعية في المجتمع المتكاملة مع أعمال البنك: وهي كالآتي:

- ✓يمثل زبائن البنك والمستفيدون من خدماته جزءا هاما من عناصر المجتمع، ولن يستمر تعاملهم مع البنك إذا لم يحافظ البنك على متطلبات المجتمع واحتياجاته ويتفاعل مع مشاكله وأزماته؛
- ✓يمثل المجتمع بعناصره المختلفة صاحب الفضل الأول في نشأة البنك وممارسته لأوجه نشاطه المختلفة ومساعدته على تحقيق الأرباح، مما يتطلب الاهتمام بمتطلباته وفاء لفضله في نجاح واستمرارية البنك؛
- ✓تشجيع الأفراد والمنظمات بالمجتمع على المشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتوجيه أنشطتهم وتصرفاتهم بما يساعد البنك على الاستفادة منها للوفاء بمسؤوليته الاجتماعية.

3. تطوير وتنمية التوجيهات المصرفية بما يخدم أداء البنك لمسؤوليته الاجتماعية: يمكن تلخيصها كما يلي:

- ✓الهيكل القانوني للبنك والشكل الذي يتخذه لإتمام أعماله، والمؤسسات والهيئات التي لها حق الرقابة والإشراف على البنك بالإضافة إلى الهيئات الاستشارية التي يرجع إليها البنك في بعض الأعمال؛
- ✓تحديد أعضاء مجلس الإدارة وتحديد الصورة العامة لتنظيم أعمال البنك وخصائصه وأنشطته المختلفة؛
- ✓أهداف البنك وأغراضه والعمليات المصرفية والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يقوم بها البنك بمختلف أنواعها؛
- ✓البيئة المصرفية المحيطة بالبنك، حيث تقوم البنوك بممارسة أنشطتها وتقديم خدماتها في بيئة مصرفية متعددة الأنظمة مما يلقي عليها عبئا كبيرا في مثل هذه البيئة.

4. تنمية وتطوير الإطارات المصرفية: حيث أن قيام إدارة البنك بممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية يتطلب العديد من المهارات اللازم توافرها في القائمين بهذه الأنشطة حتى يتسنى لها الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية بشكل مناسب، ومن أمثلة هذه المهارات ما يلي:

- ✓المهارات العلمية ومقدرة الأفراد على استخدام التفكير المنطقي ومبادئ البحث العلمي في القيام بعملية اتخاذ القرار، وتناول ما يواجه البنك من قضايا ومشكلات اجتماعية؛
- ✓المهارة الفنية والتطبيقية ومقدرة الأفراد على استعمال ما يمتلكونه من معلومات وبيانات وحقائق متاحة بجانب الخبرات والممارسات السابقة؛
- ✓المهارة السلوكية ومدى تفهم الأفراد للعوامل الإنسانية التي تحكم علاقات الأفراد ببعضهم البعض وعلاقاتهم بعملهم ومجتمعهم، وبيان أثر ذلك على ما يواجه البنك من مشكلات؛
- ✓متابعة إدارة البنك لتوفر هذه القدرات والمهارات لدى الأفراد الذين يوكل إليهم؛
- ✓ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية حتى يتسنى لها الوفاء بها بالشكل المناسب.

ثانيا– متطلبات نجاح البنوك في تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

يتطلب نجاح البنوك في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية أمام المجتمع وجود العديد من العوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في تبني هذه المقاربة أهمها:[1]

- ✓ضرورة إيمان البنوك بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل كل مسؤول فيها ابتداء من أصحاب المصلحة، مرورا بمديريها التنفيذيين، وانتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور، وهو أمر لا تتفضل به البنوك على مجتمعها بل تفتخر به وتعتبره واجبا عليها؛
- ✓أن تقوم البنوك بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع بدلا من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة؛
- ✓أن يصبح هذا النشاط جزءا رئيسيا من أنشطة البنوك يتم متابعته من قبل البنك المركزي، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها تماما كما توضع مخططات العوائد وغيرها من الأنشطة التجارية؛
- ✓من أكبر المعوقات التي تواجه البنوك الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية رغبتها في الانطلاق من خلال مشاريع كبيرة وضخمة وذات أرقام عالية، ولا ضرر في أن توضع هذه الأهداف على المدى البعيد، ولكن حتى يتم البدء في مثل هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاقة من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقق المشاريع والبرامج الكبيرة؛
- ✓ضرورة الالتزام الكامل بالأحكام شكلا ومضمونا (تكوين رأس المال، انتقاء الموظفين، التنظيمات واللوائح، طريقة تعبئة الموارد وتوظيفها)؛

[1] منير سليمان الحكيم، **المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية**، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة عمان الأهلية، الأردن، المجلد 17، العدد 02، 2014، ص 20.

- ✓ اختيار أعضاء القيادة العليا بدقة عالية من النماذج المسلمة المؤهلة والواعية والمؤمنة بقضية المسؤولية تجاه البيئة والمجتمع؛
- ✓ التقييم المستمر للأداء والنتائج؛
- ✓ العمل على انتشار فروع البنوك على مستوى الأحياء ما أمكن ذلك؛
- ✓ تقريب الإدارة من المواطن؛
- ✓ الوضوح الفكري لوظيفة البنك لدى الموظفين ابتداء من الإدارة العليا وحتى أدنى مستوى تنفيذي؛
- ✓ الوعي المالي من الإدارة العليا لعظمة المهمة التي يقومون بها تجاه المجتمع؛
- ✓ الإعداد والتخطيط الواضح لتنفيذ الأهداف؛
- ✓ إجراء البحوث الميدانية باستمرار الاستشراف الدور الاجتماعي للبنك وتحقيقه؛
- ✓ الاهتمام بالأنشطة الخاصة بالمتعاملين حتى تحقق لهم الرضا ويحقق البنك الولاء المطلوب منهم؛
- ✓ المشاركة والانتماء مع المتعاملين وتنمية الوعي المصرفي وتدعيم ثقتهم في المصرف؛
- ✓ الإلتزام بالإحترام والمسؤولية، بمعنى إحترام البنك للبيئة الداخلية (العاملين) والبيئة الخارجية (أفراد العملاء، المساهمين ،المجتمع ، البيئة .....) ، ودعم المجتمع ومساندته، و حماية البيئة سواء من حيث الإلتزام بتوافق المنتج الذي يقدمه البنك للمجتمع مع البيئة أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة[1]؛
- ✓ الحرص على عدم الإعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقها، فكثير من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار لعدم قدرة المسؤولين عنها على تنفيذها طبقا لما تم الإعلان عنه وهذا قد يساهم في المستقبل في توقف البرنامج[2]؛

هذه أهم العوامل التي من الممكن أن تساعد البنوك على أن يصبح لديها برامج اجتماعية ناجحة يمكن من خلالها أن تخدم مجتمعها وتساهم في تطويره وتنميته وتصبح جزءا منه وتتجاوز رؤيتها من تحقيق العوائد إلى المشاركة الاجتماعية، وتحقيق العوائد المشتركة بينها وبين أصحاب المصالح.

[1] وليد حميد رشيد الأميري، **المسؤولية الإجتماعية للمصارف الخاصة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص:173.

[2] منير سليمان الحكيم، **مرجع سبق ذكره**، ص:20.

المبحث الثاني: آليات إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك

يعتبر الجهاز المصرفي هو الأساس في النظم الاقتصادية والمالية نتيجة التأثير الكبير له على بقية الأنشطة والقطاعات الاقتصادية الأخرى، ويؤكد المفهوم الحديث للمسؤولية الاجتماعية وجوب التزام البنوك بمسؤوليتها الاجتماعية آخذة بعين الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهها باعتبارها جزء من المجتمع الذي تنشط فيه، حيث يعتبر اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية من واجباتها، والذي تستطيع تجسيده من خلال تطبيق مجموعة من الآليات والأساليب التي يمكن من خلالها تجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية في البنوك، وهذا ما سيتم معالجته في هذا المبحث.

المطلب الأول: الحوكمة المصرفية ودورها في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك

تتفوق البنوك التي تطبق مبادئ الحوكمة على غيرها بمزايا كثيرة أبرزها تحسن أداءها وسمعتها وارتفاع قيمتها في السوق بالإضافة الى الحد من مستويات المخاطر، وتجنب التعثر والإفلاس، كما تساهم الحوكمة المصرفية في إرساء أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك من خلال تحسين استغلال الموارد البشرية والمالية والطبيعية من قبل البنك لتلبية الحاجيات الاجتماعية وتقوية الآليات المحلية والوطنية لتطوير الأعمال التطوعية، وبناء رؤية واضحة عن الدور الاجتماعي الذي يمكن أن يقوم به البنك من حيث الالتزام بحقوق أصحاب المصالح والالتزام البيئي، وسنقوم في هذا المطلب بتوضيح أكثر لهذا الدور وذلك بعد تقديم مفهوم وأهمية الحوكمة في القطاع البنكي.

أولا– مفهوم الحوكمة المصرفية:

يرتبط مفهوم الحوكمة في الجهاز المصرفي بخصوصية النشاط البنكي وارتباطه بعنصر المخاطر المتزايدة التي تفرض تطبيق آليات مصرفية حديثة تعمل على تحديد هوية تلك المخاطر لتقليصها والحد منها، وذلك عن طريق تطوير أساليب المراجعة والمراقبة ووضع السياسات العملية المناسبة من خلال اللجوء الى تطبيق قواعد الحوكمة المصرفية المهنية لتنظيم العلاقات بين الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة وأصحاب المصالح والمساهمين وعدم المساس بمصالح المتعاملين.

1. تعريف الحوكمة المصرفية:

يعرف بنك التسويات الدولية الحوكمة المصرفية على أنها الأساليب التي تداولها البنوك من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا والتي تحدد كيفية وضع أهداف البنك والتشغيل وحماية مصالح المساهمين وأصحاب المصالح، وذلك من خلال الالتزام بالقوانين والنظم السائدة بما يضمن حماية حقوق المودعين[1].

[1] سليم بن رحمون، سميحة بوحفص، **التأصيل النظري للحوكمة المصرفية ودورها كآلية لإدارة المخاطر المصرفية**"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة بسكرة، العدد السادس، مارس 2018، ص 110.

وحسب لجنة بازل فالحوكمة المصرفية تشير الى الأسلوب الذي تدار به أعمال وقضايا ومعاملات البنك من قبل مجلس الإدارة والمديرين والإدارة العليا، وينعكس ذلك من خلال:[1]

- ✓ وضع أهداف البنك وتأدية نشاطه؛
- ✓ الوفاء بالتزام المساءلة تجاه مساهميها والأخذ بعين الاعتبار مصالح أصحاب المصلحة الآخرين؛
- ✓ حماية مصالح المودعين؛
- ✓ وضع أنشطة وسلوك البنك جنبا الى جنب مع توقعاته وأهدافه المسطرة والذي سيعمل بأسلوب سليم ومتين وآمن للوصول الى ذلك.

وهناك من يعرف الحوكمة المصرفية بأنها الطريقة التي تدار بها أعمال البنك، بما في ذلك وضع أهدافه وإيجاد ترابط وتناسق بين أنشطة وسلوكيات البنك من جهة وتوقع أن تعمل الإدارة بأسلوب آمن وسليم من جهة أخرى، وإدارة العمليات اليومية، مع حماية مصالح المودعين وحملة الأسهم الآخرين في الوقت ذاته، وتحدد الحوكمة المصرفية مجموعة من العلاقات بين إدارة البنك ومجلس إدارته ومساهميه والأطراف الأخرى المعنية ذات المصلحة[2].

2. عوامل نجاح تطبيق الحوكمة في البنوك:

تتمثل أهم العوامل التي تدعم نجاح عملية حوكمة البنوك في:[3]

- ✓ وضع أهداف استراتيجية ومجموعة من القيم والمبادئ التي تكون معلومة لكل العاملين في البنوك؛
- ✓ وضع وتنفيذ سياسات واضحة للمسؤولية بالبنك؛
- ✓ ضمان كفاءة أعضاء مجلس الإدارة وإدراكهم للدور المنوط بهم في عملية الحوكمة وعدم خضوعهم لأي تأثيرات، سواء داخلية أو خارجية؛
- ✓ ضمان توافر رقابة ملائمة بواسطة الإدارة العليا؛
- ✓ الاستفادة الفعلية من العمل الذي يقوم به المراجعين الداخليين والخارجيين في إدراك أهمية الوظيفة الرقابية؛
- ✓ ضمان توافق نظم الحوافز مع أنظمة البنك وأهدافه والبيئة المحيطة؛
- ✓ دور السلطات الرقابية في مراجعة أعمال مجلس الإدارة والإدارة العليا؛

---

[1] Basel Committee on banking supervision, **Enchancing corporate governance for banking organizations bank for international settlements**, 2006, p 04

[2] حماد طارق عبد العال، **حوكمة الشركات "تطبيقات الحوكمة في المصارف"**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 418.

[3] حبار عبد الرزاق، **الالتزام بمتطلبات لجنة بازل كمدخل لإرسال الحوكمة في القطاع المصرفي العربي "حالة دول شمال افريقيا"**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف، العدد السابع، 2009، ص 80.

- ✓ خلق بيئة لتعزيز انضباط السوق فعليا؛
- ✓ مبادرات التعليم والتدريب لبناء طاقات في حوكمة الشركات؛
- ✓ تطوير إطار قانوني فعال يحدد حقوق وواجبات البنك.

ثانيا– أهمية تطبيق الحوكمة المصرفية في إرساء المسؤولية الاجتماعية:

لا تقل أهمية تطبيق الحوكمة في القطاع البنكي عن أهميتها في إرساء المسؤولية الإجتماعية، فتطبيق معايير الحوكمة في البنوك يعكس جملة من الفوائد والعوائد للبنك، كما يهيئ له المجال لممارسة المسؤولية الإجتماعية.

1. أهمية تطبيق الحوكمة في القطاع البنكي: تنعكس أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة في القطاع المصرفي في جملة من النقاط نورد أهمها فيما يلي:[1]

- ✓ أصبحت درجة التزام البنوك والشركات بتطبيق مبادئ الحوكمة أحد المعايير التي يضعها المستثمرون في اعتبارهم عند اتخاذ قرار الاستثمار، خاصة في ظل النظام الاقتصادي العالمي الحالي الذي يتسم باشتداد المنافسة في الأسواق المحلية والدولية، ومن ثم فإن البنوك التي تطبق مبادئ الحوكمة تتميز بميزة تنافسية لجلب الودائع واقتحام الأسواق وجلب العملاء؛
- ✓ إن تطبيق مبادئ الحوكمة المصرفية يؤدي الى تحسين إدارة البنوك وتجنب التعثر والإفلاس ويضمن تطوير الأداء ويساهم في اتخاذ القرارات على أسس سليمة؛
- ✓ يعمل تبني إطار مبادئ الحوكمة المؤسسية في البنوك الى ربط المكافآت والحوافز بالأداء مما يساعد على تحسين كفاءة أداء البنك بشكل عام؛
- ✓ تبني معايير الإفصاح والشفافية في التعامل مع المستثمرين والمقرضين في إطار التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة المؤسسية يساعد على منع حدوث الأزمات المصرفية.

إضافة الى ما سبق فإن البنوك التي تعمل على تطبيق مبادئ الحوكمة تستطيع جذب الاستثمارات الأجنبية وتشجيع رأس المال المحلي على الاستثمار في المشروعات الوطنية وضمان تدفق الأموال.

2. أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة المصرفية في إرساء المسؤولية الاجتماعية: تكمن أهمية الحوكمة في إرساء المسؤولية الاجتماعية من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة في المجال الاجتماعي، الأمر الذي يؤدي الى

[1] زيدان محمد، **أهمية إرساء وتعزيز مبادئ الحوكمة في القطاع المصرفي بالإشارة للبنوك الجزائرية**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، العدد 09، 2009، ص 20.

الرفع من كفاءة استخدام البنوك لمواردها في المجال الاجتماعي، وتعظيم قيمتها ودعم القدرة التنافسية لها بما يساعدها على التوسع والنمو والاستدامة ويمكن إظهار ذلك في:[1]

- ✓اختيار قواعد السلوك المهني للعمل بها بما يتلائم مع المعايير التي ينبغي أن تنتهجها البنوك في تحقيق أهدافها؛
- ✓اختيار أعضاء مجلس الإدارة والعمال وفق مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب؛
- ✓وضع أنظمة الرقابة الداخلية والخارجية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للبنوك والإشراف عليها مع مراجعة سنوية لها؛
- ✓ترسيخ القيم الديمقراطية والشفافية والمساءلة والعدل مما يضمن نزاهة المعاملات ويعزز سيادة القانون ضد كل أشكال الفساد؛
- ✓تسمح مبادئ الحوكمة بتحسين استغلال الموارد البشرية والمالية والطبيعية من قبل البنك لتلبية الحاجيات الاجتماعية وتقوية الأليات المحلية والوطنية لتطوير الأعمال التطوعية؛
- ✓بناء رؤية واضحة عن الدور الاجتماعي الذي يمكن أن يقوم به البنك من حيث الالتزام بحقوق أصحاب المصالح والالتزام البيئي؛
- ✓تهيئة المناخ العام الذي يمكن أفراد البنك من المساهمة في تحقيق التوازن بين الأداء الاقتصادي والأداء الاجتماعي في إطار المحافظة على البيئة؛
- ✓تطبيق مبادئ الحوكمة يعطي قناعة للبنوك بالدور الحتمي لها بتبني المسؤولية الاجتماعية، كما تعمل على اقناع كل طرف داخلي أو خارجي بواجبه أو مكانته في تحقيق ذلك؛
- ✓تعمل الحوكمة على توطيد العلاقة مع كل طرف من أصحاب المصالح وإقناعه بالمزايا المعنوية والمادية لممارسة المسؤولية الاجتماعية حتى يضمن الدعم لتجسيد الاستراتيجية المعتمدة وإرسائها كثقافة تنظيمية مؤسساتية ومجمعية.

ثالثا– دور الحوكمة المصرفية في إرساء المسؤولية الاجتماعية في القطاع البنكي

إن الممارسة السليمة للحوكمة تؤدي عامة الى دعم وسلامة الجهاز المصرفي وتفادي الوقوع في الأزمات المصرفية وذلك من خلال مجموعة من الآليات التي تسعى الى تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

[1] غردي محمد، **دور مبادئ وأسس الحوكمة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية**، مجلة الاقتصاد الجديدة، العدد 9، سبتمبر 2013، ص 74.

1. دور مجلس الإدارة في إرساء المسؤولية الاجتماعية بالبنوك:

يسهم مجلس الإدارة ويحرص على المعاملة العادلة وتطبيق المعايير الأخلاقية في ظل استراتيجية البنك وأهدافه، وممارسة الرقابة وإجراءات نشر وتوزيع المعلومات والاتصال بالبنك وتقديم التوصيات والآراء وتجنب صراعات المصالح، فهو المسؤول على أن يكون البنك قويا ويعمل بصورة جيدة، ويتمثل دور مجلس الإدارة اتجاه المسؤولية الاجتماعية في:[1]

- ✓التأكد من أن استراتيجية وخطة الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يتم تطويرها باعتبارها جزء مكملا لخطة واستراتيجية البنك بشكل عام؛
- ✓مراقبة تقدم البنوك في تنفيذ استراتيجياتها بما في ذلك استراتيجية المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓التأكد من أن عوامل المخاطرة المرتبطة بنظم الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية ثم تطبيقها؛
- ✓التعامل بشكل عادل مع اهتمامات أصحاب المصالح بما في ذلك مصالح العاملين والدائنين والعملاء والموردين والمجتمعات المحلية وكذا مراعاة المعايير البيئية والاجتماعية ذات الصلة، ليشمل الجانب الاجتماعي لحماية الأطراف المختلفة بما يضمن المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع.

2. دور لجنة التدقيق في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنك:

تعتبر لجنة التدقيق إحدى لجان مجلس الإدارة التي تساهم بدور إشرافي مهم من خلال ما تقوم به من مهام، وما يفوض إليها من صلاحيات في ضوء دور مجلس الإدارة ومحدداته كأحد آليات الحوكمة، وقد أكدت التقارير واللوائح الصادرة حول حوكمة المنظمات وتعزيزها على أهمية الدور الذي تقوم به لجنة التدقيق كأحد آليات الحوكمة وطبيعة هذا الدور الذي يجب أن تقوم به هذه اللجنة حتى تكون آلية فعالة للحوكمة، ومن ضمن مسؤولية لجنة التدقيق تحسين السياسات العامة للإفصاح والتقارير عن المسؤولية الاجتماعية من خلال:[2]

- ✓**حجم المخاطرة:** يجب على لجنة التدقيق أن تفهم حجم وحالة المخاطرة للبنك وتقييم ومراقبة ممارسات إدارة المخاطر المتعلقة بممارسات المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓**السياسات المحاسبية الهامة:** على لجنة التدقيق أن تفحص وتناقش مع إدارة البنك السياسات المحاسبية الهامة للبنك وجودة الأحكام والتقديرات التي تقوم بها الإدارة عن المسؤولية الاجتماعية؛

---

[1] نجلاء ابراهيم يحيى عبد الرحمن، **دور الأليات الداخلية للحوكمة في تحسين الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنشئات الأعمال السعودية**، مجلة المحاسبة والمراجعة، جامعة مصر، المجلد الأول، 2013، ص 193 .

[2] مزيمش أسماء وشريقي عمر، **الحوكمة المصرفية كآلية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية بالبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر: دراسة ميدانية بمجموعة من البنوك والمؤسسات المالية بولاية سطيف**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد الثالث والعشرون، جوان 2018، ص: 217.

- ✓ **الرقابة الداخلية:** على لجنة التدقيق أن تفهم وتطلع على نظم الرقابة الداخلية بالبنك المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، وفحصها بصورة دورية مع كل من المراجع الداخلي والمراجع الخارجي ومعرفة كفاءتها؛
- ✓ **الإلتزام:** يتوجب على لجنة التدقيق فخص ومراجعة الإجراءات التي يتبعها البنك للإلتزام بالقانون والسياسات الهامة في البنك بما فيها المواثيق الأخلاقية المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية.

من ناحية أخرى ولكي تقوم لجنة التدقيق بمسؤولية الرقابة والإشراف على عملية الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية، فإنه يتوجب على أعضاء اللجنة أن يمتلكوا الخبرة بالجوانب المالية التي تمكنهم من القيام بذلك، حيث يجب أن تشمل الخبرة الجوانب التالية: الخبرة المالية، الخبرة بالحوكمة، الخبرة بعمليات المنشأة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

3. دور التدقيق الخارجي في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

يعتبر التدقيق الخارجي من بين الآليات المهمة في مجال الحوكمة المصرفية، حيث يلعب دورا في إضفاء الثقة والمصداقية على المعلومات المحاسبية من خلال تقديم رأي محايد في مدى صدق وعدالة القوائم المالية التي تعدها الوحدات الاقتصادية وفقا للمبادئ المحاسبية المتفق عليها، وكذا الحد من تعارض المصالح بين الملاك وإدارة البنك، كما أنه يحد من مشكلة عدم تماثل المعلومات[1].

ويتمثل دور التدقيق الخارجي في أنه يسمح بتعزيز مسؤوليات الحوكمة في الإشراف والتبصر والحكمة، حيث ينصب الإشراف على التحقق مما إذا ما كانت البنوك تعمل ما هو مفروض أن تعمله ويفيد في اكتشاف ومنع الفساد الإداري والمالي[2].

4. دور التدقيق الداخلي في إرساء المسؤولية الاجتماعية بالبنوك:

تلعب وظيفة التدقيق الداخلي دورا بارزا في تعزيز الحوكمة لأجل إرساء المسؤولية الاجتماعية، وذلك بزيادة قدرة الموظفين على مساءلة البنك، حيث يقوم المدققون الداخليون من خلال الأنشطة التي يقومون بها بزيادة المصداقية، العدالة وتحسين سلوك الموظفين العاملين في للبنك، والتقليل من مخاطر الفساد المالي[3]، كما أن للمراجعة الداخلية دور هاما في تعزيز المسؤولية الاجتماعية نظرا لما تقوم به من أنشطة ترتبط بتقييم أنظمة الرقابة الداخلية والمخاطر التي يمكن أن تعترض أنشطة المسؤولية الاجتماعية، حيث يهدف التدقيق الداخلي إلى تقييم وسائل ونظم وإجراءات إدارة المخاطر المتعلقة بأنشطة المسؤولية الاجتماعية في البنك،

---

[1] عثمان ميرة، **أهمية تطبيق الحوكمة في البنوك وأثرها على بيئة الأعمال مع الإشارة الى حالة الجزائر**، مذكرة ماجيستر علوم اقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة المسيلة، 2012، ص:52.

[2] بروش زين الدين ودهيمي جابر، **دور اليات الحوكمة في الحد من الفساد المالي والاداري**، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كألية للحد من الفساد المالي والاداري، جامعة بسكرة، يومي 6-7-2012، ص17.

[3] نجلاء ابراهيم، **مرجع سبق ذكره**، ص 196.

ولتطبيق قواعد الحوكمة بها على نحو سليم، كما يتم وضع نظم وإجراءات التدقيق الداخلي بناء على تصور ودراسة للمخاطر التي تواجه البنك، على أن يستعين في ذلك بآراء وتقارير مجلس الإدارة ومراقبي الحسابات ومديري البنك، وأن يتم تحديث ومتابعة وتقييم تلك المخاطر.

5. دور اللجنة المصرفية في الرقابة وإرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

تسعى اللجنة المصرفية الى تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك من أجل ضمان احترام البنك لقواعد سير المهنة وضمان تعزيز المسؤولية الاجتماعية، حيث يتمثل دور اللجنة المصرفية في مراقبة حسن تطبيق القوانين والأنظمة التي تخضع لها البنوك ومدى احترامها لها وتوقيع العقاب في حالة الاختلالات والمخالفات، كما تعاين عند الاقتضاء المخالفات التي يرتكبها أشخاص غير مرخص لهم للقيام بأعمال البنوك، كما تقوم بتقديم الآراء والتوصيات في المسائل المتعلقة بالمهنة المصرفية، وكذا تسهيل النشاط واقتراح التدابير العملية لضمان المراقبة على العمليات التي يقوم بها البنك، كما أنها تعمل على جعل سير عمل البنوك يخضع لقواعد عقلانية وتوجيهية، بالإضافة إلى ذلك فإنها تسعى لحماية وضمان المصلحة العامة[1].

مما سبق يتضح أن الحوكمة المصرفية هي عبارة عن نظام أو إطار يتضمن مجموعة آليات وعناصر تعمل معا لضبط عمل إدارة البنك وما تتخذه من قرارات وأفعال، بحيث يصب في مصلحة الملاك أو حملة الأسهم بشكل محدد، وفي مصلحة أصحاب المصالح بشكل عام، كما أن تطبيق الحوكمة في البنوك هو أساس الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية مما يسمح لها بالاستجابة لمتطلبات التنمية المستدامة وكذا ضمان المنافسة العادلة.

المطلب الثاني: التسويق الداخلي ودوره في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك

إن الاهتمام بالموظفين وتحفيزهم لأداء وظائفهم على أفضل وجه، والعمل بأبعاد التسويق الداخلي وتطبيقها، والمتمثلة في الثقافة التنظيمية والاتصال الداخلي والتدريب والتحفيز، يعد نقطة البداية الأساسية لضمان تفاعلهم مع برامج البنك وأهدافه، والتي من بينها أهدافه الاجتماعية التي تظهر في مدى سعيه ليكون شريكا فعالا في المجتمع الذي يعمل فيه، فيؤدي التركيز على العاملين باعتبارهم عملاء داخليين الحجر الأساس للعمل بمبادئ المسؤولية الاجتماعية.

أولا– مفهوم التسويق الداخلي:

يعتبر التسويق الداخلي أحد أنواع التسويق حيث يتم بمقتضاه الإهتمام بالموظفين على أنهم زبائن، فيتم من خلالهم تطوير منتجات أو خدمات المنظمة وفقا لإحتياجاتهم، كونهم يمثلون جزء من المستهلكين،

[1] شيح عبد الحق، **الرقابة على البنوك التجارية**، مذكرة ماجستير في القانون، جامعة بومرداس، 2010، ص: 110.

وهذا الإهتمام سيحقق من جهة أخرى ممارسة ضمنية للمسؤولية الإجتماعية خاصة فيما يخص المسؤولية الإجتماعية إتجاه الموظفين.

1. تعريف التسويق الداخلي: يعرف التسويق الداخلي على أنه عملية التوجه نحو الموظفين والاهتمام بهم، واعتبارهم زبائن داخليين آخذين كل ما يترتب عن ذلك من تشخيص احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على إشباعها، إضافة إلى تطوير قدراتهم ومهاراتهم بالتدريب والتحفيز بهدف كسب رضاهم والحفاظ عليهم[1].

كما يعرف التسويق الداخلي على أنه نشاط تدريب وتحفيز العمال بهدف حثهم على السعي لإرضاء العملاء، هذا ما يجعلهم قادرين على تقديم خدمات بأسلوب متميز ويشجعهم على التعامل مع العملاء كفريق واحد بغية حسن إرضائهم[2].

2. أهداف تطبيق التسويق الداخلي في القطاع البنكي:

إن الهدف الأساسي من تطبيق برامج وإجراءات التسويق الداخلي في البنوك هو خلق قوة عمل مستقرة ومتطورة تتصف بروح معنوية عالية، وإحساس عال بالمسؤولية مما يقلل من مستوى دوران العمل وزيادة رضا العاملين، وبناء بيئة تنظيمية مستقرة تؤثر إيجابيا في تحقيق أهداف البنك[3]، فالفكرة من وراء التسويق الداخلي هي التأكيد على أن جميع أعضاء المورد البشري تزود الخدمة بأفضل ممارسة ممكنة للأنشطة التسويقية للبنك.

3. أهمية التسويق الداخلي في تنمية روح المسؤولية الاجتماعية:

يتم الانتقال إلى الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية وممارستها من خلال الاهتمام بالزبائن الداخليين وهم الموظفين اعتمادا على التسويق الداخلي الذي يلعب دورا كبيرا في تعزيزها وخلق ما يطلق عليه بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية، والتي تتعلق بالأفراد والموارد التي يتم استخدامها والمرتبطة بالأداء المحقق داخل البنك، وأي نشاط يسهم في تطوير العاملين وتحسين نوعية العامل[4]، فتطبيق التسويق الداخلي في البنك من خلال أبعاده سيحقق مسؤولية إجتماعية داخلية وهي نقطة إنطلاق لممارسة البنوك للمسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح.

---

[1] بلخضر مسعودة، سليمان منيرة، **دور التسويق الداخلي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للعاملين**، المؤتمر الدولي 14 خول سلوكيات المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوطن العربي، الواقع واليات التجسيد،27-28 نوفمبر 2018، جامعة الشلف، ص3.

[2] Kotler Philip, Keller Kevin Lane, Dubois Bernard, et Manceau Delphine, **Marketing management**, 12 éme Ed, Pearson Educations, Paris, France, 2006, P 473.

[3] خوالد أبو بكر، **التسويق الداخلي ودوره في تحسين جودى الخدمات المصرفية: مقاربة نظرية**، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 02، العدد 03، أفريل 2018، ص 99.

[4] خوالد أبو بكر، **مرجع سبق ذكره**، ص 11.

ثانيا: أبعاد التسويق الداخلي

تتمثل أبعاد التسويق الداخلي في أربعة أبعاد رئيسية:

1. الثقافة التنظيمية: إن الثقافة التنظيمية تشير إلى منظومة المعاني والرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات التي تتطور وتستقر مع مرور الزمن، وتصبح سمة خاصة للتنظيم بحيث تخلق فهما عاما بين أعضاء التنظيم حول خصائص التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء في المنظمة[1].

2. الإتصال الداخلي: وهو تدفق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين وتلقي البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين[2].

3. التدريب: التدريب هو نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم[3].

4. التحفيز: التحفيز هو ممارسة إدارية للمدير للتأثير في العاملين من خلال تحريك الدوافع والرغبات والحاجات لغرض إشباعها و جعلهم أكثر استعداد لتقديم أفضل ما عندهم بهدف تحقيق مستويات عالية من الأداء والإنجاز في المنظمة[4].

يشكل كل من الإتصال الداخلي والثقافة التنظيمية والتدريب والتحفيز أبعاد للتسويق الداخلي، وتقدم هذه الأبعاد دورا مهما في إرساء المسؤولية الإجتماعية في البنوك.

ثالثا– دور أبعاد التسويق الداخلي في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

يقدم التسويق الداخلي دورا هاما في إرساء المسؤولية الإجتماعية في البنوك من خلال أبعاده الأربعة ويتمثل هذا الدور في:

1. دور الثقافة التنظيمية: تتصف المسؤولية الاجتماعية بالطابع الطوعي والإرادي الذي يميز التزام البنك في ترسيخها، فهي ليست نتيجة التزامات قانونية ولكن طوعية، حيث أن هذا الالتزام الطوعي له قيمة معنوية تعود بالفائدة على البنك خلال مدة زمنية معينة، بحيث ينتظر البنك مقابل يكون على شكل إعتراف بدوره الإيجابي من طرف جميع الأطراف الذين يتعاملون معه[5]، فتبني ثقافة البنك لقيم المسؤولية

---

[1] محمد قاسم القيروتي، **نظرية المنظمة والتنظيم**، دار وائل للنشر والتوزيع، طبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2008، ص: 373.

[2] شعبان فرج، **الاتصالات الإدارية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009، ص: 137.

[3] صلاح الدين محمد عبد الباقي، **الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية**، دار الجامعة الحديثة للنشر، الإسكندرية، 2006، ص 88.

[4] صالح مهدي محسن العامري وطاهر منصور الغالبي، **مرجع سبق ذكره**، ص: 459.

[5] محمد عادل عياض، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ،مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامن**، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، العدد 5، جوان 2003، ص :257.

الاجتماعية والعمل بها كجزء من ثقافته ونشرها بين الإدارة وبين العاملين سيساعد على تحقيق أهدافه وتحقيق النتائج المرغوبة، كما تساعد القيم التنظيمية في توجيه أراء واتجاهات الموظفين بطريقة إيجابية تعزز شعورهم نحو تبني قيم المسؤولية الاجتماعية ونشرها والعمل بها[1].

2. دور الإتصال الداخلي: تتم الاتصالات الداخلية من خلال خطوط السلطة الرسمية، وتأخذ ثلاثة اتجاهات أساسية وهي الاتصالات الهابطة وتتم من الأعلى إلى الأسفل، حيث تنساب التوجيهات والسياسات و القرارات و المعلومات كافة من الرؤساء إلى المرؤوسين، الاتصالات الصاعدة من الإدارة الدنيا للعليا فأغلب هذه الاتصالات تتمثل في تقارير العمل والأداء التي يرفعها الرؤساء المرؤوسين إلى الإدارة العليا، الاتصالات الأفقية ويتم هذا النوع بين العاملين في الإدارات و الأقسام الأخرى داخل البنك التي لها نفس المستوى بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل[2]، ويوفر الاتصال الداخلي جميع المعلومات التي يهدف من خلالها البنك للتعبير عن مجهوداته في المجال الاجتماعي وترسيخ أهداف المسؤولية الاجتماعية بين الموظفين وداخل البنك، وهذا من خلال استراتيجية إتصالية فعالة تسمح بتبادل المعلومات وإشراك العاملين، ونقل مبادئ المسؤولية الاجتماعية عن طريق أنماط الإتصال الصاعد والنازل والأفقي، ومن أبرز النتائج التي قدمت هذه الاستراتيجيات هو نموذج (Ruler) سنة 2004، والذي قدم من خلاله أربعة استراتيجيات تتمثل في: الإعلام والإقناع والإجماع والحوار، بالإضافة إلى نموذج SCHULTZ MORSING سنة 2006، حيث أشار إلى ثلاثة استراتيجيات إتصالية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية، وهي استراتيجية الاعلام، الاستجابة، المشاركة[3].

3. دور التدريب: التدريب هو كافّة الجهود المخطّطة والمنفّذة لتنمية قدرات ومعارف ومهارات العاملين بالبنك، على اختلاف مستوياتهم وتخصّصاتهم وترشيد سلوكهم بما يعظّم من فاعلية أدائهم وتحقيق أهداف البنك[4]، كما يتمثل التدريب في تلك العملية المستمرة التي يكتسب الفرد من خلالها المعارف والمهارات الضرورية لأداء عمل معين أو بلوغ هدف محدد، كما يساهم في انفتاح البنك على المجتمع الخارجي وتطوير برامجه وامكانياته، فيؤدي التدريب الفعال الى تطوير أساليب التفاعل الإجتماعي بين الأفراد العاملين، كما يتيح سهولة تكيفهم مع التغيرات الحاصلة في البنك وبيئته، ويعمل على تثمين العلاقة

[1] بلخضر مسعودة، سليماني منيرة ،سبق ذكره ،ص: 12.

[2] فرج شعبان، مرجع سبق ذكره، ص: 161.

[3] بلخضر مسعودة ، مرجع سبق ذكره، ص: 12

[4] صلاح الدين محمّد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص: 262.

بين الإدارة والعاملين وضمان مشاركتهم الفعالة في برامجه، والتي من بينها برامج المسؤولية الاجتماعية، مما يؤدي الى تعزيزها والعمل بطواعية بمبادئها[1].

4. دور التحفيز: على إدارة البنك ضرورة منح العاملين التحفيزات اللازمة من أجل دفعهم للعمل بحماس، كما يجب مراعاة الفروق الفردية بين المرؤوسين واختيار الأسلوب الأنسب للتحفيز، هذا الأخير يعتبر خطوة ناجحة لتهيئة الموظف لخدمة المجتمع وذلك بتطبيقه للبعد القانوني عن طريق تقيد الموظف بالقوانين الخاصة بالحماية الاجتماعية والسلامة المهنية والحوادث الناتجة عن العمل ،بالإضافة الى احترامه للنظام الذي وضعه البنك لمحاربة الفساد الإداري في إطار البعد الأخلاقي وأيضا البعد الخيري من خلال تشجيعهم على المشاركة في التنمية المحلية والاجتماعية ورفع روح المواطنة لديهم[2].

وبالإضافة لدور الأبعاد الرئيسية للتسويق الداخلي السالفة الذكر (الثقافة التنظيمية، الإتصال الداخلي، التدريب، التحفيز) في إرساء المسؤولية الإجتماعية، هناك أبعاد ثانوية أخرى لا تقل أهميتها عن سابقتها في إرساء المسؤولية الإجتماعية كالتمكين و الرضا الوظيفي، والولاء وأداء العاملين.

المطلب الثالث: الشمول المالي ودوره في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك

يعتبر الشمول المالي من المواضيع التي برزت حديثا، خاصة بعد الأزمة المالية على الصعيد الدولي (أزمة الرهن العقاري)، من خلال محاولة البنوك البحث عن بدائل لتخطي الأزمة، من خلال تمكين جميع الأفراد والشركات الوصول إلى منتجات خدمات بنكية متنوعة لجميع شرائح المجتمع، من حيث الزمان والمكان والجودة والتكلفة.

أولا– تعريف الشمول المالي وخصائصه:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه إمكانية وصول الأفراد والشركات الى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم والمتمثلة في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة[3]، ويعرفه اتحاد المصارف العربية على أنه مفهوم يهدف الى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على العدد الأكبر من المجتمعات والمؤسسات والأفراد وخصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع[4]، أما سلطة النقد الفلسطينية فقد عرفته على أنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات

[1] بلخضر مسعودة ، مرجع سبق ذكره، ص: 13

[2] بلخضر مسعودة، سليماني منيرة، مرجع سبق ذكره، ص 13.

[3] البنك الدولي، **الشمول المالي**، https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview#1، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.

[4] اتحاد المصارف العربية، **واقع الشمول المالي في العالم العربي**، https://www.uabonline.org، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.

الرسمية التي تتناسب مع احتياجاتهم بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقهم وتعزيز معرفتهم المالية بما يمكنهم من اتخاذ القرار المالي المناسب[1].

ويشير الشمول المالي الى حالة يتمكن فيها جميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات القروض والمدخرات والمدفوعات والتأمين من قنوات رسمية لتقديم الخدمة، وينطوي الوصول الفعال على تقديم الخدمات على نحو مريح ومسؤول بتكلفة ميسورة إلى العملاء مع استدامة عمل شركات تقديم الخدمة، بحيث تكون النتيجة إتاحة خدمات مالية رسمية للعملاء المحرومين من الخدمات المالية بدلا من الخيارات غير الرسمية المتاحة أمامهم، وتشير عبارة المحرومين من الخدمات المالية الى هؤلاء الذين لا يملكون سبل الوصول لهذه الخدمات أو المحرومين منها، وتشير التقديرات في سنة 2017 إلى أن 1,7 مليار نسمة من البالغين (31% من سكان العالم البالغين) في جميع أنحاء العالم ليس لديهم مدخرات أو حساب ائتماني لدى بنك أو أية مؤسسة رسمية أخرى[2].

وفي هذا الصدد، هناك فرق بين مفهوم الشمول المالي ومفهوم الحصول على الخدمات المالية، حيث أن الشمول المالي يمثل نسبة الأفراد والشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية، فعدم الاستخدام لا يعني بالضرورة صعوبة الحصول على هذه الخدمات، فقد يكون بعض الأفراد قادرين على الحصول على هذه الخدمات وبأسعار مناسبة لهم ولكنهم يختارون عدم استخدام خدمات مالية معينة، بينما قد يفتقر أشخاص كثيرون للحصول على هذه الخدمات بسبب تكلفتها المرتفعة أو بسبب عدم توفر هذه الخدمات بسبب الحواجز التنظيمية أو العقبات التنظيمية، فالقضية الرئيسية هنا هي أن عدم وجود شمول مالي ربما يرجع سببه الى نقص الطلب على الخدمات المالية أو وجود بعض العوائق تعيق وصول الأفراد والشركات الى هذه الخدمات المالية[3].

نستنتج من التعريف السابقة عدة خصائص للشمول المالي وهي:

العموم: من خلال إستهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل.

التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة.

السعر : تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع.

---

[1] سلطة النقد الفلسطينية، **الشمول المالي في فلسطين ، منشورات سلطة النقد الفلسطينية**، https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Financial%20Awareness/2017/Financial%20Inclusion%20Brochure.pdf ، تاريخ الاطلاع 2020/10/16.

[2] ماجد محمود مُحَّد أبودية، **دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني**، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص: 17.

[3] Global financial developement, **financial report inclusion**, the world bank, washington, 2013, p: 02.

الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.

الوقت : توفير الخدمة أو المتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.

التوسع: الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

ثانيا: أهمية الشمول المالي وأهدافه

تمكن أهمية الشمول المالي في العلاقة التي تجمع الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، إذ أن توفير وتسهيل الحلول التمويلية للشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة على سبيل المثال يسهم إلى حد كبير في دعم النمو الاقتصادي، فضلا عن الأثر الاجتماعي الذي يحققه مفهوم الشمول المالي من حيث اهتمامه بشريحة الفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، ما يعني توفير مزيد من فرص العمل والمساهمة الفاعلة في تحفيز معدلات النمو الاقتصادي وخفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة، وبشكل عام يمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي بالمحاور الرئيسة التالية:[1]

1. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية؛
2. تعزيز استقرار النظام المالي؛
3. تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.

أما أهداف الشمول المالي فتحقيقه ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق غاية نظرا لدوره التنموي الهام في تطوير الإنسان، وتحسين مستوى المعيشة وتعزيز تكافؤ الفرص وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والحد من الفقر ودعم المساواة وتأمين الرفاهية، وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام، وتكمن أهداف الشمول المالي في النقاط التالية:[2]

1. تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
2. تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء منهم؛
3. تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
4. تمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع؛
5. خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي؛

[1] نغم حسين نعمة وأحمد نوري حسن، **مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق**، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية بغداد تحت شعار الابداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال المنعقد في 28-29 نوفمبر 2018، المجلد 02، 2018، ص ص: 31-32.

[2] ماجد محمود محمّد أبودية، مرجع سبق ذكره، ص: 22.

ثالثا– أبعاد الشمول المالي العالمية

اتفق قادة مجموعة العشرين G20 مع توصية الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي GPFI لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني في قمة (لوس كابوس) المكسيكية في جوان 2012 على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي[1]، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

1. الوصول للخدمات المالية: يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، كما يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، وتكمن مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية[2]:

- ✓عدد نقاط الوصول لكل 10000 من الأشخاص البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
- ✓عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع؛
- ✓حسابات النقود الالكترونية؛
- ✓مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
- ✓النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

تعتبر هذه المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية حاليا، فالتكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي، فقد فتحت التطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول واستخدام خدمات مالية جديدة عبر الأنترنت باب جديد على الخدمات المالية الرسمية والتي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول الى الخدمات المالية، كما تلعب المراسلات المصرفية أيضا دورا هاما في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية حيث أن التكنولوجيا والمراسلات المصرفية أدت الى اتساع كبير لفرص الوصول المادي للخدمات المالية[3].

---

[1] ياسر عبد طه الشرفا وحنين محمد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، Global Journal of Economics and Business، المجلد 6، العدد 1، 2019، ص: 05.

[2] Aliance for financial inclusion AFI, **measuring financial inclusion: Core set of financial inclusion indicators**, Thailand, 2011, P: 02.

[3] حنين محمد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017، ص: 12.

2. استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، وتكمن مؤشرات هذا البعد في:[1]

- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
- ✓ عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛
- ✓ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
- ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
- ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم؛
- ✓ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛
- ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛
- ✓ نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
- ✓ عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
- ✓ عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

3. جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، حيث يعتبر عدم الوصول للخدمات المالية مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فإن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا، حيث يتطلب من المهتمين وذي العلاقة اتخاذ إجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، ويعتبر بعد الجودة للشمول المالي بعدا غير واضح، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك[2].

[1] صورية شنبي والسعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، 2018، ص-ص: 109-110.

[2] Aliance for financial inclusion AFI, op cit, P 02

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي:[1]

- ✓ **القدرة على تحمل التكاليف:** ونقصد به مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض؛
- ✓ **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة؛
- ✓ **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية؛
- ✓ **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة؛
- ✓ **التثقيف المالي:** ويقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم؛
- ✓ **المديونية أو السلوك المالي:** وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة؛
- ✓ **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

خامسا– دور الشمول المالي في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

من المهم أن نشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر بكثير من مجرد الأعمال الخيرية، فهي تعني تشجيع البنوك على تحسين مستقبل الأفراد في كل المجتمعات المحلية التي تعمل فيها من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية التي يتم تصميمها لتناسب تلك المجتمعات، أما الشمول المالي فهو تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، حيث أن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية سوف تسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة بالإضافة الى الاستخدام الأمثل للموارد، ومن هنا يأتي الربط بين المسؤولية الاجتماعية والشمول المالي فالبنوك تقوم بتطوير أعمالها من خلال تصميم المنتجات التي تستهدف شرائح جديدة من العملاء بما

[1] حنين محمد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017، ص ص: 14-15.

في ذلك الفئات التي لا تزال غير مندمجة بصورة كاملة في المجتمع ولا تتعامل مع البنوك، ويندرج تحت هذه الفئات الأسر محدودة الدخل والشركات الصغيرة التي تعمل في المناطق الفقيرة وأصحاب المهن الحرفية وغيرهم، ويمثل هذا الموقف بالنسبة للبنوك تحدياً من حيث تصميم المنتجات المناسبة لتلبي احتياجات هذه القطاعات من الخدمات المالية[1].

وفى سبيل سعي البنوك نحو تنفيذ برامج المسئولية الاجتماعية، لا بديل من تفعيل الشمول المالي للوصول الى فئات المجتمع المحرومة من الخدمات المالية، وبما يساعد أيضاً على دمج القطاع غير الرسمي الى القطاع الرسمي، فمن الممكن أن يتم إبرام اتفاقات مع شركاء استراتيجيين من أجل خلق الوعي لدى الفئات المستهدفة بطبيعة أعمال والخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها، كما يمكن أن يجري التنسيق مع الجهات المختصة لتوفير قنوات الاتصال المباشر مع الفئات المستهدفة وتشمل هذه الفئات المدارس والجامعات، وتجمعات الشباب، والمصانع والجمهور العام، وإلى جانب تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية، يمكن للبنوك أن تسهم إسهاماً كبيراً في هذا المجال عن طريق الإسراع في برامج الشمول المالي للقطاعات المحرومة من الخدمات المالية، وتزويدهم بالخدمات المالية المناسبة وبرامج التمويل التي صممت بشكل مبتكر وبتكلفة أقل مما ينتج عنه توليد فرص عمل جديدة وإنتاج ودخل[2].

وتجدر الإشارة الى أن التكاليف والجهود التي تبذلها البنوك في إرساء المسؤولية الاجتماعية من خلال توظيف الشمول المالي هي ذات طبيعة ربحية للبنوك، حيث أنها لا تخدم قضية اجتماعية فحسب، بل في الوقت نفسه تمهد الطريق لتحقيق المزيد من الأعمال والأرباح لتلك البنوك، فالعوائد مشتركة بين ربحية البنوك وإستفادة المجتمع بجميع فئاته بخدمات بنكية واسعة النطاق.

المطلب الرابع– الاهتمام بالموارد البشرية ودوره في إرساء المسؤولية الاجتماعية

تسعى البنوك لممارسة المسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح كضرورة حتمية لمواكبة التغيرات المتسارعة على الصعيد الدولي، ولتطبيق هذه الممارسة وجب عليها البدء من الداخل ثم إلى الخارج ،أي الإهتمام بمواردها البشرية كنقطة بداية ثم الانتقال للاهتمام بمختلف أصحاب المصالح من عملاء ومساهمين وزبائن ومجتمع وبيئة.

[1] حنين محمد بدر عجور، مرجع سبق ذكره، ص 16.

[2] هاني أبو الفتوح، **الشمول المالي في أفاق المسؤولية الاجتماعية**، العالم اليوم، 2017/07/16، http://alalamelyoum.com/news/70896، تاريخ الإطلاع 2020/01/15.

أولا– تعريف إدارة الموارد البشرية:

يعرف المورد البشري على أنه مجموع الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع[1]، أما إدارة الموارد البشرية فقد عرفت على أنها مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات والأنشطة التي تم تصميمها لدعم الأهداف المشتركة عن طريق إيجاد نوع من التكامل بين احتياجات المؤسسة الاقتصادية والأفراد الذين يعملون بها[2]، كما عرفت أيضا على أنها النشاط الخاص بتخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة العنصر البشري بالمؤسسة، من خلال رسم السياسات المتعلقة بالاختيار والتدريب والأجور والحوافز وتقييم الأداء وتوفير الخدمات وصولا الى الإحالة الى المعاش، وذلك بغية تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين بها والمجتمع[3]، فإدارة الموارد البشرية هي مجموعة من الخطط والأساليب التي تنتهجها المنظمة لتسيير مواردها البشرية بداية من توصيف الوظائف وتحديد الإحتياجات مرورا بالتوظيف والمسار الوظيفي من ترقية وتدريب ونظام أجور وحوافز إلى غاية تقاعد موردها البشري لتحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة ومواردها البشرية.

ثانيا– أهمية إدارة الموارد البشرية وأهدافها:

ترتبط أهمية إدارة الموارد البشرية بأهمية العنصر البشري نفسه، حيث يقول عالم الإدارة (Drucker) أن إدارة الناس وليس إدارة الأشياء هي التي يجب أن تحتل الاهتمام الأول والرئيسي للمدير المتميز[4]، أما أهدافها فترتبط بالأهداف المشتركة بين الموارد البشرية ومنظمة الأعمال.

1. **أهمية الموارد البشرية:** وتبرز أهمية إدارة الموارد البشرية فيما يلي:[5]

- ✓ الموارد البشرية تتزايد قيمتها وإنتاجيتها بالخبرات المتراكمة، وبالتالي فهي تمثل أصلا تتزايد قيمته وأهميته بمرور الوقت؛
- ✓ هناك علاقة تكاملية هامة بين إدارة الموارد البشرية وغيرها من الإدارات والوظائف الأخرى للمنظمة؛
- ✓ يؤدي أي تقصير في تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية الى آثار سلبية على أداء المنظمة ككل.

---

[1] علي السلمي، **إدارة الموارد البشرية**، دار غريب للطباعة والنشر، جمهورية مصر العربية، 1998، ص 147.

[2] باري كشواي، **إدارة الموارد البشرية**، دار الفاروق للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2006، ص 12.

[3] علي بن محكوم، **تنمية الموارد البشرية في المنظمة: مفهومها وأبعادها**، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد الأول، 2018، ص 167.

[4] نور الدين بوالشرش، محامدية إيمان، **واقع إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد 27، ديسمبر 2016، ص 263.

[5] بسمة أحمد إبراهيم أبو زايد، **واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العامة في فلسطين وسبل تطويرها**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص 10.

2. أهداف إدارة الموارد البشرية: بالتوازي مع ذلك تهدف إدارة الموارد البشرية الى تحقيق الأهداف التالية:[1]

- ✓ الحصول على الأفراد الأكِفاء للعمل في مختلف الوظائف من أجل إنتاج السلع أو الخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف؛
- ✓ الاستفادة القصوى من جهود العاملين في إنتاج السلع أو الخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف؛
- ✓ الاستفادة القصوى من جهود العاملين في إنتاج السلع أو الخدمات وفق المعايير الكمية والنوعية المحددة سلفا؛
- ✓ تحقيق إنتماء وولاء الأفراد للمنظمة، والحفاظ على رغبتهم في العمل فيها وزيادتها كلما أمكن ذلك؛
- ✓ تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات التكنولوجية والإدارية في البيئة؛
- ✓ إيجاد ظروف عمل جيدة تمكن العاملين من أداء عملهم بصورة جيدة، وتزيد من إنتاجيتهم ومكاسبهم.

ثالثا– دور إدارة الموارد البشرية في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك

تعتبر إدارة الموارد البشرية أهم دافع بالنسبة للبنوك أو منظمات الأعمال التي تسعى لتبنى المسؤولية الاجتماعية ولكي يتحقق ذلك لابد أن تلعب هذه الإدارة دورا استراتيجيا ويكون ذلك بإشراكها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية العامة للبنك، الأمر الذي يساعد البنك على أن يتحصل على بعض من الفوائد صنفها البعض الى ثلاثة فئات، فوائد استراتيجية وفوائد اقتصادية طويلة المدى وفوائد اقتصادية قصيرة المدى، فأهم الفوائد الاستراتيجية هي مناخ اجتماعي مستقر بين العمال وتضافرهم حول مشروع البنك، أما الفوائد الاقتصادية على المدى البعيد فهي تكمن في تحسين تنافسية البنك وتحسين الأداء وبالتالي تحسين النتائج، أما الفوائد الاقتصادية على المدى القصير فتكمن في ارتفاع مستويات الإنتاج وفي مجال تحقيق التناسق بين سياسات الموارد البشرية وممارسات المسؤولية الاجتماعية،

وقد طور الباحثون نماذج تبني لذلك، ولعل أهم نموذج هو الذي جاء به كل من مارتوري وكروزي، والذي هو بمثابة المتحكم في ممارسات إدارة الموارد البشرية والتي بواسطتها يمكن تطبيق المسؤولية الاجتماعية[2]، ويلخص الجدول الموالي هذا النموذج:

[1] أبو بكر خوالد، خير الدين بوزرب، **تشخيص وظائف إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأجنبية العاملة في الجزائر، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB**، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019، ص 158.

[2] العايب عبد الرحمان، **مساهمة ادماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير ادارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، حالة المؤسسة الاقتصادية للتوظيب وفنون الطباعة برج بوعريريج** ، مجلة ابحاث اقتصادية وادارية ،جامعة بسكرة العدد 11،2012 ،ص2

الجدول رقم (04): سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية المنسجمة مع متطلبات المسؤولية الاجتماعية نموذج مارتوري و كروزي

سياسات الأجور	مستويات الأجور.	تدعيم المساواة في الأجور.
	تركيبة الأجور.	الاعتراف بالمهارات المكتسبة وتنميتها.
الترقية الاجتماعية للعنصر البشري	طبيعة ونوعية مناصب العمل.	إعطاء الأولوية للترقية من الداخل.
	إدارة الكفاءات.	التنبؤ بالآثار الاجتماعية للخيارات الاستراتيجية للبنك.
	التوظيف والإدماج.	– وضع سياسة تأخذ بعين الاعتبار التنوع عند التوظيف. – تشجيع توظيف الفئات المعاقة.
	إدارة المسار المهني للعمال.	–من خلال التدريب والتكوين والترقية والتقاعد
	التكوين والتدريب.	ترقية وتطوير الاعتراف بالخبرات والمهارات، تدريب العمال على التكنولوجيا الحديثة.
	ظروف وتنظيم العمل.	–وضع مخطط لتحسين ظروف العمل. –تطوير برامج لتحقيق التوافق بين الحياة العملية والحياة العائلية. –التركيز على بناء منظمة متعلمة.
المناخ الاجتماعي	التغيب.	–وضع برامج للوقاية من التغيب.
	دوران العمل.	إجراء استقصاءات تسمح بالتعرف على أسباب ترك العمال لوظائفهم.
صورة وسمعة المنظمة	الصورة والسمعة الداخلية.	قياس المناخ الاجتماعي داخل المنظمة.
	الصورة الخارجية	–تطوير الشراكة مع هيئات التكوين والتدريب. – تطوير برامج تشجيع الأعمال الخيرية.

amaury grimand et isabelle vandangeon –derumez – **les modes d'appropriation de la RSE et leurs impacts sur la fonction ressources humaines :nouveaux comportements nouvelle GRH**' du 17 au 19 nouvembre 2010 saint malo ,France p 7.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا بأن الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تطبيق سياسات الممارسات المفصلة أعلاه، ينعكس إيجابا على الأداء العام للبنك مما يتيح له أن يثبت ويبرهن أمام المجتمع الذي ينشط فيه أنه يتبنى ممارسات مسؤولة اجتماعيا، وبتحمل هذه المسؤولية يكون البنك قد خطى خطوة نحو تحقيق التوافق بين المتطلبات الاقتصادية والالتزامات الاجتماعية، كما أن نجاح البنك في تطبيقه للممارسة الإجتماعية إتجاه الموظفين من خلال الإهتمام بالمورد البشري هو بمثابة نقطة إنطلاق نحو ممارسة مختلف مجالات المسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح.

المطلب الخامس: الايزو 26000 ودوره في إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك

ISO 26000 هي مواصفة دولية أطلقتها المنظمة الدولية للمعايير هدفها إعطاء إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية، ويتم استخدامها من قبل جميع المنظمات على اختلاف أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، حيث تعمل على مساعدة اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة [1]، وتعتبر المواصفة ISO 26000 بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في كافة المنظمات بغض النظر عن نشاطها حجمها أو موقعها، من خلال توفير التوجيهات اللازمة لدمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمنظمات.

أولا– أهداف مواصفة أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية:

تهدف مواصفة أيزو 26000 إلى مجموعة من الأهداف نذكر أهمها:[2]

- ✓مساعدة المؤسسات في تنفيذ مسؤولياتها الاجتماعية وفي الوقت ذاته احترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية والقانونية؛
- ✓ توفير التوجيهات العملية لجعل المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق العملي من أجل التحديد والربط مع القطاعات المستفيدة وتعزيز مصداقية التقارير والمطالبات المرفوعة والمتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ تفعيل المسؤولية الاجتماعية والتأكيد على نتائج الأداء والتحسين وتطويره؛
- ✓زيادة الرضا والثقة والارتياح للمؤسسات مع عملائها والجهات ذات الصلة؛
- ✓ التنسيق مع الوثائق والاتفاقيات الدولية ومواصفات الأيزو الأخرى القائمة بالفعل وعدم التعارض معها؛
- ✓تشجيع وترويج المصطلحات المشتركة في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ توسيع قاعدة التوعية والتحسيس بالمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ الحفاظ على سلامة الإنسان والحيوان والنبات والبيئة وحماية الكون من عواقب الأفعال الضارة آنية ومستقبلية.

إن هذه المواصفة موجهة في الأساس لمساعدة منظمات الأعمال على تبني مفاهيم التنمية المستدامة، وتشجيعهم على تجاوز الواجبات القانونية التي تتعرض لها كل المنظمات، وترتكز على عدد من المبادئ تضم الامتثال للقانون، احترام المبادئ والتوجيهات المعترف بها دوليا، الاعتراف بأصحاب المصلحة واهتماماتهم،

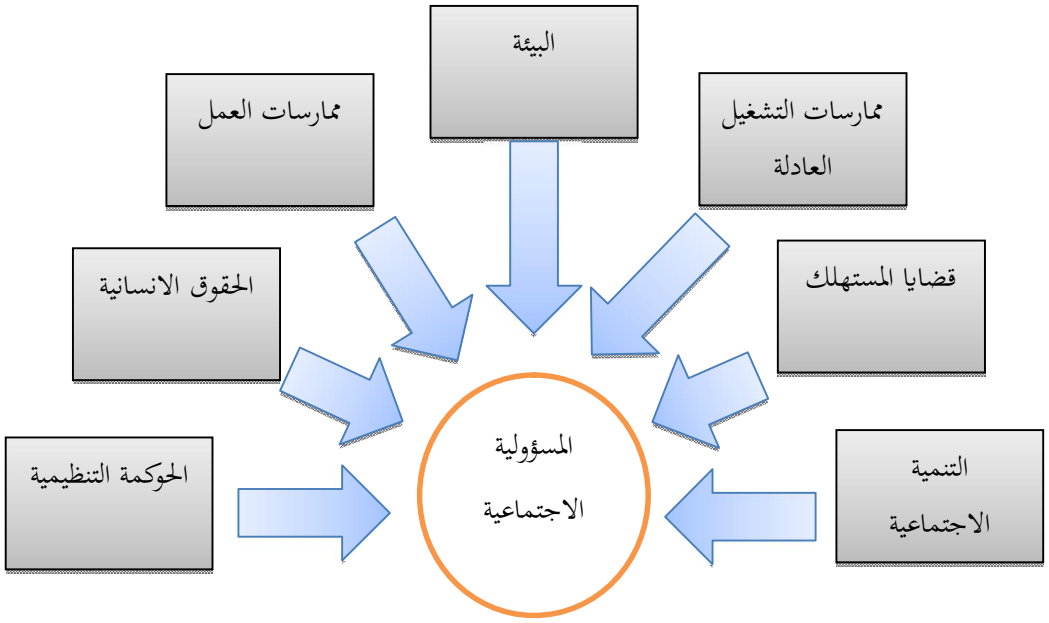
[1] مقدم وهيبة، بكار بشير، **المسؤولية الاجماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والادارة، جامعة وهران، المجلد رقم 7، العدد 1، 2014، **ص** 14.

[2] زيد المال صافية/ميلودي، **أيزو 26000: مواصفة دولية لتفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 11 العدد 01، 2020، ص 540.

المساءلة، الشفافية، التنمية المستدامة، السلوك الأخلاقي، المنهج الحذر واحترام حقوق الإنسان الأساسية والتنوع[1].

كما حددت المنظمة العالمية للتوحيد القياسي ISO سبعة مجالات تمثل القضايا أو الموضوعات الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية، والتي نلخصها في الشكل الاتي:

الشكل رقم (05): مجالات ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية



المصدر: مدحت أبو النصر، **المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2015، ص 93.

كما تتضمن المواصفة مقدمة وسبعة بنود وعدة ملاحق، والجدول التالي يوضح بنود هذه المواصفة:

[1] بحوصي مجدوب، لخوش مديحة، **دور مواصفة الأيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية**، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 14 و 15 فيفري 2012، جامعة بشار، الجزائر، ص 10.

الجدول رقم (05): هيكل مواصفة الإيزو 26000

البند	الهدف منه	شرح محتوى البند
البند 1	المجال	تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الاستثناءات، كما أنه ينص على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلا إرشاديا لجميع أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها.
البند 2	التعريفات	يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحا، أهمها مصطلحات المسؤولية الاجتماعية وأصحاب المصلحة.
البند 3	فهم المسؤولية الاجتماعية	يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية ويوضح أهم خصائصها.
البند 4	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي :القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.
البند 5	الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على أصحاب المصلحة والتفاعل معهم	يتناول هذا البند اعتراف المنظمة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، وتحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.
البند 6	دليل الموضوعات الرئيسة للمسؤولية الاجتماعية	وهو أهم البنود في المواصفة، وفيه ذكر للمجالات الأساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية والواجب تبنيها من قبل المنظمات وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمنظمات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع.
البند 7	دليل إرشادي حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية	يوضح هذا البند إرشادات وتوجيهات مهمة من أجل إدارة جيدة للمسؤولية الاجتماعية في المنظمة، حيث يمكن أن تتم هذه الإدارة من خلال أربعة خطوات هي: التزام الإدارة العليا، تحديد وتحليل تطلعات أصحاب المصلحة، مرحلة التنفيذ والممارسة، التقييم والمتابعة، المراجعة.

المصدر: مُحَمَّد شقراني، **المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال دراسة حالة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص إدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019/2018، ص 174.

ثالثا– دور المواصفة ISO 26000 في إرساء المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال بما فيها البنوك:

إن استخدام منظمات الأعمال للمواصفة ISO 26000 كدليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية سيمكنها من:[1]

- ✓ مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية وفي نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الاقتصادية؛
- ✓ توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق والممارسة العملية وتعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض وتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ إيجاد التوافق بين الاتفاقيات والمبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال؛
- ✓ نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية والتحسيس بأهميتها ومكاسبها للمنظمات؛
- ✓ تحسين العلاقة بين المنظمة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها وذلك من خلال خلق حوار مشترك بين الطرفين عن أهمية تحقيق المنافع المتبادلة؛
- ✓ الالتزام بحقوق كل من العاملين والمستهلكين والموردين وتحسينها بشكل مستمر؛
- ✓ عدم إهمال حق المجتمع في الاستفادة من مزايا تمنحها المنظمة مثل عدالة التوظيف، ومنح المساعدات والهبات لمنظمات المجتمع المدني والمساهمة في تحقيق التنمية بكافة أشكالها؛
- ✓ تحمل تبعات نشاطات المنظمة على البيئة.

تمثل المواصفة الدولية ISO 26000 مرجعا رئيسيا لجميع منظمات الأعمال لتوحيد الممارسات الاجتماعية على المستوى الدولي، وخطة تمكن من إرساء مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجيات وعمليات المنظمات، فيتعين على كل منظمة أعمال ساعية لتحقيق أهدافها بجودة وفعالية العمل بهذه المواصفة بما يضمن لها القبول لدى جميع الأطراف والمستفيدين منها ومن خدماتها.

[1] مقدم وهيبة، بكار بشير، مرجع سبق ذكره، ص ص: 16-17

المبحث الثالث: آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

تسعى البنوك المسؤولة إجتماعيا لتعزيز ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية من خلال مجموعة من الآليات منهاالتمويل الأصغر والإبداع التكنولوجي المسؤول، وتطبيق المبادئ العالمية كمبادئ التعادل ومبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة، وبين هذه المساعي للبنوك يبقى دور الدولة أهم آليات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

المطلب الأول: الإبداع التكنولوجي المتلائم مع المسؤولية الاجتماعية

تتمثل المسؤولية الاجتماعية للبنوك في مواجهة المتطلبات الاجتماعية وإرضاء جميع الأطراف ذات المصلحة، فاكتساب ثقة ورضا العملاء يساعد في خدمة أهدافها الاقتصادية، وعلى هذا الأساس فلا بد للبنوك أن تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع عن طريق تحسين الظروف البيئية والاجتماعية والحد من الآثار السلبية لأنشطتها، ما يدفعها إلى التغيير في أنماط تسييرها التي تقودها إلى إدخال تكنولوجيات جديدة، هذا الأمر يمكن أن يتحقق بواسطة نشاط الإبداع التكنولوجي الذي يعمل على استغلال التطورات التكنولوجية الحديثة من أجل تقديم منتجات أو عمليات جديدة أو التحسين فيها، بحيث تكون قادرة على إشباع حاجات ورغبات العملاء وتحقيق أهداف البنوك الاستراتيجية من جهة، وفي نفس الوقت تكون متلائمة مع الأبعاد الاجتماعية والبيئية.

أولا– مفهوم الإبداع التكنولوجي المسؤول:

قبل تقديم مفهوم للإبداع التكنولوجي المسؤول سنعرف الإبداع التكنولوجي من خلال:

1. تعريف الإبداع التكنولوجي: يعرف الإبداع التكنولوجي على أنه الإدخال الأولي لمنتج جديد أو عملية جديدة يختلف تصميمها بشكل جذري عن الممارسة السابقة، وهو مستمد من التقدم في العلوم التقنية فهو يخلق أسواق جديدة ويلبي احتياجات جديدة للمستهلكين[1]،كما عرف أيضا على أنه العملية التي يمكن من خلالها للمنظمة أن تستخدم مواردها لتقديم منتجات أو استخدام عمليات جديدة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن[2]، أما (مُحَمَّد قريشي) فقد عرف الإبداع التكنولوجي على أنه كل جديد أو كل تحسين صغير أو كبير في المنتجات وأساليب الإنتاج الذي يحصل بمجهود فردي أو جماعي، والذي يثبت

[1] ناصر طهار ومُحَمَّد فلاق، **واقع تبني منظمات الأعمال العربية للإبداع التكنولوجي شركة المراعي نموذجا**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تيسمسيلت، العدد الثاني، سبتمبر 2016، ص ص: 3- 6.

[2] أكرم أحمد الطويل ورغيد إبراهيم إسماعيل، **العلاقة بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية**، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تحت عنوان: إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن، 27-29 أفريل 2009، ص: 07.

نجاحه من الناحية الفنية أو التكنولوجية وكذلك فعاليته من الناحية الاقتصادية (تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف)[1].

وتأسيسا على ما تقدم فإن الإبداع التكنولوجي هو عملية تستطيع المنظمة من خلالها استحداث أو اعتماد أساليب جديدة أو محسنة الى حد كبير في المنتجات والأساليب الفنية، بحيث تشمل على تغييرات تؤثر على المواد أو الموارد البشرية أو أساليب العمل بشكل منفصل أو في الوقت نفسه.

2. تعريف الإبداع التكنولوجي المسؤول:

إن إدماج أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المنظمات يحتم عليها ضرورة القيام بالإبداعات التكنولوجية التي تتلاءم معها، وهو ما اصطلح عليه في أدبيات الأعمال بالإبداع التكنولوجي المسؤول.

يعرف الإبداع التكنولوجي المسؤول على أنه عملية شفافة وتفاعلية يتعاون من خلالها الفاعلون الاجتماعيون (أصحاب المصلحة) والمبدعون عن طريق تبادل المعرفة من أجل تعزيز الإبداع التكنولوجي لتحقيق أهداف أخلاقية واستدامة القبول الاجتماعي، ما يسمح بترسيخ التقدم العلمي والتكنولوجي في المجتمعات[2]،كما يعرف الإبداع التكنولوجي المسؤول على أنه الدمج الطوعي للاعتبارات البيئية والاجتماعية في استراتيجيات وسلوك العمليات التي تنتج حلول جديدة أكثر أداء من خلال التطوير والاستخدام المثمر للموارد التي تمكن من تحقيق القيم الاجتماعية (اقتصاديا، اجتماعيا وبيئيا)[3]، ويعرف أيضا على أنه التكامل الطوعي والاستباقي للاعتبارات الاجتماعية والبيئية في استراتيجيات وعمليات منظمات الأعمال، والذي ينتج عنه حلول جديدة وأكثر كفاءة من خلال تطوير واستخدام الموارد المتاحة، والتي تؤدي الى خلق قيمة اجتماعية[4].

إستنادا على التعاريف السابقة نستنتج خصائص الإبداع التكنولوجي المسؤول فيما يلي:

- ✓ يتميز الإبداع التكنولوجي المسؤول بطابعه الطوعي بهدف تحقيق أهداف أخلاقية واجتماعية؛
- ✓ تتمثل مخرجات الإبداع التكنولوجي المسؤول في تعزيز رفاهية المجتمع؛
- ✓ الإبداع التكنولوجي المسؤول يشمل الاعتبارات البيئية، الاعتبارات الاجتماعية، استعمال الموارد المتاحة؛

---

[1] محمد قريشي، **الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الوطنية**، مجلة البحوث والدراسات، العدد 06، 2008، ص:136.

[2] Rémi Barré, **Des Concepts à la Pratique de l'innovation responsable : à propos d'un séminaire franco-britannique**, Natures Sciences Sociétés, volume 19, 2011, P : 406.

[3] بوسلامي عمر، **دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مجمع صيدال وحدة الدار البيضاء الجزائر العاصمة**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف، 2013، ص: 90.

[4] Mahouche Yamina et Si-mohammed Djamel**, L'innovation Responsable Au Cœur Du Management De La Rse: Un Levier De Performance Pour La Pme Algerienne**, 5 ème Edition du colloque international sur le développement durable et la RSE Développement durable, RSE et performance globale : entre discours et pratiques, Universite Internationale D'agadir, Maroc, Du 21 au 23 novembre 2019, P : 06.

✓ في الإبداع التكنولوجي المسؤول يتعاون جميع أصحاب المصلحة من أجل إيجاد حلول جديدة بغية تحقيق القيم الاجتماعية.

ثانيا– أشكال الإبداع التكنولوجي المسؤول:

يمكن أن يأخذ هذا النوع من الإبداع عدة أشكال أهمها:[1]

1. الإبداع المفتوح: هذا النموذج يرتكز على تطوير الإبداع التكنولوجي المسؤول من داخل البنك، حيث يجب على إدارة البنك إشراك جميع موظفيها الإطارات الإداريين عمال تقنيين أثناء عملية الإبداع التكنولوجي بالسماح لهم بطرح أفكارهم، حيث ربما تكون هناك أفكار مميزة تساعد على تطوير الإبداع التكنولوجي.

2. الشراكات: هذه الشراكات ضرورية للبنوك من أجل تطوير ابداعاتها التكنولوجية المسؤولة، ومن أجل اكتساب المعرفة وتطوير قدرات اطاراتها، حيث تستطيع البنوك تأسيس شراكات مع الجامعات أو معاهد البحث العلمي أو مراكز البحث والتطوير كما تستطيع تأسيس شراكات مع وزارات معينة مثل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أو وزارة الصناعة بالإضافة الى شراكات مع منظمات غير حكومية أو بعض الجمعيات.

3. الشبكات: الفكرة السائدة لشبكات أصحاب المصالح هي مشاركة البنوك في تأسيس خزان للمعارف، حيث تقوم البنوك بالمساهمة فيه، وتغذيته بواسطة العديد من الأبحاث والدراسات العلمية والملتقيات العلمية بين إطارات هذه البنوك، وبالتالي يصبح هذ الخزان عبارة عن رأس مال اجتماعي يكون مصدرا للإبداع التكنولوجي المسؤول.

ثالثا– معايير أوصاف الإبداع التكنولوجي الملائم للمسؤولية الاجتماعية في البنوك:

هناك علاقة ارتباط بين الإبداع التكنولوجي والمسؤولية الاجتماعية، فالإبداع التكنولوجي يجب أن يأخذ بعين الإعتبار الانشغالات الاجتماعية والبيئية، وهناك ثلاث أنواع من المعايير التي تصنف الإبداع التكنولوجي الملائم للمسؤولية الاجتماعية وهي:[2]

1. النوع الأول: خاص بأهداف الإبداع التكنولوجي وهي:

✓الحد من مخاطر الحوادث، وكذلك الحد من التلوث وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا الوقائية؛

[1] بوسلامي عمر، **مرجع سبق ذكره**، ص: 99 .

[2] فلاق صليحة، **متطلبات إرساء دعائم المسؤولية الاجتماعية دراسة خالة المملكة العربية السعودية، تجربة بنك الجزيرة**، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة البليدة، المجلد 6، العدد 1، ص: 22.

- ✓معالجة أو الحد من مصادر الإزعاج، وهذا يعني التكنولوجيا التي تعالج أو تحد من الإنبعاثات على مستوى الماء، الهواء، النفايات، التربة، الضوضاء، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا المعالجة؛
- ✓رصد جودة البيئة والتي تتعلق بالتكنولوجيا المراقبة من خلال مراقبة كمية ونوعية الاستهلاكات والنفايات؛
- ✓استعمال مواد أقل ضرر للبيئة أو تكون سهلة المعالجة، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا البديلة؛
- ✓تقليص استخدام الموارد الطبيعية ماء، طاقة، مواد أولية، وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا الفعالة المقتصدة.

2. **النوع الثاني**: هي معايير خاصة بتنفيذ الإبداعات التكنولوجية على مستوى البنوك وتتمثل في:

- ✓الإبداعات التكنولوجية العلاجية وتهدف إلى مكافحة التلوث ومراقبة عملية الإنتاج وهو ما يتعلق بالتكنولوجيات المضافة؛
- ✓الإبداعات التكنولوجية البديلة وتهدف الى استبدال وتحسين العملية الإنتاجية أو المواد المستخدمة وهو ما يتعلق بالتكنولوجيا المدمجة.

3. **النوع الثالث**: من المعايير الخاصة بالإبداعات التكنولوجية وتغيير موقعها بشكل جذري أو تدريجي وهي:

- ✓إذا كانت هذه الإبداعات على أساس تسلسل منطقي من التحسينات المتعاقبة للعمليات والمنتجات الموجودة التي تهدف الى زيادة الإنتاجية أو تحسين الجودة، وهو ما يتعلق بالإبداعات التدريجية؛
- ✓إذا كانت هذه الإبداعات تشكل تغيير حذري في العمليات أو المنتجات، وهو ما يتعلق ما يتعلق بالإبداع الجذري.

من خلال ما سبق يتضح لنا بأن تطبيق البنوك لمعايير الإبداع التكنولوجي المسؤول يساهم في تجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية، حيث أن الأهمية المتعلقة بالآثار السلبية التي قد تتسب فيها البنوك إضافة إلى الضغوطات الاجتماعية والبيئية من طرف المجتمع المدني، فرض على هذه البنوك أن تلعب دور اجتماعي وبيئي حتى تحافظ على مكانها في السوق، هذا ما حتم عليها التغيير في أنماط سيرها وإدخال تكنولوجيات جديدة للحصول على منتجات أو عمليات جديدة أو التحسين فيها، الأمر الذي يتطلب منها اكتساب المعارف والمهارات اللازمة للقيام بعملية الإبداع التكنولوجي، حيث على البنوك أن تستخدم الإبداع الذكي والمسؤول لتحقيق الربحية من جهة وتحقيق الاحتياجات البيئية والمجتمعية من جهة أخرى.

المطلب الثاني: التمويل الأصغر ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للبنوك

يهدف التمويل الأصغر لتقديم قروض بدون فوائد لأصحاب الحرف والمهن من المواطنين تشجيعا لهم على مزاولة الأعمال والمهن بأنفسهم ولحسابهم الخاص وكذلك القيام بدور المنسق المكمل لرعاية قطاع المشاريع المصغرة والأسر المنتجة، وهذا ما يعزز المسؤولية الاجتماعية للبنوك.

أولا– تعريف التمويل الأصغر ومبادئه:

عرفت منظمة العمل الدولية التمويل الأصغر على أنه توفير الخدمات المالية بصورة مستدامة لصغار المبادرين أو الأشخاص ذوي المدخولات المنخفضة من الذين ليس لديهم إمكانية الحصول على خدمات مالية تجارية[1]، ويشير مصطلح التمويل الأصغر الى تقديم خدمات مالية متنوعة للفقراء، تتراوح ما بين قروض ومدخرات وتأمينات، يتعدد فيها الفاعلون من هيئات حكومية وبنوك تجارية الى منظمات غير حكومية متخصصة ومتعددة الأهداف[2].

كما يعرف التمويل الأصغر بأنه تزويد العائلات الفقيرة جدا بقروض صغيرة جدا لمساعدتهم للانخراط بنشاطات منتجة أو لتنمية مشاريعهم متناهية الصغر[3]، ومع مرور الوقت أصبح التمويل الأصغر يشمل مدى واسع من الخدمات (إقراض، إدخارات، تأمين، ...الخ) وذلك نظرا لحاجة الفقراء لمجموعة متنوعة من الخدمات المالية بعد أن استعصى عليهم الانتفاع من المؤسسات المالية الرسمية القائمة.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن التمويل الأصغر هو إتاحة الخدمات المالية للفقراء ولأصحاب المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر، والذين ليس بمقدورهم الحصول على الخدمات المصرفية الممنوحة من طرف البنوك التجارية مثل خدمات الودائع والقروض وتحويل النقود والتأمين.

---

[1] عصام عبد الوهاب بوب وكمال الدين محمد عثمان البشير، **دور التمويل الأصغر في تطوير المشروعات الصغيرة: تجربة مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية**، متاح على الرابط https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2586540 ، ص: 07، تاريخ الاطلاع 26 سبتمبر 2020.

[2] عالية عبد الحميد عارف، **إدارة القروض متناهية الصغر الاليات والأهداف والتحديات**، المجلة العربية للإدارة، جامعة الدول العربية، المجلد 29، العدد 01، 2009، ص: 158.

[3] هيام عمر محمد عثمان أبوعقلة، **تقويم تجربة التمويل الأصغر في المصارف والمؤسسات المالية السودانية، دراسة حالة ولاية الجزيرة، السودان (2006-2012)**، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير العلوم في المحاسبة والتمويل، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان، مارس 2013، ص: 16.

ثانيا– المبادئ الأساسية للتمويل الأصغر:

قامت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، وهي عبارة عن اتحاد من جهات مانحة متعددة مكرسة للنهوض بالتمويل الأصغر يتألف من 31 هيئة تنموية عامة وخاصة تعمل سوياً لتوسيع نطاق حصول الفقراء على الخدمات المالية والتي يشار إليها بمصطلح التمويل الأصغر، بوضع هذه المبادئ الأساسية وصادقت عليها، كما تم التصديق عليها من قبل مجموعة الثمانية عام 2004، وهي كالتالي:[1]

- ✓ الفئات ذات الدخل المحدود والمنخفض لا تحتاج إلى القروض فقط، بل إلى حزمة متنوعة من الخدمات المالية؛
- ✓ التمويل الأصغر يعتبر أداة قوية لتقليل حدة العجز المالي والفقر؛
- ✓ التمويل الأصغر يعني بناء أنظمة مالية تقدم خدمات للفئات ذات الدخل المحدود والمنخفض؛
- ✓ الاستدامة المالية لمؤسسات التمويل الأصغر ضرورية للوصول إلى عدد كبير من محدودي ومنخفضي الدخل حيث أن الاستدامة المالية تؤدي إلى خفض تكاليف المعاملات وتقديم منتجات أفضل؛
- ✓ التمويل الأصغر معني بإنشاء مؤسسات مالية محلية دائمة قادرة على تقديم حزمة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية الملائمة لمحدودي ومنخفضي الدخل؛
- ✓ التمويل الأصغر لا يناسب كل شخص أو كل حالة، حيث أن من ليس له دخل مالي يحتاج إلى أشكال أخرى من المساعدة قبل الاستفادة من القروض؛
- ✓ تحديد سقف أعلى لأسعار الفائدة يمكن أن يحد من قدرة مؤسسات التمويل الأصغر على تحقيق الاستدامة المالية وبالتالي يضر قدرة محدودي ومنخفضي الدخل على الحصول على الخدمات المالية على المدى الطويل؛
- ✓ دور الحكومة هو خلق بيئة داعمة لتطوير خدمات التمويل الأصغر مع حماية محدودي ومنخفضي الدخل؛
- ✓ يجب أن يستخدم الدعم من الجهات المانحة لبناء القدرات المؤسسية وتطوير البنية الأساسية الداعمة لمؤسسات التمويل الأصغر وإدماج الخدمات المالية لمحدودي ومنخفضي الدخل في الأسواق المالية المحلية؛
- ✓ نقص القدرات المؤسسية والبشرية يعد من أهم المعوقات مما يتطلب وضع برامج لبناء قدرات كافة الأطراف المعنية بالصناعة (المؤسسات وجهات الإشراف والرقابة والهيئات المانحة)؛
- ✓ أهمية الشفافية المالية والإفصاح عن الأداء المالي والاجتماعي لمؤسسات التمويل الأصغر.

[1] هيام عمر محمّد عثمان أبوعقلة، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 23- 24، تاريخ الاطلاع 26 سبتمبر 2020.

ثالثا– أهمية التمويل الأصغر:

تكمن أهمية قطاع التمويل الصغير في أنه:[1]

- ✓ باستطاعة التمويل الأصغر مساعدة المجتمعات المحلية على زيادة مدخولهم وتنمية مشاريعهم، وبالتالي الحد من نسبة تأثرهم بالصدمات الخارجية، وبذلك يمكن اعتبار التمويل الأصغر وسيلة فعالة من وسائل تمكين الفقراء، وبخاصة النساء من الاعتماد على النفس وإحداث التغيير الاقتصادي الإيجابي؛
- ✓ إن الدخل الذي يدره أحد المشاريع لا يساعد فقط على تطوير هذا المشروع بذاته، بل ويساعد أيضا على تنويع مصادر دخل الأسرة بأكملها بما ينعكس على أمور أخرى حيوية مثل ضمان الأمن الغذائي وتربية الأطفال وتعليمهم؛
- ✓ تولد لدى المرأة العاملة مع مؤسسات التمويل الأصغر ثقة بالنفس وقدرة على التفاعل مع المجتمع ويحقق لها الاستقلال المالي؛
- ✓ التخفيف من تأثر الفقراء بالصدمات الخارجية كمرض رب الأسرة وعائلها أو التقلبات المناخية أو التعرض للنهب أو السرقة وغير ذلك، مما يترتب عليه عبء شديد على موارد الأسرة المحدودة، فإن لم تتوفر الخدمة المالية الكافية تقع الأسرة فريسة لمزيد من الفقر والحاجة بحيث يتعذر عليها استرداد أنفاسها إلا بعد زمن طويل.

وعليه يمكن القول أن أهمية التمويل الأصغر تكمن في كونه وسيلة لمحاربة الفقر وتحسين المستوى المعيشي للفقراء، والذين لهم احتياجات مثلهم مثل الآخرين، وأن إتاحة الفرصة أمامهم كي يساعدوا أنفسهم لا تعد خيارا ناجحا فحسب، ولكنها أيضا تفتح آفاق الأسواق المالية العالمية على فئة جديدة تماما من الأصول وأسواق المستهلكين.

رابعا– الممارسات المناسبة في التمويل الأصغر:

اعتمادا على تجارب العديد من البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر، فقد تم استنباط مجموعة من الممارسات الواعدة لتطوير هذا النوع من الصناعة، وذلك بالالتزام بالمبادئ الموضحة في الجدول التالي:

[1] محمد مصطفى غانم، **واقع التمويل الأصغر الإسلامي وآفاق تطويره في فلسطين دراسة تطبيقية على قطاع غزة**، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير العلوم في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص 23.

الجدول رقم (05): الممارسات المناسبة في التمويل الأصغر

المبدأ الأول: تقديم خدمات تلبي احتياجات أصحاب المشاريع الصغيرة بحيث يراعي ذلك الآتي: – ملائمة شروط التمويل المتطلبات الفنية والقانونية وبيئة المستفيدين. - تكرار عملية منح التمويل بحيث لا يكون لمرة واحدة فقط ما لا يتحقق عندما يلتزم العملاء بسداد التمويل. – ترك خيار المشروع للعميل حتى يتمكن من توظيف مهارته وقدراته حسب خبراته في المجال مما يوفر فرص النجاح للمشروع. - التدرج في منح التمويل: يكون حجم مبلغ التمويل لا يتعدى احتياجات تأسيس مشروع لأول مرة، بناء على مبدئ تراكم الخبرات والمهارات التسويقية والإدارية الى أن يصل مرحلة مايعرف بـ Enter preneurship.	**المبدأ الثاني:** خفض كلفة التمويل وفقاً للآتي: – رفع كفاءة عمليات منح التمويل عن طريق خفض الزمن الذي تتطلبه إجراءات منح التمويل الى حده الأدنى . – الإبقاء على التكلفة التشغيلية في حدها الأدنى لجعل إدارة عمليات التمويل منخفضة. – منح التمويل بتكلفة أقل في حالة السداد في الوقت المحدد (تحفيز الزبائن المميزين). – مرونة عمليات منح التمويل وتبسيط إجراءاتها. – اللامركزية في منح التمويل، فروع أو وحدات متخصصة.
المبدأ الثالث: حث المستفيدين من عملاء / زبائن التمويل الأصغر على سداد الالتزامات التي عليهم عن طريق الآتي: – استخدام الضمانات غير التقليدية المتعارف عليها في السياسة التمويلية للمؤسسة المعنية والتي تحث على قوة روابط المجتمع المحلى. – تحفيز العملاء المميزين بتكرار واستمرار عملية التمويل في حالة السداد المنتظم. – زيادة مبلغ التمويل بتكلفة أقل في حالة السداد في الوقت المحدد. – منح التمويل بتكلفة أقل في حالة السداد في الوقت المحدد.	**المبدأ الرابع:** يجب أن تغطى تكلفة التمويل الخدمات المترتبة على منح التمويل الأصغر للأسباب الآتية: – تتميز التمويلات الممنوحة لعملاء التمويل الأصغر بأنها صغيرة الحجم نسبياً مما يجعل تكلفة تقديمها أعلى مقارنه مع القروض كبيرة الحجم . – المستفيدون من التمويل من عملاء التمويل الأصغر قادرين ومستعدين لدفع هذه التكلفة لضمان استدامة خدمات التمويل الأصغر يجب إجراء حساب تكلفة لتقديم تلك الخدمات وفق أليات السوق أو حجم الطلب على السلعة . – التأمين على مشروعات التمويل الاصغر لتفادى المخاطر العارضة. – التأمين على جودة المنتج والنافذة التسويقية التي تستوعب المنتج. – التعبئة الجيدة للمنتج.

المصدر: هيام عمر مُحَّد عثمان أبوعقلة، **تقويم تجربة التمويل الأصغر في المصارف والمؤسسات المالية السودانية، دراسة حالة ولاية الجزيرة، السودان (2006-2012)**، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير العلوم في المحاسبة والتمويل، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان، مارس 2013، ص ص: 22- 23.

خامسا–صفات البنوك الناجحة في ممارسة التمويل الأصغر:

إن دخول البنوك لسوق التمويل الأصغر هو استثمار طويل الأمد في مجال أنشطة الأعمال، وينبغي ألا يتوقع أي بنك أن يجني أرباحا سريعة من عمليات التمويل الأصغر، ولكن النماذج وسجلات الأرباح الخاصة بالجهات الفاعلة الناجحة في هذا القطاع تشجع المزيد من البنوك على الدخول في هذا النشاط على الأمد الطويل، حيث هناك سوق ضخم محتمل أمام البنوك التي تنجح في مخاطبة هؤلاء العملاء، وتتميز البنوك الناجحة في ممارسة التمويل الأصغر بمجموعة من الصفات هي:[1]

1. الاحتفاظ العالي بالعملاء (أي زيادة العملاء النشطين الذين يتعاملون باستمرار مع البنك عن عدد العملاء المنسحبين منه)؛
2. توسيع نطاق السوق/استهداف شرائح جديدة؛
3. زيادة الربحية؛
4. قلة المخاطر التي تتمثل في الالتزام بمواعيد السداد من قبل العملاء ونسبة السداد التي تصل الى حدود 99%؛
5. زيادة حجم المحفظة أي زيادة عدد العملاء المستفيدين من خدمات التمويل الأصغر ومقدار الزيادة في عدد العملاء مع مرور الزمن؛
6. الانتشار الجغرافي الواسع المدى والوصول الى الفقراء والعاطلين عن العمل؛
7. تنوع خدمات التمويل الأصغر في البنك باستمرار مع تطور المجتمع وزيادة احتياجات الفرد فيه؛
8. التركيز على الاستثمار الحقيقي بدرجة أساسية وتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية للفرد والمجتمع.

كما يتعين على البنوك الراغبة في الاستفادة من فرص التمويل الأصغر أن تنظر الى التمويل الأصغر على أنه مجال جديد من مجالات أنشطة الأعمال، وأن تجري الأبحاث ذاتها التي كانت ستجريها أية منظمة عند الدخول في سوق جديدة، حيث أن العملاء والأدوات في مجال التمويل الأصغر قد يثيرون مخاطر تختلف عن مخاطر العمل المصرفي التقليدي، لذا سوف تحتاج البنوك في طريقها إلى الانخراط في مجال التمويل الأصغر إلى وضع أدوات جديدة مناسبة لعملائها المستهدفين، ولتقديم تلك الأدوات بشكل فعال، تحتاج البنوك الى توفر رؤية لإدارة البنك والتزامها، وبدون هذه الرؤية والالتزام فإنه من غير المحتمل أن تخصص البنوك الموارد البشرية أو المالية الضرورية لجعل التمويل الأصغر فرعا مربحا من أنشطة أعمالها.

[1] شادي مُحَّد عبد الباقي إبراهيم، **دراسة تحليلية لأثر التمويل الأصغر للمشروعات الصغيرة في تنمية الفرد والمجتمع**، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير العلوم في العلوم الاجتماعية، كلية الزراعة، جامعة المنصورة، مصر، 2017، ص 191.

سادسا– دور التمويل الأصغر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

إن التمويل الأصغر المسؤول اجتماعيا هو التمويل الذي يتم فيه الموازنة بدقة بين مصالح العملاء وبين استمرارية البنك المقدم للخدمة لأمد طويل، ويتم إدراج حماية العميل في كافة مستويات التصميم والأعمال، فالمنتجات تصمم بعناية فائقة وتقدم قيمة معقولة في مقابل المال وتقلل من الأضرار المحتملة، مثل الإفراط في الاستدانة إلى أقصى حد، وتتسم ممارسات تقديم الخدمة بالاحترام، ولا تعتمد على طرق البيع الشرسة، أو على التحصيل التعسفي، أو غير ذلك من السلوكيات غير المناسبة[1]، كما يحصل العملاء على معلومات واضحة وشاملة ليتسنى لهم تبني اختيارات دقيقة بشأن المنتجات المالية، وعندما تظهر مشاكل ما أو تقع حالات سوء فهم، يجد العملاء أمامهم آليات ميسورة وفاعلة لحلها، وعليه يعتبر التمويل الأصغر خط تمويلي مواز ومكمل لما تقوم به البنوك في الجهاز المصرفي، حيث يساعدها في تعزيز ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع وأفراده ممن هم بحاجة للأخذ بأيديهم للقيام بنشاطاتهم الاقتصادية التي تحقق لهم دخلا يمنحهم ولو الحد الأدنى الذي يضمن لهم عيشا ميسورا وكريما.

إن الاهتمام بالتمويل الأصغر كونه يمثل قطاعا إضافيا للصناعة المصرفية، يمكن أن يسهم بشكل ملحوظ في زيادة العائد المادي للبنوك، ويسهم كذلك في إيجاد بيئة اقتصادية واجتماعية سليمة تعمل من خلالها هذه البنوك، كما يحقق عائدا اجتماعيا للمجتمع يسهم في تخفيف ضغوط الفقر والبطالة وما يترتب عليهما من مشاكل اجتماعية، فالفقراء لا يستفيدون من الخدمات المالية فقط في مجرد الاستثمار التجاري في مشروعاتهم الصغرى للخروج من الفقر، ولكن يستفيدون منها لأجل الاستثمار في الرعاية الصحية والتعليم والوفاء بالاحتياجات النقدية الكثيرة التي يواجهونها.

المطلب الثالث: المبادئ العالمية للخدمات المصرفية المسؤولة ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

بهدف تعزيز العمل من أجل المناخ والتنمية المستدامة، وبمناسبة قمة الأمم المتحدة للعمل من أجل المناخ، أطلقت كل من البنوك الرائدة في العالم ومنظمة الأمم المتحدة في 22 سبتمبر 2019 مجموعة من المبادئ تحت مسمّى "مبادئ الصيرفة المسؤولة" Principles for Responsible Banking، حيث انضم 185 بنكًا تمتلك مجتمعة 47 تريليون دولار أمريكي من الأصول، أو ثلث القطاع المصرفي العالمي إلى هذه المبادئ التي تهدف بالأساس إلى تطوير مفهوم إدارة المخاطر لتشمل المخاطر البيئية والمجتمعية وإلى تشجيع البنوك على تمويل مشاريع تخدم البيئة، بالإضافة إلى إحكام تطبيق مبادئ الحوكمة والشفافية،

[1] شادي محمّد عبد الباقي إبراهيم ، مرجع سبق ذكره، ص 192.

وتكمن أهمية مبادئ الصيرفة المسؤولة في تدعيم تنافسية ومصداقية المؤسسات المصرفية، وفي إطار عالمي يشهد تحولا سريعا نحو التنمية والتمويل المستدامين.

أولا– أهداف مبادئ الصيرفة المسؤولة:

تم تطوير مبادئ الصيرفة المسؤولة من قبل مجموعة أساسية تتكون من 30 بنكا مؤسسا عبر شراكة عالمية بين البنوك ومبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة United Nations Environmental Programme - Finance Initiative. ، وتعد مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة بمثابة تعاون بين القطاع الخاص والأمم المتحدة، يشمل عضوية أكثر من 240 مؤسسة مالية حول العالم[1]، أمّا برنامج الأمم المتحدة للبيئة، فهو بمثابة السلطة البيئية الدولية التي تضع جدول الأعمال البيئي العالمي، وتعزز تنفيذ البعد البيئي للتنمية المستدامة داخل منظومة الأمم المتحدة، وتعمل كمناصر رسمي للبيئة العالمية، وتضع مبادئ الصيرفة المسؤولة إطار عمل للنظام البنكي المستدام، من خلال قيام المؤسسات المالية بمواءمة استراتيجية أعمالها لتتوافق مع مصالح الأفراد والمجتمع، مع الحرص على تعزيز الآثار الإيجابية وتقليل الآثار السلبية الناجمة عن الأعمال سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى المجتمعات، كما تحرص تلك المبادئ على العمل بشكل مسؤول مع كافة الأطراف ذات العلاقة، وتشجيع الممارسات السليمة لتحقيق الاستدامة مع حوكمة الأعمال والالتزام بالشفافية والمساءلة فيما يتعلق بالتأثيرات الإيجابية والسلبية للمؤسسة والمساهمة في تحقيق أهداف المجتمع.

ومن خلال الانضمام إلى مبادئ الصيرفة المسؤولة وإتباعها، تلتزم البنوك بمواءمة أعمالها استراتيجياً مع أهداف اتفاق باريس حول المناخ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، المعروفة أيضا بـ "خطة 2030"، وزيادة مساهمتها بشكل كبير في تحقيق كليهما.

ثانيا– محتوى مبادئ الصيرفة المسؤولة:

وتشمل هذه المبادرة ستة مبادئ وهي:[2]

المبدأ الأول: "المواءمة"

وبناء على هذا المبدأ تتعهد المؤسسات المصرفية المنضمة إلى مبادئ الصيرفة المسؤولة، بمواءمة استراتيجياتها لأهداف التنمية المستدامة لسنة 2030 واتفاق باريس حول المناخ ومختلف الأطر الوطنية والإقليمية قصد المساهمة في تحقيق تلك الأهداف والاستجابة لحاجيات الأفراد والمجتمع.

[1] برنامج الأمم المتحدة للبيئة، على الموقع https://www.unenvironment.org/ar/alakhbar-walqss/alnshrat-alshfyt/altzam-130-bnka-ymlk-47-trylywn-dwlar-amryky-mn-alaswl-balml ، تاريخ الاطلاع 19 سبتمبر 2020.

[2] مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة، على الموقع https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/ ، تاريخ الاطلاع 18 سبتمبر 2020.

المبدأ الثاني: "تأثير وتحديد الأهداف"

يشمل هذا المبدأ تكثيف الآثار الإيجابية للمؤسسات المصرفية والحد من الآثار السلبية على البيئة والمجتمع، بالإضافة إلى إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية الناتجة عن ممارساتها ومنتجاتها وخدماتها المصرفية، ولهذا الغرض، تلتزم المؤسسات المصرفية بتحديد الأهداف التي يمكن لها أن تحقق في شأنها أكبر قدر ممكن من التأثير البيئي والاجتماعي.

المبدأ الثالث: "الحرفاء والعملاء"

يتعلّق هذا المبدأ بأهمية عمل البنوك عن قرب مع الحرفاء لتشجيع الممارسات المستدامة وتمكين الأنشطة الاقتصادية التي من شأنها أن تخلق فرص نمو ورخاء للأجيال الحالية والمستقبلية.

المبدأ الرابع: "أصحاب المصالح"

تلتزم البنوك وفقا لهذا المبدأ باستشارة كل أصحاب المصالح والأطراف المعنية والتواصل والتعاون معها لتحقيق الأهداف المجتمعية.

المبدأ الخامس: "الحوكمة والثقافة"

يتعلّق هذا المبدأ بتفعيل البنوك لسياسات الحوكمة وترسيخ ثقافة الصيرفة المسؤولة.

المبدأ السادس: "الشفافية والمسؤولية"

ويتمثل في الالتزام بالمراجعة الدورية للتنفيذ الفردي والجماعي لهذه المبادئ قصد ضمان شفافية ومسؤولية المؤسسات المالية بخصوص أعمالها وتأثيراتها الإيجابية والسلبية والمساهمة في أهداف المجتمع.

ثالثا– الخطوات العملية لتفعيل مبادئ الصيرفة المسؤولة في خدمة المسؤولية الاجتماعية:

تكمن أهمية الاستدامة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال تطبيق مبادئ الصيرفة المسؤولة في المجال الاجتماعي، وبالرجوع إلى دليل تفعيل مبادئ الصيرفة المسؤولة الصادر عن مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة في جويلية 2019، أي قبيل الإطلاق الرسمي للمبادئ في شهر سبتمبر من ذات السنة، فإن تفعيل هذه المبادئ يتطلب إتباع البنوك المتبنية لها لثلاث خطوات عملية أساسية وهي تحليل التأثير وتحديد الأهداف وتنفيذها والمساءلة، حتى يتمكن البنك المعني من حسن تطبيق مبادئ الصيرفة المسؤولة وضمان التحسن المستمر لمساهمته في التنمية المستدامة، ويمكن شرحها كالتالي:[1]

[1] كريم بن حميدة، **مبادئ الأمم المتحدة المتحدة للخدمات المصرفية المسؤولة سبتمبر 2019: أي دور للقطاع البنكي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟**، مقال منشور على الموقع www.lemaghreb.tn ، تاريخ الاطلاع 19 سبتمبر 2020.

1. تحليل التأثير: يتعين على البنك تحليل ما إذا كانت لديه تأثيرات إيجابية أو سلبية معتبرة تجاه المجتمع والبيئة والاقتصاد، والبحث عن إمكانية تحقيق البنك لأكبر قدر ممكن من التأثيرات الإيجابية، مقابل التقليص من التأثيرات السلبية، وتشمل العناصر الواجب أخذها بعين الاعتبار في إطار تحليل التأثير حجم أنشطة البنك في ما يتعلق ببعض القطاعات والمناطق المعينة، وأهم التحديات المطروحة والأولويات المتعلقة بالتنمية المستدامة في البلدان والمناطق التي ينشط فيها البنك، وحجم التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الواقع تشخيصها، وبناء على هذا التحليل يتعين على البنك التعرف على الفرص الاستراتيجية التي من شأنها تمكينه من الرفع من تأثيراته الإيجابيّة مقابل خفض تأثيراته السلبية.

2. تحديد الأهداف وتنفيذها: يتعين على البنوك المنضمة لمبادئ الصيرفة المسؤولة تحديد أهداف ذكية وطموحة للتعامل مع التأثيرات المعتبرة التي تقوم بتشخيصها فيما يتعلق بأنشطتها وقراراتها تجاه المجتمع والبيئة، والعمل على تحقيق تلك الأهداف، كما يجب أن تكون هذه الأهداف محدّدة وقابلة للقياس وللإنجاز وواقعية ومضبوطة زمنيا، وفي هذا الإطار يتعيّن على البنك أن يحدّد هدفين على الأقل يتعلقان بأبرز تأثيراته السلبية و الإيجابية، ويتعين أن تكون الأهداف المحدّدة مؤدّية إلى تلاؤم عمل البنك واستراتيجياته مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وأهداف اتفاقية باريس من أجل المناخ وأهم الأطر الدولية والإقليمية والوطنيّة.

3. المساءلة: يتعين على البنوك المنضمة لمبادئ الصيرفة المسؤولة أن تدرج في تقاريرها الدورية كل ما تقوم به في هذا المجال وأن تبرز مدى تقدمها فيما يتعلق بتطبيق المبادئ المذكورة مع ضرورة الحرص على الشفافية بخصوص تأثير نشاطها على الاقتصاد والمجتمع والبيئة.

تعد مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة إطارا يضمن توافق استراتيجية وممارسات البنوك الموقعة مع متطلبات المجتمع، كما توفر هذه المبادئ إطار عمل لنظام مصرفي مستدام، وتساعد البنوك على إظهار كيفية إسهامها بشكل إيجابي في المجتمع، بتضمين الاستدامة والممارسات المسؤولة اجتماعيا على المستويات الاستراتيجية وفي جميع الأعمال.

المطلب الرابع: مبادئ التعادل ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك

مبادئ التعادل العالمية المعدة للبنوك هي مجموعة إرشادات طوعية أعدتها مجموعة من البنوك العالمية من عدة دول من العالم سنة 2003 لإدارة المخاطر البيئية والإجتماعية للمشروعات الممولة من البنوك من باب المسؤولية الاجتماعية من خلال وضع سياسات إئتمانية تخدم هذه المبادئ.

أولا– تعريف مبادئ التعادل:

مبادئ التعادل هي مجموعة من الارشادات الطوعية والتي أعدتها منظمة التمويل الدولية IFC لإدارة القضايا البيئية والاجتماعية المتعلقة بتمويل مشروعات التنمية، وتعرف مبادئ التعادل على أنها إطار عمل لإدارة المخاطر تتبناه المؤسسات المالية لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر المجتمعية والبيئية في المشاريع، وتهدف في المقام الأول الى توفير الحد الأدنى من المعايير للعناية الواجبة والمراقبة لدعم اتخاذ القرارات المسؤولة بشأن المخاطر، وتشير الى التغيير في تركيز الصناعة المصرفية على القضايا البيئية والاجتماعية باعتبارها من مخاطر الأعمال [1].

ثانيا– معايير مبادئ التعادل:

من خلال التوقيع على أساس طوعي على مبادئ التعادل، فإن البنوك تأخذ في الاعتبار عددا معينا من معايير التقييم الاجتماعي والبيئي في اختيار المشاريع التي تمولها، ويمكن اعتبار مبادئ التعادل تطبيقا للمسؤولية الاجتماعية للبنوك في مجال التمويل، وتعتمد عملية تطبيق البنك لهذا المنهج على:[2]

1. **نوع المشروع**: من حيث آثاره على البيئة والمجتمع وذلك بما يتفق مع إجراءات غربلة المشاريع التي تفرضها مؤسسة التمويل الدولية IFC.
2. **طبيعة العمليات**: ينبغي على المقترض أن يستوفي جميع إجراءات التقييم البيئي للمساعدة على تأمين سلامة البيئة والعمل على استدامتها، وكذلك تحسين صناعة القرار.

وتُطَبق البنوك مبادئ التعادل على كافة القروض الممنوحة للمشروعات التي يعتمد تسديد القروض فيها على العائدات التي يحققها المشروع بمجرد الانتهاء منه وبدء تشغيله، وتَستخدم مبادئ التعادل عملية فحص، تقوم على أساس عملية الفحص البيئي والاجتماعي الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، ومن هنا

[1] Equator principles, **Review of the Equator Principles EP4**, https://equator-principles.com/ep4/, consulté le 21/10/2020.

[2] أديب سالم مسعود الأغا، **مدى التزام البنوك العاملة في قطاع غزة بأداء مسؤوليتها الاجتماعية**، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على الماجيستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، أفريل 2006، ص 40.

تُصنف البنوك المشروعات إلى فئات (أ) أو (ب) أو(ج) (ذات مخاطر بيئية أو اجتماعية عالية، أو متوسطة، أو منخفضة)[1].

بالنسبة لمشروعات الفئتين (أ) و (ب) ذات المخاطر العالية والمتوسطة، يتعين على المقترِض أن يستكمل التقييم البيئي الذي يعالِج القضايا البيئية والاجتماعية المحددة في عملية التصنيف، وبعد استشارة أصحاب المصالح المحليين المعنيين، يقدم أصحاب المشروعات خطط إدارة بيئية تعالج موضوعات تخفيف ورصد آثار المخاطر البيئية والاجتماعية لمشاريعهم، ويتعين على المقترِض أن يبين للبنك أن مشروعه يتقيد بالقوانين المعمول بها وإرشادات البنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية الخاصة بمنع التلوث وتخفيف حدته، وبالنسبة الى المشروعات من الفئة (ج) تُصنَّف إلى هذا التصنيف إذا كان من المحتمل أن يؤثر تنفيذها على البيئة والمجتمع تأثيراً ضئيلاً أو لا يترافق معها آثار عكسية، والتحليل البيئي في هذه الحالة لا يعكس تقييماً ذات أهمية كما هو الحال في التصنيفات (أ) و (ب) من المشروعات[2].

ثالثا– دور مبادئ التعادل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية:

حسب شروط مبادئ التعادل فإن تقرير التقييم البيئي للمشروعات الطالبة للتمويل يجب أن يستوفي عدة نواحي لتحقيق المسؤولية الاجتماعية والبيئية ومنها :[3]

1. تحليل وتقييم الوضع الأساسي للحالة التي عليها البيئة والمجتمع قبل البدء في تنفيذ المشروع؛
2. دراسة وتحليل المتطلبات القوانين والتشريعات الحكومية المحلية، والاتفاقات والمعاهدات الدولية التي تبرِمها الدولة المحلية مع الأنظمة والدول الأجنبية والتي تؤثر على إمكانية أو عدم إمكانية إخراج المشروع إلى الحياة، أو العراقيل القانونية التي قد تمثل تحدياً ذو معنى لنجاح المشروع؛
3. تحليل الموارد المستخدمة، حيث ينبغي ضمان استدامة توفرها، دون الإخلال بتوازن بقائها، نتيجة لاستخدامها في العملية الإنتاجية؛
4. تقييم مدى أثر المشروع على صحة الإنسان؛
5. دراسة لحجم المجازفة في المشروع؛
6. المخاطر المهنية التي قد يتعرض لها العمال، وسبل الأمان؛
7. سبل التأمين ضد الحريق والحياة؛

[1] Export Développement Canada (EDC), **Responsabilité Et Durabilité Des Entreprises : les principes de l'Equateur**, https://www.edc.ca/fr/about-us/corporate/corporate-sustainability-responsibility/environment-people/equator-principles.html, consulté le 21/10/2020.

[2] Pierre Baret et Marion Chivot, **Pertinence des Principes Equateur Comme Outil d'Implémentation de la RSE Dans Le Secteur Bancaire**, Comptabilités et innovation, grenoble, France, 2012, P : 10.

[3] أديب سالم مسعود الأغا، **مرجع سبق ذكره**، ص 57.

8. تأثيرات المشروع على الاقتصاد الاجتماعي؛
9. حجم الأرض والعقارات اللازمة لبدء تنفيذ المشروع، والتأثير على سكان المنطقة المعنية بالمشروع؛
10. الآثار المتتابعة والمتراكمة التي قد يتسبب فيها ظهور المشروع، كتأثيره على المشروعات القائمة وأثره على المشروعات المستقبلية؛
11. المستوى الذي ستكون علية كفاءة الإنتاج، والتوزيع، واستخدام الطاقة.

تلعب البنوك دورا هاما في تمويل المشروعات الاستثمارية، ومن ثم دفع عجلة التنمية الاقتصادية في كل أنحاء العالم، وفي أثناء عملية منح الائتمان أو توفير التمويل، على البنوك الأخذ بالحسبان الموضوعات المتعلقة بالسياسة الاجتماعية والبيئية، ومن موقعها الاقتصادي وبالاعتماد على مبادئ التعادل تستطيع ألا تمنح القروض سوى للمشروعات التي يمكن للجهات الراعية لها أن تثبت أن لديها القدرة والرغبة في التقيد بجميع الإجراءات التي تستهدف ضمان أن المشروعات المعنية قد تم وضعها على نحو يتصف بالمسؤولية الاجتماعية ووفق ممارسات بيئية مسؤولة.

خلاصة

إن الهدف الأساسي لإنشاء البنوك هو تحقيق اكبر عائد للربح لذا تبلورت فكرة وجوب تذكير البنوك بمسؤولياتها الإجتماعية والأخلاقية إتجاه أصحاب المصالح حتى لا يكون تحقيق الربح عائدا عن أمور لا أخلاقية أو غير مقبولة قانونيا، وفي نفس الوقت أصبحت المسؤولية الإجتماعية ضرورة ملحة في عصر التغيرات والتطورات المتسارعة، وميزة للتنافس وتحسين السمعة وعامل مهم لنجاح البنوك، وقد توصلنا في هذا الفصل الموسوم بمتطلبات تفعيل المسؤولية الإجتماعية في البنوك وآليات تعزيزها إلى أن البنوك المسؤولة إجتماعيا هي البنوك التي تتحمل مسؤوليتها اتجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع، من خلال دمج مجموعة من المبادئ على رأسها الشفافية، وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ومراعاة أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات، كما توصلنا إلى أنه لا تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ولكن الإختلاف يكمن في تميز البنوك بأنشطة تدخل ضمن هذه الأبعاد تختلف عن نظيرتها في منظمات الأعمال.

كما خلصنا إلى وجود جملة من الآليات التي يمكن من خلالها إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، ومن أهم متطلبات تفعيلها في البنوك نجد ضرورة تبني الحوكمة المصرفية، والشمول المالي، والإهتمام بالمورد البشري من خلال تبني التسويق الإجتماعي، والإلتزام بمواصفات الإيزو 26000، أما عن أهم آليات تعزيزها فنجد أهمية تبني التمويل الأصغر والإبداع التكنولوجي بالإضافة إلى الإلتزام بمبادئ التعادل و المبادئ العالمية للخدمات المصرفية المسؤولة .

الفصل الثالث

تمهيد

تعتبر البنوك أحد أهم الدعامات الأساسية في بناء الهيكل المالي والاقتصادي للدول، فلا يمكن للأنشطة التجارية والصناعية والزراعية والخدماتية أن تمارس أعمالها بمعزل عن البنوك، حيث يقع على عاتق هذه الأخيرة استقطاب الأموال وحفظها وتنميتها واستثمارها وتمويل من يحتاج لها، وبث روح الاطمئنان والأمان لدى الأفراد والمنظمات جراء ثقتهم بها، كما تساهم البنوك بدور كبير في تحمل مسؤوليتها نحو المجتمع من خلال مساهماتها المادية وغير المادية في مختلف أنشطة العمل الاجتماعي، وتشير الأبحاث عن طبيعة المسؤولية الاجتماعية في البنوك عربيا إلى أنه هناك توجه نحو تبنيها بقوة في السنوات القليلة الأخيرة، وبتحفيز أكبر من المنظمات العربية للمسؤولية الاجتماعية وكذا من الجوائز العربية للمسؤولية الاجتماعية.

وإستنادا لما سبق، سيتم في هذا الفصل دراسة واقع ممارسات المسؤولية الإجتماعية في بنوك القطاع العام من خلال التعرض لبعض التجارب العربية بما فيها الجزائر، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: تجارب عربية لممارسة المسؤولية الإجتماعية في بنوك القطاع العام.

المبحث الثاني: الإطار العام للنظام البنكي الجزائري.

المبحث الثالث: واقع ممارسة المسؤولية الإجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية.

المبحث الأول: تجارب عربية لممارسة المسؤولية الإجتماعية في بنوك القطاع العام

تعتبر البنوك العمومية إحدى أنواع البنوك حسب تصنيف الملكية، حيث نجد البنوك العمومية والبنوك الخاصة، فالبنوك العمومية هي بنوك مملوكة كليا أو بنسبة تفوق 50% للبلد وتمتلك كامل رأس مالها وتشرف على أعمالها وأنشطتها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بنوك القطاع العام في بعض الدول العربية ثم التطرق إلى واقع ممارسة المسؤولية الإجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية.

المطلب الأول: تجربة البنك الأهلي المصري في ممارسة المسؤولية الاجتماعية

تلعب المسؤولية الإجتماعية دورا أساسيا في البنك الأهلي المصري، وتمس المشروعات التي يساهم فيها البنك بهذا المجال حياة ملايين المصريين في جميع محافظاتها، ويعد البنك الأهلي المصري من بين البنوك الأكثر اهتماما بخدمة المجتمع في العديد من القطاعات منها الصحية والتعليمية والاجتماعية، وسنتطرق لأرقام تخص مساهمات البنك الأهلي المصري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وذلك بعد تقديم البنك الأهلي المصري، وتجدر الإشارة أن الأرقام والمعلومات التي سنتطرق إليها مستمدة من الموقع الرسمي للبنك الأهلي المصري.

أولا– تقديم البنك الأهلي المصري:

يعد البنك الأهلي المصري أقدم وأعرق البنوك التجارية المصرية، حيث أنشئ في 25 جوان 1898 برأسمال قدره مليون جنيه إسترليني، وهو بنك عمومي تطورت وظائفه وأعماله بشكل مستمر عبر تاريخه وفقاً للتطورات الاقتصادية والسياسية التي مرت بها مصر، ويستند البنك في تقديم خدماته إلى شبكة من الفروع والمكاتب والوحدات المصرفية بلغت 510 فرع ووحدة مصرفيه بالداخل تخدم نحو 14 مليون عميل وتغطى كافة أنحاء الجمهورية المصرية، إلى جانب تواجد خارجي في معظم قارات العالم[1].

وخلال سنة 2019 بلغت نسبة إجمالي أصول البنك 29.3% من إجمالي أصول الجهاز المصرفي المصري، في حين بلغت أرصدة الودائع نحو 1.2 تريليون جنيه مصري بمعدل نمو 15.3% عن سنة 2018، مما يعكس ثقة العملاء في البنك الأهلي المصري، وتمثل ودائع البنك نحو 29.3% من إجمالي ودائع الجهاز المصرفي، وذلك بفضل قيام البنك بتقديم مجموعة متنوعة من الأوعية الادخارية بالعملتين

[1] الموقع الرسمي للبنك الأهلي المصري، عن البنك، على الرابط https://www.nbe.com.eg/NBE/E/#/AR/AboutUS ، تاريخ الاطلاع 2020/09/06.

المحلية والأجنبية وذلك بأسعار فائدة جذابة وتنافسية، وفي قطاع تمويل الشركات الكبرى قام البنك بدور فعال في تدعيم تمويل الأنشطة الرئيسية للاقتصاد القومي، حيث ارتفع إجمالي قروض الشركات الكبرى بنحو 60 مليار جنيه مصري، لتصل الى 474 مليار جنيه في مارس 2020 مقارنة بـ 414 مليار جنيه في جوان 2019[1].

وفي إطار مساندة البنك للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بلغ إجمالي محفظة القروض المقدمة لهذه المشروعات سنة 2019 نحو 58 مليار جنيه بمعدل نمو قدره 32% عن السنة المالية 2018، وقد ساهم ذلك في ارتفاع إجمالي القروض بمعدل نمو 19.2% لتصل الى نحو 545 مليار جنيه، تمثل نحو 29.4% من إجمالي القروض على مستوى الجهاز المصرفي في مصر، وقد أدت تلك الجهود لتسجيل البنك أرباح خارج الضرائب بلغت نحو 33.7 مليار جنيه، وتحقيق صافي ربح بلغ نحو 20.2 مليار جنيه خلال سنة 2019 بمعدل نمو 100% مقارنة بالعام المالي 2018،كما ارتفعت قاعدة العملاء بالبنك الأهلي إلى 14 مليون عميل بنهاية مارس 2020، مقارنة مع 12.4 مليون عميل في جوان 2019، أي بمعدل 6 آلاف عميل جديد عن كل يوم عمل[2].

ثانيا– المسؤولية الاجتماعية في البنك الأهلي المصري:

تركزت سياسة البنك الأهلي المصري في إطار ممارساته للمسؤولية الإجتماعية على دعم قطاعي الصحة والتعليم، وتطوير العشوائيات ومكافحة الفقر، بالإضافة إلى دعم المرأة المعيلة ومساندة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث بلغ إجمالي مساهمات البنك خلال سنة 2019 الى أكثر من 1.5 مليار جنيه مقابل 1.17 مليار جنيه خلال سنة 2018 أي بزيادة نسبتها 28%[3]، وفيما يلي نستعرض توزيع مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال المسؤولية الاجتماعية سنة 2018.

1. **إتجاه موظفيه:** قام البنك الأهلي المصري خلال سنة 2018 بالاهتمام بالموارد البشرية وتطويرها وتنمية قدراتها، وعلى هذا الأساس قام البنك باستقطاب الكفاءات للعمل مع دعمهم بالدورات والبرامج التدريبية التي تهدف إلى تنمية مهاراتهم و توسيع مداركهم، كما عزز البنك شراكاته مع أبرز المعاهد والجامعات العالمية لتنظيم العديد من البرامج التدريبية تهدف إلى تنمية العنصر البشري من خلال

[1] الموقع الرسمي للبنك الأهلي المصري، عن البنك، على الرابط https://www.nbe.com.eg/NBE/E/#/AR/AboutUS، تاريخ الاطلاع 2020/09/06.

[2] نفس المرجع، تاريخ الاطلاع 2020/09/06.

[3] نفس المرجع، تاريخ الاطلاع 2020/09/06.

خطة تدريبية خاصة بالبرامج الفنية المتخصصة والبرامج السلوكية والإدارية، وكذا فيما يتعلق بدراسة اللغة الإنجليزية والدراسات العليا والشهادات المتخصصة وتطوير المهارات الإدارية والقيادية للوظائف الإشرافية والإدارية وفي مجال مكافحة غسل الأموال والحوكمة، حيث تم تنفيذ 57885 فرصة تدريبية شملت عدد 17336 موظفا وهو ما يمثل 99% من إجمالي العاملين بالبنك، بمتوسط 03 فرص تدريبية لكل متدرب، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (07): عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء الموظفين للبنك للفترة (2014-2018)

	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الدورات التدريبية	34236	36528	35214	41553	57885
المعدل	2 فرص تدريبية لكل متدرب	2 فرص تدريبية لكل متدرب	2 فرص تدريبية لكل متدرب	3 فرص تدريبية لكل متدرب	3 فرص تدريبية لكل متدرب
عدد المتدربين	12530	13581 أي 89% من إجمالي العاملين بالبنك	12784 أي 85% من إجمالي العاملين بالبنك	14317 أي 78% من إجمالي العاملين بالبنك	17336 أي 99% من إجمالي العاملين بالبنك

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2014-2018)

يتضح من الجدول السابق اهتمام البنك الأهلي المصري بالتدريب لموظفيه، حيث أنه وبالرغم من الارتفاع المستمر لعدد متدربي البنك خلال الفترة (2014-2018) إلا أن الفرص التدريبية لم تنخفض بل ارتفعت من فرصتين تدريبيتين لكل متدرب في الفترة (2014-2016) الى ثلاثة فرص تدريبية لكل متدرب في الفترة (2017-2018)، وهذا ما يؤكد ارتفاع في نفقات التدريب، الأمر الذي يؤكد اهتمام البنك بالموظفين في إطار ممارسته للمسؤولية الاجتماعية إتجاههم.

2. إتجاه المجتمع في مجال الصحة: خصص البنك ميزانية كبيرة لتطوير البنية التحتية للقطاع الصحي بهدف مساعدته على أداء رسالته وتقديم خدماته المجانية للفقراء ومحدودي الدخل، وذلك من خلال المساهمة في شراء أجهزة ومعدات طبية للمستشفيات العامة والجامعية التي تخدم ملايين المرضى دون مقابل، ولم يقتصر دور البنك على التبرع المادي فقط بل يمتد دوره إلى المساعدة في إعداد خطط

للتطوير والتشغيل مدعومة بمتابعة مستمرة للتأكد من وصول الخدمة لمستحقيها، وكانت مساهمة البنك في مجال الصحة سنة 2018 موضحة في الشكل التالي:

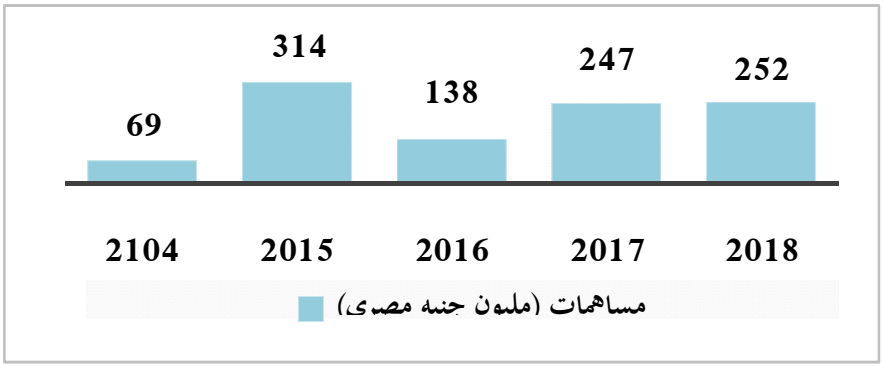
الشكل رقم (06): مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال الصحة خلال سنة 2018

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي للبنك الأهلي المصري لسنة 2018

ويشير الشكل السابق الى إسهامات البنك الأهلي المصري في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه قطاع الصحة لسنة 2018 والتي بلغت حوالي 252 مليون جنيه مصري، حيث تركزت بشكل أساسي في تطوير وتجهيز عدد كبير من المستشفيات العامة والجامعية والمعاهد التعليمية والمراكز الطبية المتخصصة من مختلف محافظات الجمهورية كمستشفيات عين شمس والأقصر والعباسية ومستشفى57357 وبتزويدها بما تحتاجه من غرف للرعاية المركزة وغرف عمليات وأجهزة تشخيصية وعلاجية وتدريب المختصين عليها تحت إشراف لجنة برامج دعم المجتمع بالبنك والتي تداوم على متابعة تلك الأجهزة للتأكد من استمرار تشغيلها وصيانتها وأنها توجه لخدمة المواطنين بالمجان حرصا على التخفيف عن المرضى وخاصة محدودي الدخل وضمانا لتلقيهم أفضل مستوى ممكن من الخدمة الطبية اللائقة.

كما كانت مساهمات البنك في مجال الصحة للفترة (2014-2018) موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): المبالغ الممنوحة كمساهمات في مجال الصحة للفترة (2014-2018)



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2014-2018)

يوضح الشكل السابق مساهمات البنك الأهلي المصري في دعم قطاع الصحة في إطار ممارسته للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، حيث بلغ إجمالي إنفاق البنك على قطاع الصحة إبتداء من 2014 إلى غاية 2018 ما يعادل مليار و20 مليون جنيه مصري، حيث غير البنك خلال آخر سنتين من سياسته التبرعية لقطاع الصحة إلى استراتيجية تهدف إلى إقامة مشاريع مستدامة في قطاع الصحة.

3. **اتجاه المجتمع في مجال التعليم**: من أهم ما قام به البنك في هذا المجال ما يلي:[1]

- ✓ تطوير مكتبة البنك باستخدام تقنيات الحاسبات الآلية بما يكفل سرعة البحث وسهولة الاستدلال للمترددين على المكتبة من داخل وخارج البنك؛
- ✓ دعم الأنشطة العلمية والاجتماعية للعديد من الجامعات والمراكز المصرية؛
- ✓ المساهمة في تطوير مركز ترميم الآثار في المتحف المصري الكبير؛
- ✓ دعم المعهد العالي للفنون المسرحية واكاديمية الفنون لتطوير ورش العمل والمكتبة والمسرح وغرفة الكمبيوتر؛
- ✓ تطوير المدارس الحكومية في المحافظات المختلفة والاهتمام بالعنصر البشري من خلال تنمية بشرية للطلبة والعاملين والمدرسين بالمدارس؛

[1] حسام منير، **البنك الأهلي المصري صاحب أكبر علامة تجارية بين البنوك المصرية**، مقال منشور على الرابط https://benokinvest.com/archives/4137 ، تاريخ الاطلاع 2020/09/07.

- ✓ المساهمة مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتقديم منح للدراسة في الخارج في المجالات التي تحتاجها الدولة؛
- ✓ إنشاء معمل النانو تكنولوجي والملاعب الخاصة بمدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا؛
- ✓ رعاية المسابقة السنوية التي تجريها وزارة التربية والتعليم لمعلمي اللغة العربية؛
- ✓ تقديم جوائز للفائزين في المهرجانين (الفني، الثقافي) التي تنظمها لجنة التعليم والبحث العلمي والشباب بمجلس الشورى.

وكانت مساهمة البنك في مجال دعم التعليم سنة 2018 هامة أيضا، والتي سنوضحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال دعم التعليم خلال سنة 2018

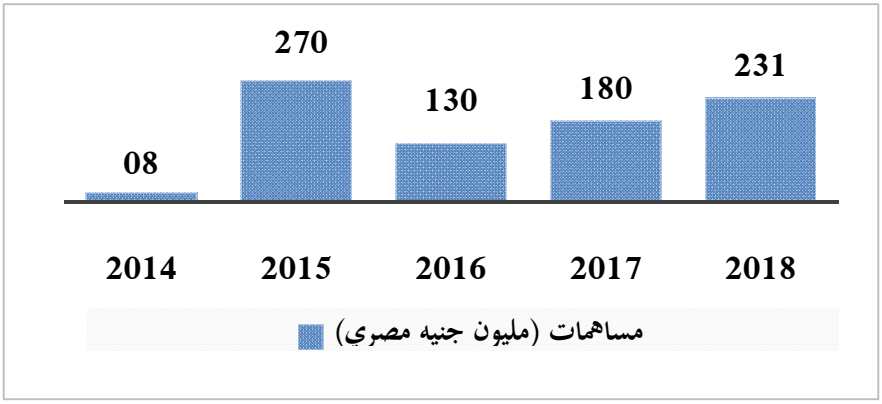
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي للبنك الأهلي المصري لسنة 2018

ويشير الشكل السابق الى إسهامات البنك الأهلي المصري في مجال التعليم لسنة 2018، حيث بلغت 231 مليون جنيه، تنوعت بين الاهتمام بعناصر العملية التعليمية بما يساهم في إعداد أجيال مؤهلة علميا و تربويا تتوافر لديها القدرة على تحمل مسؤوليتها في المستقبل، ودعم الجامعات المختلفة منها القاهرة والمنصورة وعين شمس بالإضافة إلى تطوير العديد من المدارس الحكومية في مختلف محافظات الجمهورية وتوقيع بروتوكول مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لإيفاد مبعوثين في كافة التخصصات في شتى مجالات التعليم والبحث العلمي من أجل تنمية قدرات القوى

البشرية بأحدث نظم العلم و المعرفة، فضلا عن وسائل التكنولوجيا بصورها المتعددة، وإعداد كوادر علمية متميزة يعود بآثار إيجابية و مستدامة على المجتمع ككل.

وفيما يلي مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال دعم التعليم للفترة (2014-2018) موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (09): المبالغ الممنوحة كمساهمات على التعليم للفترة (2014-2018)



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة 2014-2018

ويوضح الشكل السابق مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال التعليم ضمن إطار ممارسته للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، حيث كانت أكبر مساهمات البنك السنوية في هذا المجال هي سنة 2015 حيث بلغت 270 مليون جنيه منها 250 مليون جنيه خصصها البنك لتوسيع مدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا[1]، وهي مؤسسة تعليمية بحثية ابتكارية مستقلة وغير هادفة للربح تعمل على المشروعات البحثية وتقدم جودة تعليمية عالية لطلابها، في حين بلغ إجمالي مساهمات البنك خلال الفترة 2014-2018 ما مجموعه 819 مليون جنيه مصري أي ما يعادل 52 مليون دولار أمريكي، فالبنك الأهلي يولي اهتماما بالغا بقطاع التعليم ويضعه من أولوياته في مساهماته اتجاه المجتمع، وهذا ما توضحه أرقام التقارير السنوية للمسؤولية الاجتماعية للبنك.

4. **اتجاه المجتمع في مجال مكافحة الفقر**: ومن أهم ما قام به البنك في هذا المجال ما يلي:

- ✓ دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتقديم التمويل اللازم لها، سواء من موارد البنك الذاتية أو بالتعاون مع الصندوق الاجتماعي للتنمية؛

[1] البنك الأهلي المصري، **التقرير السنوي 2014-2015**، ص 172.

- ✓تنفيذ مشروع ضمان مخاطر الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة العاملة في الأنشطة الصناعية بالتعاون مع شركة ضمان مخاطر الائتمان المصرفي؛
- ✓تلبية احتياجات المشروعات المتناهية الصغر الغير مؤهلة للتعامل مع البنوك أو في أماكن يصعب الوصول إليها حيث أتاح البنك تمويل مناسب لعدة جمعيات أهلية لإعادة إقراضه لتلك المشروعات؛
- ✓توقيع مذكرة تفاهم مع كل من البنك الدولي وبنك التعمير الألماني في مجال تفعيل آلية التنمية النظيفة؛
- ✓المساهمة في سداد ديون الغارمين؛
- ✓توجيه مخصصات الهدايا السنوية للبنك إلى التبرعات للهيئات الخيرية، وتشكيل لجنة لإدارة تلك التبرعات؛
- ✓التبرع لبعض الصناديق الحكومية ومنها صندوق إزالة الكوارث؛
- ✓المساهمة في تطوير قرى مصر الأكثر احتياجاً؛
- ✓تنفيذ مشروعات مولدة للدخل للأسر الأكثر احتياجا.

ويوضح الشكل التالي ممارسات البنك الأهلي المصري في مجال مكافحة الفقر خلال سنة 2018:

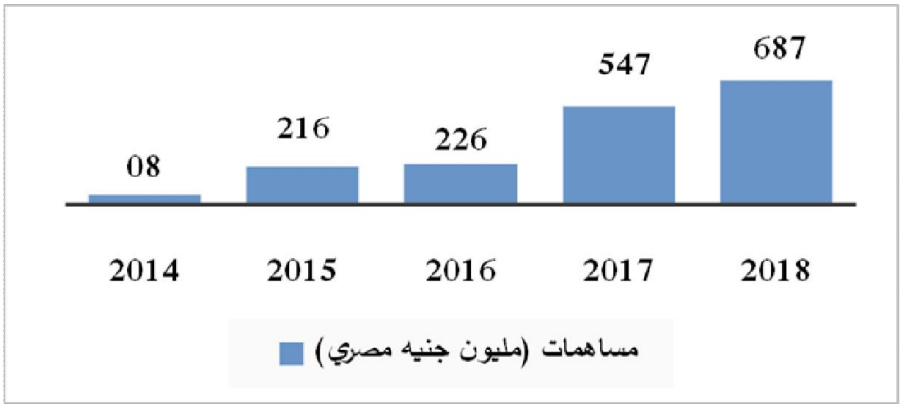
الشكل رقم (10): مساهمات البنك الأهلي المصري في مجال مكافحة الفقر خلال سنة 2018

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي للبنك الأهلي المصري لسنة 2018.

يوضح الشكل السابق مساهمات البنك الأهلي المصري في إطار ممارسته للمسؤولية الإجتماعية اتجاه المجتمع من خلال مكافحة الفقر باعتبار أن الجمهورية المصرية تعاني من الفقر إذ تتصدر المرتبة

الخامسة في الدول العربية من حيث الفقر بنسبة 28% من سكانها دون خط الفقر[1]، وهذا ما يفسر اهتمام البنك الأهلي في ممارسته للمسؤولية الإجتماعية اتجاه مجتمعه إلى مجال محاربة الفقر، وهذه المساهمات ليست الأولى من نوعها بل البنك اعتاد القيام بهذه المبادرات منذ سنوات عدة، ونستعرض في الشكل التالي هذه المساهمات للفترة (2014-2018) والمعلن عنها في تقارير البنك.

الشكل رقم (11): المبالغ الممنوحة كمساهمات في مكافحة الفقر للفترة (2014-2018)



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2014-2018)

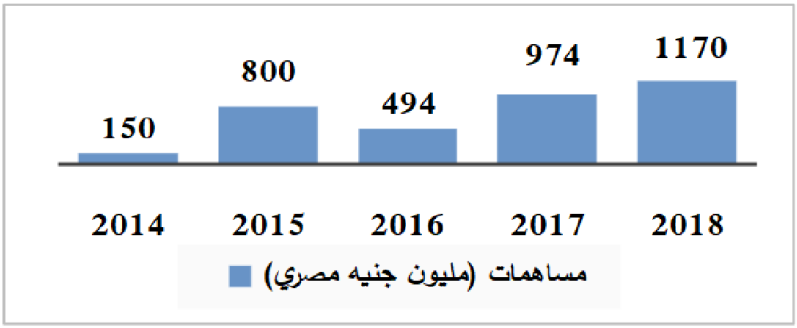
يشير الشكل السابق الى مساهمات البنك الأهلي المصري في إطار مسؤوليته الاجتماعية في مجال مكافحة الفقر، والملاحظ في هذه المساهمات هو تضاعفها خلال السنتين 2017 و2018 بالمقارنة مع السنوات 2015 و2016، ويعود السبب في ذلك لتبرع البنك لإقامة مشروع أهالينا بحي السلام، وهو مشروع تم تخصيصه لإقامة ونقل العائلات التي كانت تسكن في العشوائيات، ويضم المشروع 25 عمارة سكنية بإجمالي 1064 وحدة سكنية، بالإضافة الى إنشاء 104 محل تجاري ومول على مساحة 4400م^2، كما يضم المشروع مدرسة ومركز طبي ومسجد يتسع لعدد 700 مصلي وملعب خماسي ومساحة خضراء وأماكن لتوقف السيارات، حيث بلغت مساهمة البنك الأهلي المصري في هذا المشروع نحو 350 مليون جنيه تحملها البنك في إطار مسؤوليته الاجتماعية[2]، في حين بلغت إجمالي مساهمات البنك في مجال مكافحة الفقر في الفترة (2014-2018) نحو مليار و680 مليون جنيه.

[1] GLOBAL FINANCE, **poorest contries in the world 2020**, july2020, https://www.gfmag.com/global-data/economic-data/the-poorest-countries-in-the-world. consulter le 13/09/2020.

[2] البنك الأهلي المصري، **التقرير السنوي 2017-2018**، ص 176.

وبشكل عام فإن البنك الأهلي المصري يخصص نفقات معتبرة تخص ممارسة المسؤولية الإجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، والشكل التالي يوضح مجموع المبالغ التي ساهم بها البنك الأهلي المصري في إطار مسؤوليته الاجتماعية خلال الفترة (2014-2018).

الشكل رقم (12): المبالغ الممنوحة كمساهمات في مجال المسؤولية الاجتماعية للفترة (2014-2018)



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2014-2018)

وتتويجاً لهذه الجهود تصدر البنك الأهلي البنوك المصرية كأكبر علامة تجارية مصرفية لعام 2019 وذلك للعام الثاني على التوالي وفقا لتقرير "أكبر 500 علامة تجارية للبنوك على مستوى العالم لعام 2019" الصادر من مؤسسة (Brand Finance)* الرائدة في تقييم العلامات التجارية[1]، هذا وقد حصل البنك على العديد من الجوائز مقدمة من مؤسسة (Emea Finance) كأفضل بنك على مستوى قارة أفريقيا في مجال القروض المشتركة والاستشارات المالية الكبرى بمهنية عالية، بالإضافة إلى حصوله على جائزة أفضل بنك في مجالات المسؤولية الإجتماعية على مستوى قارة أفريقيا لعام 2019[2]، وجائزة أفضل بنك عربي لعام 2018 من الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب من حيث المساهمة في تطوير الرفاه الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية، كما أعلنت مجلة (Global Finance) عن حصول البنك الأهلي المصري على جائزة البنك الأكثر أماناً في مصر لعام 2019، وذلك من خلال دراسة للجهاز المصرفي في 110 دولة حول العالم وفقاً لمؤشرات الأداء على المدى البعيد[3].

---

[1] مجلة البنك الأهلي المصري، العدد 29، ص 37، على الرابط https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/Magazine/Magazine29.pdf ، تاريخ الاطلاع 2020/09/10.

* Brand Finance هي شركة رائدة في العالم في مجال تقييم العلامات التجارية والاستشارات الاستراتيجية تأسست في سنة 1966 ويقع مقرها الرئيسي في مدينة لندن، وهي شركة متخصصة مكرسة لفهم أفضل للتمويل التسويقي، حيث تساعد الشركات على ربط علاماتها التجارية بالنتيجة النهائية.

[2] مجلة البنك الأهلي المصري، العدد 30، ص 78، على الرابط https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/14d63d37-d82e-4d82-8414-016b1e9a78d6.pdf، تاريخ الاطلاع 2020/09/10.

[3] نفس المرجع، ص 39.

المطلب الثاني: تجربة البنك التونسي للتضامن BTS في ممارسة المسؤولية الاجتماعية

تعتبر تونس من أوائل البلدان العربية التي سنت قانونا لتمويل القروض الصغرى والذي يعود تاريخه إلى سنة 1999 والمتعلق بإسناد القروض الصغرى والمتوسطة من قبل الجمعيات[1]، وهو ما يبرر سياسة تونس المنتهجة للنهوض بالعمل المستقل من خلال إسناد قروض بنكية صغرى للباعثين الجدد في مختلف الأنشطة الإقتصادية مما يؤمن لهم مورد رزق ويدمجهم في الدورة الإنتاجية، حيث تم إحداث مؤسسة عمومية توكل لها تمويل المشاريع الصغرى وهي البنك التونسي للتضامن الذي يعتبر أول بنك تونسي متخصص في تمويل المشاريع الصغرى، ويقوم البنك بدور أساسي في مجال إسناد القروض الصغرى قصد بعث مشروع أو توسيعه والتي تغطي حاجيات المشروع، وتتراوح مدتها حسب المبلغ المسند وحسب نوعية النشاط، وعليه فالبنك التونسي للتضامن يلعب دورا مهما في المجتمع من خلال ممارسته الملموسة للمسؤولية الإجتماعية، وسنتطرق في هذا المطلب إلى مساهمات البنك التونسي للتضامن في المسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح بالاستناد على تقاريره السنوية والمدرجة في الموقع الرسمي للبنك.

أولا– تقديم البنك التونسي للتضامن BTS:

هو بنك إيداع تونسي يخضع للقانون عدد 51 لسنة 1967 المؤرخ في 07 ديسمبر 1967 والمتعلق بتنظيم مهنة البنوك، تأسس بموجب القرار الرئاسي المؤرخ في 21 ماي 1997، وتم التأسيس القانوني للبنك يوم 22 ديسمبر 1997 بانعقاد جلسته العامة التأسيسية، وهو تحت إشراف مشترك بين وزارة المالية والبنك المركزي التونسي، ويعتبر اليوم بنك شامل بمفهوم القانون التونسي رقم عدد 48 لسنة 2016 المؤرخ في 11 جويلية 2016 المتعلق بالبنوك والمؤسسات المالية، حيث انطلق البنك التونسي للتضامن سنة 1997 برأسمال قدره 30 مليون دينار تونسي، ثم تم رفع رأسماله في جوان لسنة 2000 إلى 40 مليون دينار تونسي ثم الى 60 مليون دينار تونسي سنة 2018[2].

قام البنك سنة 2019 بتمويل 11686 مشروع بمبلغ قدر بـ 238.2 مليون دينار مقابل 11442 مشروع بمبلغ استثمارات يقدر بـ 208.4 مليون دينار سنة 2018 أي بزيادة في حدود 14.3% من

[1] أحمد التوهامي، منظومة تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة في تونس، مجلة بريد الصناعة، العدد 12، ماي 2016، ص 04، على الرابط http://www.tunisieindustrie.nat.tn/fr/download/ci/ci131_ar.pdf ، تاريخ الاطلاع 2020/09/11.

[2] البنك التونسي للتضامن، **التقرير السنوي 2018**، ص 04.

الحجم الاجمالي للاستثمارات، وساهمت المشاريع الممولة في استحداث حوالي 19000 منصب عمل من بينهم 26% من أصحاب الشهادات العليا[1].

كما سجل الناتج البنكي الصافي تحسنا ملحوظا بنسبة 29.3% إذ بلغ سنة 2019 ما قدره 52 مليون دينار تونسي مقابل 40.2 مليون دينار تونسي في 2018، مرفوقا بمعدل تطور سنوي بنسبة 26.1% خلال الفترة (2017-2019)[2]، وتمكن البنك للسنة السادسة على التوالي من تحقيق نتيجة صافية إيجابية ارتفعت من 5.8 مليون دينار تونسي خلال سنة 2018 إلى 9.2 مليون دينار تونسي خلال سنة 2019، مع تطور نسبة هامش الفائدة ب 33% خلال الثلاث سنوات الفارطة[3].

ثانيا– المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن:

تتمثل مهمة البنك التونسي للتضامن في تمويل الشباب خريجي التعليم العالي ومراكز التكوين المهني، والتخصص في التمويل المنزلي من أجل ترقية المؤسسات المصغرة، كما يقوم البنك بالصيرفة الإسلامية، وتمويل جمعيات القروض الصغيرة، بهدف توفير التمويل وإنشاء مصادر دخل للأشخاص الذين لا تتوفر لديهم الموارد اللازمة أو الضمانات الكافية لإقامة نشاط خاص في مختلف القطاعات والأنشطة الاقتصادية بما يؤمن لهم الرزق ويدمجهم في دورة الإنتاج، ونظير هذه الخدمات المقدمة تحصل البنك على خطاب شكر من منظمة التقييس العالمية ISO بتاريخ 18 جوان 2014 تشكره فيها على جهوده المستمرة في التطوير والاستدامة وعلى استخدامه لمعيار المسؤولية الاجتماعية ISO 26000[4]، وتتمثل أنشطة وبرامج البنك في هذا الإطار فيما يلي:

1. **المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن اتجاه موظفيه:** قام البنك التونسي للتضامن خلال سنة 2019 بالاهتمام بالموارد البشرية وتطويرها وتنمية قدراتها وعلى هذا الأساس قام البنك باستقطاب الكفاءات للعمل مع دعمهم بالدورات والبرامج التدريبية التي تهدف إلى تنمية مهاراتهم وتوسيع مداركهم في مجالات عديدة منها الجباية والمحاسبة والتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والتنظيم والحوكمة، إضافة الى التكوين عن بعد في مجال مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، حيث استفاد

[1] البنك التونسي للتضامن، **التقرير السنوي 2019**، ص 13.

[2] نفس المرجع، ص 41.

[3] نفس المرجع، ص 41.

[4] الموقع الرسمي للبنك التونسي للتضامن، على الرابط https://www.bts.com.tn/wp-content/uploads/2019/04/lettre-de-reconnaissane-001.jpg، تاريخ الاطلاع 2020/09/15.

102 متدرب من أصل 293 موظف وهو ما يمثل 34% من إجمالي العاملين بالبنك، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (08): عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء الموظفين للبنك للفترة (2015-2019)

	2015	2016	2017	2018	2019
عدد المتدربين	57	194	105	123	102
عدد الموظفين	294	290	289	283	293
المعدل من إجمالي العاملين بالبنك	% 19	% 66	% 36	% 43	% 34

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2015-2019)

يشير الجدول السابق إلى عدد الدورات التدريبية وعدد المتدربين في برنامج تحسين أداء البنك خلال الفترة الممتدة من 2015 إلى 2019، حيث تظهر الإحصائيات أن سنة 2016 سجلت أكبر حصة من الدورات التدريبية وكذا عدد المتدربين، ويعود ذلك لاعتماد البنك سنة 2016 لأول مرة على خدمات الصيرفة الإسلامية ما يقابله تدريب الموظفين على أساليب العمل الجديدة، أما بالنسبة للنفقات التدريبية فقد أنفق البنك التونسي للتضامن سنة 2019 ما يقارب 71000 دينار تونسي على 194 متدرب أي بمتوسط إنفاق قدره 696,07 دينار تونسي، وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول رقم (09): إنفاق البنك التونسي للتضامن على التدريب المهني للفترة (2015-2019)

(الوحدة دينار تونسي)

	2015	2016	2017	2018	2019
نفقات تدريبية	127552	116349	112000	106000	71000
عدد المتدربين	57	194	105	123	102
متوسط الإنفاق على الفرد	2237,75	599,73	1066,66	861,78	696,07

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2015-2019)

يشير الجدول السابق الى أن مبالغ النفقات التدريبية لسنة 2015 هي الأكبر بالمقارنة بالسنوات الباقية حيث سجلت 127552 دينار تونسي يقابله ارتفاع متوسط الإنفاق على الموظف ليبلغ 2237 دينار تونسي، في حين سجلت سنة 2019 أقل مبلغ بقيمة 71000 دينار تونسي ومتوسط إنفاق قدره

696 دينار تونسي، ما يؤشر لوجود انخفاض في إجمالي الإنفاق ومعدلاته مقارنة بالفترة (2015-2017).

2. المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن تجاه العملاء: حيث يدعم البنك عدة فئات من العملاء كالتالي:

✓ **اتجاه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** يمول البنك التونسي للتضامن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عدة قطاعات تتمثل أساسا في قطاع الصناعات التقليدية، قطاع المهن الصغرى، قطاع الفلاحة وقطاع الخدمات، وقد بلغ عدد المشاريع الممولة سنة 2019 في هذا الخصوص 11686 مشروع بقيمة 166 مليون دينار تونسي، كان لقطاع الخدمات حصة الأسد منها بـ 4407 مشروع ممول بقيمة 95,80 مليون دينار تونسي، أي بنسبة 57% من إجمالي قيمة المشاريع الممولة، ويمكن إبراز تطور تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القطاعات عن طريق الجدول التالي:

الجدول رقم (10): تطور تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القطاعات للفترة (2015-2019) **(وحدة المبالغ مليون دينار تونسي)**

السنوات	القطاعات							
	صناعات تقليدية		مهن صغرى		فلاحة		خدمات	
	عدد المشاريع	مبلغ القروض	عدد المشاريع	مبلغ القروض	عدد المشاريع	مبلغ القروض	عدد المشاريع	مبلغ القروض
2015	3099	8,97	2593	25,81	632	9,18	4697	71,31
2016	3262	10,01	3564	42,72	670	7,91	5235	84,31
2017	3920	11,80	3142	44,60	1329	12,10	4774	95,80
2018	3662	12,60	2556	43,80	1287	14,90	3937	83,40
2019	3394	12,10	3059	46,90	826	11,30	4407	95,80
المجموع	17337	55,48	14914	203,83	4744	55,39	23050	430,62

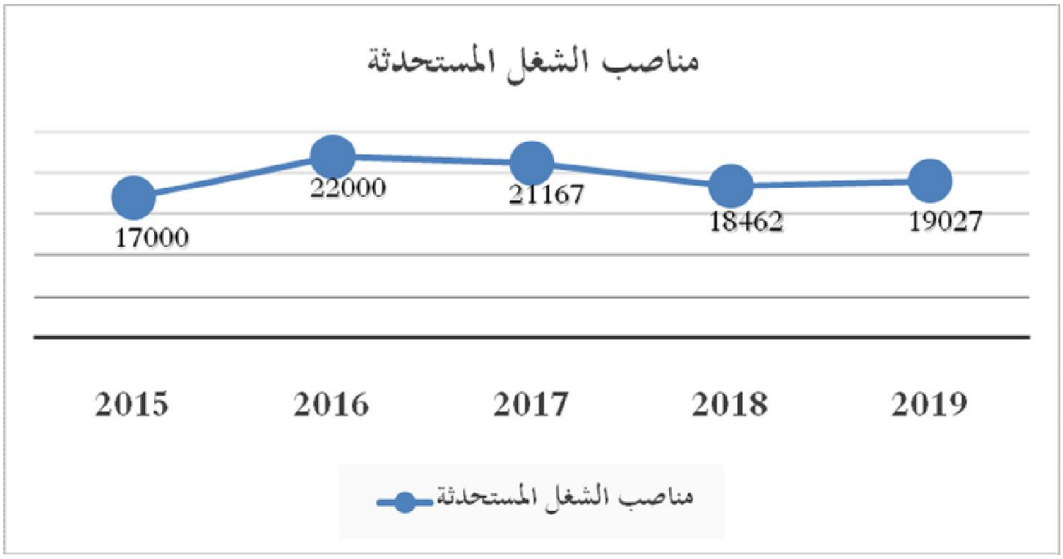
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك التونسي للتضامن للفترة (2015-2019)

ويشير الجدول السابق الى تطور تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب القطاعات للفترة الممتدة من سنة 2015 الى غاية سنة 2019، حيث نجد في الصدارة قطاع الخدمات بـ 23050 مشروع ممول بقيمة اجمالية قدرها 430,62 مليون دينار تونسي، ويعود سبب

تصدر قطاع الخدمات للمشاريع الممولة من طرف البنك التونسي للتضامن الى كون أن تونس تولي عناية خاصة بهذا القطاع باعتباره يوفر مصادر جديدة للنمو، ومن خلاله تهدف الى أن تصبح مركزا إقليميا للأعمال وقطبا للخدمات الواعدة على غرار تكنولوجيات الاتصال والخدمات الصحية والنقل والخدمات السياحية.

كما كان لتمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دور في استحداث العديد من مناصب الشغل، فقد بلغت 19027 منصب شغل مستحدث سنة 2019 أي بزيادة قدرها 03% عن سنة 2018، ويمكن تبيين تطورها من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (13): تطور مناصب الشغل المستحدثة من تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة للفترة (2015-2019)



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك التونسي للتضامن للفترة (2015-2019)

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن مناصب الشغل المستحدثة من تمويل البنك التونسي للتضامن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تراوحت بين 19027 و18462 منصب شغل للسنوات 2019 و2018 على التوالي، في حين سجل البنك 22000 و21167 منصب شغل مستحدث سنة 2016 و2017 على التوالي، وهذا راجع للبرامج الجديدة الخاصة بتمويل المشاريع الصغرى التي استحدثها البنك سنة 2016 وهي برنامج "بادر" لاستحداث نسق إحداث المشاريع وخلق مواطن الشغل، وبرنامج الشراكة مع وزارة المرأة والأسرة والطفولة، وبرنامج الشراكة مع صندوق الصداقة القطري.

كما تجدر الإشارة الى أنه وفي إطار المسؤولية الاجتماعية للبنك التونسي للتضامن اتجاه عملائه، فقد أقر البنك جملة من الإجراءات بهدف إنقاذ المشاريع والمؤسسات المتضررة من جائحة كورونا والتي نذكر أهمها كالتالي:[1]

- إرجاء تسديد أقساط القروض المتعلقة بأشهر مارس الى أواخر شهر سبتمبر 2020 والذي يشمل حوالي 23 ألف عميل بمبالغ أقساط للتأجيل تقدر بحوالي 63 مليون دينار تونسي، وقد وضع البنك تحت تصرف عملاءه طلب الكتروني يتم إرساله عبر الهاتف أو الحاسوب الى البنك عبر مواقع الواب أو صفحة التواصل الاجتماعي؛
- رصد اعتمادات مالية قدرها 50 مليون دينار لإعادة تمويل المشاريع والمؤسسات المتضررة في شكل سيولة مالية لتمكين هذه المؤسسات من استئناف نشاطها؛
- رصد مبلغ مالي قدره 10 مليون دينار لدعم تمويل المشاريع والمؤسسات الناشطة في مختلف الاختصاصات الطبية وشبه الطبية.

✓ **إتجاه الشباب أصحاب الشهادات العليا من خلال البرنامج الوطني التحفيزي لبعث مقاولات صغرى في مجال الصيانة العادية للطرقات**: وهو برنامج تم تسطيره خلال سنة 2016 بالشراكة مع وزارة التجهيز والإسكان والتهيئة الترابية ووزارة التكوين المهني والوكالة الوطنية للتشغيل والعمل المستقل بخط تمويل قيمته 13 مليون دينار تونسي، الهدف منه تكثيف جهود الأطراف الشريكة في مجال دفع التنمية وتشغيل حاملي الشهادات العليا، مع منحهم بعض التفضيلات التي تمثلت في تكوين تكميلي في مجال الاختصاص والمساعدة على إعداد مخططات الأعمال، مع منحهم قرض يغطي كامل الكلفة بنسبة فائدة سنوية قدرها 2 %، إضافة إلى صفقة لثلاثة سنوات في مجال صيانة الطرقات مع وزارة التجهيز والإسكان ، وتمثلت خطة البرنامج في انتقاء 100 حامل شهادة عليا لمساعدتهم على بعث مقاولات صغرى في ثلاثة اختصاصات تتعلق بالصيانة العادية للطرقات:[2]

- الاختصاص الأول: وضع الإشارات –وضع زلاقات الأمان–التشوير الأفقي.
- الاختصاص الثاني: تنظيف الطرقات والحواشي وصيانة المنشآت المائية.
- الاختصاص الثالث: إصلاح الطريق.

[1] الصفحة الرسمية للبنك التونسي للتضامن على موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك، متاح على الرابط https://www.facebook.com/bts.bank.officiel/، تاريخ الاطلاع 2020/09/22.

[2] البنك التونسي للتضامن، **التقرير السنوي 2016**، ص 17.

وفي سنة 2019 استفاد من هذا البرنامج 74 مشروع بكلفة 8,791 مليون دينار تونسي، مع 231 منصب شغل مستحدث[1]، أما العدد الإجمالي للمشاريع الممولة منذ بداية البرنامج سنة 2016 الى غاية سنة 2019 فقد بلغ 233 مشروع بكلفة إجمالية بلغت 27,869 مليون دينار تونسي و446 منصب شغل مستحدث[2].

✓ **إتجاه أصحاب المشاريع الصغرى من خلال برامج اعتماد الانطلاق:** وهي آلية وضعتها إدارة البنك التونسي للتضامن في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء وبالتعاون مع وزارة التنمية والاستثمار والتعاون الدولي التونسية من أجل مساعدة أصحاب المشاريع الصغرى على توفير التمويل الذاتي المطلوب وبالتالي تمكينهم من الإسراع في انجاز مشاريعهم والدخول في الإنتاج واستحداث مناصب شغل، وقد ساهمت هذه الآلية سنة 2019 من تمويل 2557 مشروع بقيمة إجمالية قدرها حوالي 17 مليون دينار تونسي، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (11): تطور برامج اعتماد الانطلاق للبنك التونسي للتضامن للفترة (2015-2019)

	تراكمي لغاية 2014	2015	2016	2017	2018	2019	المجموع
عدد القروض	5038	1946	4410	3832	2182	2557	**19965**
الكلفة (مليون دينار)	16,905	6,624	15,930	24,215	21,365	17,163	**102,202**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك التونسي للتضامن للفترة (2015-2019).

ويشير الجدول السابق الى عدد القروض المقدمة في إطار برنامج اعتماد الانطلاق والتي بلغت منذ استحداث هذا البرنامج سنة 2012 الى 19965 قرض وباعتمادات مالية تقدر بحوالي 102 مليون دينار تونسي، إلا أنه يلاحظ تدني عدد القروض المقدمة خلال الفترة 2018-2019 مقارنة بالفترة (2016-2017)، الأمر الذي يتطلب من البنك إعادة النظر في المبالغ المخصصة لهذا الجانب.

✓ **إتجاه العملاء عن طريق التمويل بصيغة المرابحة:** منذ بداية سنة 2016 انطلق البنك التونسي للتضامن في تدعيم منظومة الإقراض التقليدية بمنظومة المالية الإسلامية، وفي سنة 2019 تم تمويل 393 مشروع بصيغة المرابحة بكلفة إجمالية تقدر بـ 19 مليون دينار تونسي، وقد انتفعت شريحة حاملي

[1] البتك التونسي للتضامن، **التقرير السنوي 2019**، ص 18.

[2] بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك التونسي للتضامن للفترة 2016-2019.

الشهادات الجامعية بنسبة 66 % من عدد التمويلات، ويوضح الجدول التالي النشاط القطاعي لآلية التمويل بالمرابحة لسنة 2019.

جدول رقم (12): النشاط القطاعي لآلية التمويل بالمرابحة لسنة 2019 للبنك التونسي للتضامن

القطاعات	عدد المشاريع	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستحدثة	نسبة المناصب
الفلاحة	12	0,57	23	% 02
المهن الصغيرة	90	4,370	176	% 23
الصناعات التقليدية	09	0,38	16	% 02
خدمات	282	13,680	553	% 72
المجموع	**393**	**19**	**768**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي للبنك التونسي للتضامن لسنة 2019

ويشير الجدول السابق الى النشاط القطاعي لآلية التمويل بالمرابحة لسنة 2019 في البنك التونسي للتضامن، حيث بلغ عدد مناصب الشغل المستحدثة من جراء هذه الآلية 768 منصب شغل منها 553 منصب شغل في قطاع الخدمات أي بنسبة قدرها 72%.

أما العدد الإجمالي للمشاريع المستفيدة من صيغة التمويل بالمرابحة التي قدمها البنك التونسي للتضامن منذ بداية اعتماده لصيغة التمويل الإسلامي خلال الفترة (2015-2019) فقد بلغ 2555 مشروع، وبلغت قيمتها الاجمالية حوالي 99 مليون دينار تونسي، واستطاعت هذه المشاريع استحداث 5012 منصب شغل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (13): تطور آلية التمويل بالمرابحة للفترة (2016-2019) للبنك التونسي للتضامن

	عدد المشاريع الممولة	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستحدثة
2016	567	21,914	1222
2017	1185	41,835	2257
2018	410	16,311	765
2019	393	19	768
المجموع	**2555**	**99,06**	**5012**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك التونسي للتضامن للفترة (2016-2019)

يشير الجدول السابق الى تطور آلية التمويل بالمرابحة للفترة (2016-2019) في البنك التونسي للتضامن، والذي نلاحظ من خلاله الارتفاع المحسوس في احصائيات سنة 2017 مقارنة بالسنوات الأخرى، حيث بلغ عدد المشاريع الممولة وفق هذه الصيغة الى 1185 مشروع بتكلفة قدرها 41,835 مليون دينار، ويعود سبب ذلك الى إقتناء البنك لتجهيزات ووسائل الإنتاج والمواد الأولية للمشاريع الصغرى في مختلف المجالات الاقتصادية بصيغة المرابحة وذلك بنسبة 59 % لقطاع الخدمات و37 % للمهن الصغرى والباقي موزع بين قطاع الفلاحة والصناعات التقليدية.

✓ **إتجاه العملاء عن طريق التمويل بصيغة الإجارة مع خيار التملك:** بالرغم من اعتماده سنة 2016 على منظومة الصيرفة الإسلامية إلا أن البنك التونسي للتضامن لم يقدم صيغة التمويل بالإجارة مع خيار التملك إلا في سنة 2017، وتركزت تمويلات البنك التونسي للتضامن الممنوحة بصيغة الإجارة في وسائل النقل بمختلف أصنافها، إضافة إلى بعض التمويلات الموجهة لدعم قطاعات الإنتاج كالنقل المبرد للأسماك واللحوم وغيرها، وفي سنة 2019 تم تمويل 712 مشروع بصيغة الإجارة بكلفة تقدر بـ 33,678 مليون دينار تونسي، وقد انتفعت شريحة أصحاب المستويات التعليمية المتدنية بنسبة 73% من عدد التمويلات، ويوضح الجدول التالي النشاط القطاعي لآلية التمويل بالإجارة لسنة 2019.

جدول رقم (14): النشاط القطاعي لآلية التمويل بالإجارة مع خيار التملك لسنة 2019 في البنك التونسي التضامني

القطاعات	عدد المشاريع	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستهدفة	نسبة المناصب
الفلاحة	14	0,674	22	% 02
المهن الصغيرة	57	2,694	88	% 08
الصناعات التقليدية	08	0,337	11	% 01
خدمات	633	29,973	982	% 89
المجموع	**712**	**33,678**	**1103**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي للبنك التونسي للتضامن لسنة 2019

يشير الجدول السابق الى النشاط القطاعي لآلية التمويل بالإجارة مع خيار التملك لسنة 2019 في البنك التونسي للتضامن، حيث بلغ عدد مناصب الشغل المستحدثة من جراء هذه الآلية 1103 منصب شغل منها 982 منصب شغل في قطاع الخدمات أي بنسبة قدرها 89%.

أما العدد الإجمالي للمشاريع المستفيدة من صيغة التمويل بالإجارة التي قدمها البنك منذ بداية تفعيل هذه الصيغة سنة 2017 فقد بلغت 1267 مشروع، وبلغت قيمتها الاجمالية حوالي 56 مليون دينار تونسي واستطاعت استحداث 1829 منصب شغل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (15): تطور آلية التمويل بالإجارة للفترة (2017–2019) في البنك التونسي للتضامن

	عدد المشاريع الممولة	كلفة المشاريع (مليون دينار تونسي)	عدد مناصب الشغل المستحدثة
2017	53	2,553	غير متاح
2018	502	19,814	726
2019	712	33,678	1103
المجموع	**1267**	**56,045**	**1829**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك التونسي للتضامن للفترة (2017-2019)

3. المسؤولية الاجتماعية في البنك التونسي للتضامن اتجاه المجتمع: في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، قام البنك التونسي للتضامن في ماي 2020 بتقديم القسط الأول من اتفاقية قروض لـ 70 محضنة ورياض أطفال متضررة من فيروس كورونا، حيث وزعت القروض بمعدل 5 ألاف دينار تونسي لفائدة 70 مؤسسة خاصة بالطفولة، كما أن فترة اقتطاع القروض ستكون على امتداد 24 شهرا دون فائدة مع 06 أشهر إمهال لهذه المؤسسات لكي تستأنف نشاطها لاحقا[1].

وفي نفس الإطار أقر البنك التونسي للتضامن جملة من الإجراءات لمساعدة المجتمع في مجابهة جائحة كورونا، حيث ساهم البنك في دعم صندوق مكافحة كورونا بمبلغ قدره 01 مليون دينار إضافة الى مبلغ 200 ألف دينار تم تحويله الى الصندوق عن طريق الجمعية المهنية التونسية للبنوك، إضافة الى تمكين 4000 عائلة من الفئات محدودة الدخل من طرود غذائية عن طريق الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي بمبلغ إجمالي قدره 250 ألف دينار تونسي[2].

[1] مقال منشور على الرابط https://www.tunisfm.net/، تاريخ الاطلاع: 2020/08/05.

[2] مقال منشور على الرابط https://www.radioexpressfm.com/ar، تاريخ الاطلاع: 2020/08/05.

المطلب الثالث:تجربة مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية السوداني في ممارسة المسؤولية الاجتماعية

يلعب مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية دوراً كبيراً في دعم التنمية الإجتماعية والاقتصادية في السودان، وتعاظم دوره كثيراً مما جعله من أوائل المؤسسات الحكومية التي تساهم في تخفيف حدة الفقر والبطالة، وقد نال الكثير من الإشادات والشهادات المحلية والإقليمية والدولية لتميُّزه في المسؤولية الإجتماعية إلى جانب جائزتين من الفئة الرفيعة في التقنية المصرفية، وسنتطرق في هذا المطلب إلى مساهمات مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية السوداني في المسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح استنادا الى التقارير السنوية للمصرف والمدرجة في الموقع الرسمي للبنك.

أولا– تقديم مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية:

مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية هو أحد البنوك الحكومية السودانية، حيث تؤول ملكيته بنسبة 100% الى الحكومة المركزية، تأسس بنك الادخار والتنمية الاجتماعية في سنة 1996 كامتداد لبنك الادخار السوداني وبرأس مال يبلغ 02 مليون جنيه سوداني، مع أهداف خاصة لتوفير التمويل لجميع القطاعات الإنتاجية الصغيرة للتخفيف من حدة الفقر، وتحفيز الاقتصاد الكلي بمساهمة هذه القطاعات ونشر خدمات التمويل الأصغر (الادخار والتأمين والتحويلات) بين فئات هذه القطاعات، كما يمارس البنك جميع الأنشطة المصرفية ويخصص أرباحها لدعم أنشطته في تقديم خدمات التمويل الأصغر من خلال شبكة من الفروع موزعة على عدة ولايات في السودان بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية[1].

توضح الحسابات الختامية للبنك لسنة 2017 أن البنك حافظ على خصوصية رسالته والمتمثلة في تخفيف حدة الفقر وسط شرائح المجتمع المستهدفة، حيث وظف البنك 57% من حجم التمويل المنفذ للتمويل الأصغر والتمويل ذي البعد الاجتماعي، وفيما يلي نبرز أهم مؤشرات الأداء المالي بنهاية سنة 2017 مقارنة بالعام 2016:[2]

- ارتفاع حجم الأصول الثابتة الى 176 مليون جنيه بنهاية العام 2017 مقارنة ب 123 مليون جنيه في العام 2016 بنسبة نمو 43% وذلك نتيجة لاستكمال وإنشاء مباني بعض الفروع إضافة إلى توفير احتياجات العمل من الأجهزة والمعدات؛

[1] مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية، **التقرير السنوي 2017**، ص 06.

[2] نفس المرجع، ص 24.

- ارتفاع حجم التمويل والاستثمار بنهاية العام 2017 إلى 3,420 مليون جنيه مقارنة بـ 2,227 مليون جنيه بنسبة نمو 54% عن العام 2016؛
- بلغ حجم الإيرادات 441 مليون جنيه في عام 2017 مقارنة بـ 317 مليون جنيه في عام 2016 بنسبة نمو 39%؛
- ارتفاع حجم المصروفات الى 304 مليون جنيه في عام 2017 مقارنة بـ 212 مليون جنيه في عام 2016 بنسبة زيادة قدرها 40% بسبب تحسين شروط خدمة العاملين وارتفاع الأسعار نتيجة للتوسع في أنشطة البنك؛
- بلغت الأرباح عام 2017 مبلغ 137 مليون جنيه مقارنة بـ 105 مليون جنيه في نهاية 2016 بنسبة زيادة قدرها 30%.

وفي سنة 2017 قام البنك وفي إطار مسؤوليته الاجتماعية تجاه زبائنه وبهدف تقريب البنك من المواطن، بافتتاح 04 فروع جديدة ووحدتين مصرفيتين ليصبح للبنك 61 فرعا و80 صرافا آليا، مع تواجد بعض الفروع في مناطق أقل نمو وأشد فقر مضحيا بالأهداف الربحية على حساب الأهداف الاجتماعية، والجدول التالي يوضح تطور الانتشار الجغرافي لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية.

الجدول رقم (16): الانتشار الجغرافي لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة (2014-2017)

	2014	2015	2016	2017
عدد الفروع	49	53	58	61
عدد الصرافات الالية	71	72	78	80

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

ثانيا– المسؤولية الاجتماعية في مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية:

بالإضافة الى الأعمال المصرفية والمعاملات المالية والتجارية والاستثمارية والمساهمة في مشروعات التنمية الصناعية والزراعية والعمرانية، يقوم مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية بتقديم التمويل اللازم للمشروعات الخاصة بالفقراء وصغار المنتجين والحرفيين والمهنيين والأسر المنتجة وذوي الدخل المحدود ومستحقي الزكاة والطلاب والمرأة والمنظمات والهيئات وأصحاب العمل مع مراعاة الضمانات الملائمة لظروفهم، كما يسعى لتمويل البحوث ودراسات الجدوى الاقتصادية والاجتماعية في مجال المشاريع الاستثمارية لهذه القطاعات.

1. المسؤولية الاجتماعية في مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية اتجاه الموظفين:

إن الارتقاء بتدريب موظفي المؤسسة يسهم في زيادة تمكين الفرد الذي يمثل نواة المجتمع، وبالتالي يسهم في زيادة المستوى التعليمي وهو ما تتطلع إليه المسؤولية الاجتماعية، ومن هذا المنطلق يحرص مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية على رفع كفاءة موظفيه من خلال إشراكهم في دورات تدريبية من خلال المعهد التابع للمصرف أو في أكاديمية السودان للعلوم المصرفية، كذلك يحرص المصرف على تشجيع موظفيه للحصول على الشهادات التعليمية، أي أن المصرف دعم هدف المسؤولية الاجتماعية في بعدها الداخلي وكذلك بالارتقاء بالمستوى التعليمي بشكل عام، حيث نظم البنك سنة 2017 ما يعادل 178 دورة تدريبية شارك فيها 951 موظفاً وموظفةً، كما تحصل 38 موظفا على فرصة للتأهيل العلمي للحصول على شهادات تعليمية، وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول رقم (17): عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء الموظفين في البنك

	2014	2015	2016	2017	المجموع
التأهيل العلمي	38	39	39	38	154
عدد المتدربين	834	819	892	951	3496
عدد الدورات التدريبية	135	128	154	178	595

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

يشير الجدول السابق الى تطور عدد الدورات التدريبية والمشتركين في برنامج تحسين أداء موظفي المصرف، حيث بلغ عدد الدورات التدريبية لموظفي المصرف في الفترة (2014-2017) الى 595 دورة تدريبية استفاد منها 3496 موظفا، كما تحصل 154 موظف على فرصة للتأهيل العلمي للحصول على شهادات تعليمية، هذا ما يدل على اهتمام المصرف بتدريب موظفيه وزيادة كفاءاتهم وهو ما يدخل ضمن المسؤولية الاجتماعية الداخلية في المصرف.

أما بالنسبة للنفقات التدريبية فقد أنفق المصرف سنة 2017 ما مقداره 2,54 مليون جنيه سوداني على 951 متدرب أي بمتوسط إنفاق قدره 2.679 جنيه سوداني، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (18): إنفاق مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية على التدريب المهني

(الوحدة جنيه سوداني)

	2014	2015	2016	2017
نفقات تدريبية	1.473.798	1.498.942	1.988.938	2.548.030
عدد المتدربين	834	819	892	951
متوسط الإنفاق على الفرد	1.767	1.830	2.229	2.679

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

يشير الجدول السابق الى أن مبالغ نفقات التدريب المهني لموظفي المصرف في تزايد مستمر، حيث ارتفع مبلغ الانفاق من 1,47 مليون جنيه الى 2,54 مليون جنيه خلال الفترة 2014-2017، كذلك سجلت زيادة في متوسط الإنفاق على الموظف الواحد من 1.767 جنيه الى 2.679 جنيه، ما يؤشر على ارتفاع واضح في إجمالي الإنفاق على التدريب المهني مقارنة بسنة 2014.

وفي إطار المسؤولية الاجتماعية الداخلية، يراعي المصرف توفير بيئة عمل محفزة، فيقوم بصرف بعض العلاوات الاستثنائية لموظفيه حتى يضمن لهم العيش الكريم، حيث قدم لهم في الفترة (2014-2017) ما مقداره 11 مليون جنيه كعلاوة غلاء معيشة، ومبلغ 53 مليون جنيه كمصاريف الإجازة والعطل، و71 مليون جنيه منحة العيدين، في حين بلغت مصاريف علاج العمال حوالي 23 مليون جنيه، ومكافآت ما بعد الخدمة حوالي 20 مليون جنيه، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (19): بعض العلاوات التي يتحصل عليها موظفي مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة (2014-2017)

(الوحدة جنيه سوداني)

العلاوات المقدمة	2014	2015	2016	2017	المجموع
علاوة غلاء معيشة	1.926.568	2.558.666	3.175.369	4.061.089	**11.721.692**
مصاريف الإجازة	8.645.084	11.504.746	14.783.521	18.503.156	**53.436.507**
منحة العيدين	10.498.774	13.960.798	17.283.224	29.293.217	**71.036.013**
علاج العاملين	3.713.900	4.315.246	6.042.210	9.190.500	**23.261.856**
مكافآت ما بعد الخدمة	905.920	6.653.045	5.790.041	7.388.102	**20.737.108**
المجموع	**25.690.246**	**38.992.501**	**47.074.365**	**68.436.064**	**180.193.176**

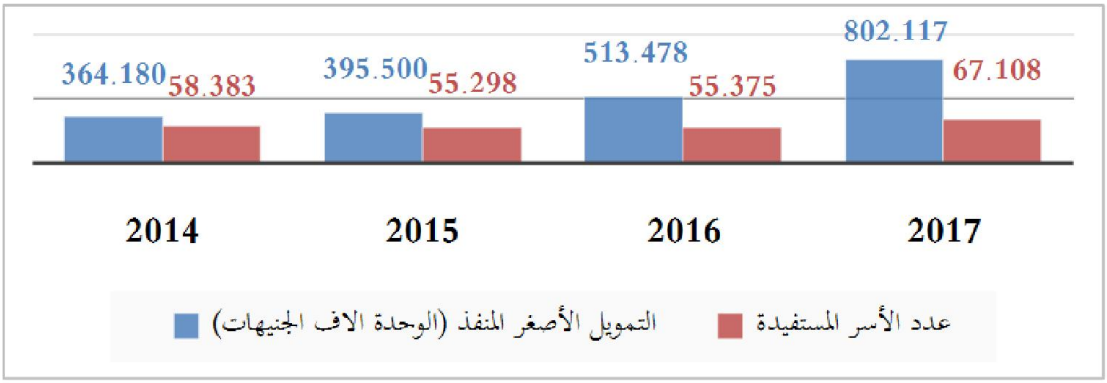
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

ويشير الجدول السابق إلى أن مقدار العلاوات في زيادة مستمرة مع مراعاة نسبة التضخم، حيث انتقل المبلغ من حوالي 25,69 مليون جنيه سنة 2014 إلى 68,43 مليون جنيه سنة 2017، أي بزيادة قدرها 166%.

2. المسؤولية الاجتماعية في مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية اتجاه العملاء: وذلك من خلال عدد من الآليات أهمها التمويل الأصغر والقرض الحسن.

✓ **التمويل الأصغر:** يعد التمويل الأصغر من آليات مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، حيث يعتبر عنصرا مهما لضمان استمرار التنمية الاجتماعية والتي تصبو إليها المسؤولية الاجتماعية، كما أنه آلية أساسية من أهم الآليات المبتكرة لتحقيق أهداف التنمية المنشودة والتخفيف من حدة الفقر وآثاره في المجتمعات التي ظلت تعاني من هذه المشكلة وما تلقيه من شرارات على مختلف نواحي حياة أفراد المجتمع، وذلك من خلال استهداف الفقراء وتوسيع الفرص أمام الشرائح الأكثر حاجة للتمويل لاسيما فقراء المناطق الريفية الذين يمثلون أغلبية الفقراء في العالم والعمل على تحويل شقائهم وبؤسهم إلى سعادة ورخاء، ومن هذا المنطلق يهدف مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية الى تحسين الوضع الاقتصادي والاجتماعي لشرائح المجتمع الفقيرة القادرة على الإنتاج ولا تملك وسائله، وذلك من خلال تقديم خدمات التمويل الأصغر لدعم مشروعات الفئات المستهدفة التي تتناسب مع كفاءتهم وقدراتهم وخبراتهم العملية وبضمانات ميسره تناسبهم وتتفق وإمكانياتهم، حيث تساهم هذه المشروعات الممولة في خلق فرص عمل وتعميق مفهوم العمل الحر وخفض نسبة البطالة في المجتمع كإضافة فاعلة للاقتصاد القومي، والشكل التالي يوضح تطور حجم التمويل الأصغر لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة (2014-2017).

الشكل رقم (14): تطور حجم التمويل الأصغر في المصرف للفترة (2014-2017)



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

يشير الشكل السابق الى أن حجم التمويل المقدم في إطار التمويل الأصغر في تزايد مستمر، إذ انتقل المبلغ من 364,180 مليون جنيه سنة 2014 إلى 802,117 مليون جنيه سنة 2017، أي بمعدل زيادة قدره 120%، كما بلغ حجم التمويل التراكمي المقدم خلال الفترة (2014-2017) أكثر من 2,057 مليار جنيه، استفاد منها 236164 مستفيد في القطاعات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): تطور حجم التمويل الأصغر حسب القطاع في مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة (2014-2017) **(المبالغ بمليون جنيه)**

القطاع	2014		2015		2016		2017	
	المبلغ	عدد المستفيدين	المبلغ	عدد المستفيدين	المبلغ	عدد المستفيدين	المبلغ	عدد المستفيدين
زراعة	35,704	11496	13,373	2075	31,705	7444	133,656	12871
ثروة حيوانية	67,142	4931	60,599	5925	26,475	824	101,196	4003
صناعة	83	05	70	07	422	25	83,099	4510
خدمات	168,688	27266	235,484	40462	328,387	35720	310,519	36375
تجاري	81,497	13292	79,024	6025	118,455	10817	150,965	7848
مهني	11,066	1394	6,950	804	8,034	545	22,682	1501
الإجمالي	364,180	58384	395,500	55298	513,478	55375	802,117	67108

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف في الفترة (2014-2017)

يشير الجدول السابق الى أن متوسط تمويل القطاع الزراعي خلال الفترة (2014-2017) قد بلغ 53,609 مليون جنيه، أما الثروة الحيوانية فقد بلغت 63,853 مليون جنيه، وبلغ حجم تمويل القطاع الصناعي 20,918 مليون جنيه، أما الخدمات فقد بلغ حجم تمويلها المتوسط 260,769 مليون جنيه، وبلغ قطاع التجارة 107,485 مليون جنيه، في حين بلغ تمويل القطاع المهني 12,183 مليون جنيه، لتحتل بذلك المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر الخدمية المرتبة الأولى ثم التجارية ثم الثروة الحيوانية ثم الزراعية ثم الصناعية ثم المهنية، وتعتبر القطاعات المستهدفة من التمويل الأصغر قطاعات استراتيجية ذات أهمية اقتصادية بالغة من شأنها أن تؤدي الى خلق مناصب شغل وزيادة الناتج المحلي وتحقيق الاكتفاء الذاتي.

✓ **القرض الحسن:** يقدم مصرف الادخار والتنمية الإجتماعية السوداني القروض الحسنة من باب ممارسته للمسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء بالخصوص والمجتمع عموما إلى فئات مختلفة من العملاء ونذكرها في:

- **القروض الحسنة للمرأة الريفية:** القرض الحسن للمرأة الريفية واحد من أهم المشروعات التي يقوم بها مصرف الادخار في السودان ضمن جهوده في قطاع المسؤولية الاجتماعية، وقد حقق فيه المصرف الكثير من قصص النجاح في مختلف المجلات، ويهدف هذا المشروع الى زيادة دخل المرأة الريفية وتطويرها وذلك من خلال تمكينها من الحصول على التمويل بصيغة القرض الحسن لمشروعات إنتاجية في مجالات الزراعة بشقيها النباتي والحيواني، والتجارة البسيطة في جميع ولايات السودان وبالتعاون مع وزارة الضمان والتنمية الاجتماعية، ففي سنة 2017 بلغ عدد المستفيدات من هذه الصيغة 1058 امرأة بمبلغ قدره 2,496 مليون جنيه، في حين بلغ عدد المستفيدات من هذه الصيغة منذ اطلاقها في المصرف 14837 بمبلغ اجمالي قدره 19,885 مليون جنيه، هذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (21): القروض الحسنة المقدمة لتنمية المرأة الريفية في إطار المسؤولية الاجتماعية لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة (2014-2017)

	تراكمي لغاية 2014	2015	2016	2017	المجموع لغاية نهاية 2017
المبالغ بالآلاف	14,660	1,940	789	2,496	**19,885**
عدد المستفيدات	11847	1548	384	1058	**14837**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

- **القرض الحسن لذوي الإعاقة:** في إطار تخفيف حدة الفقر وضمن مجهوداته في إرساء المسؤولية الاجتماعية، يقوم مصرف الادخار بتقديم القرض الحسن للأشخاص ذوي الإعاقة لتمويل مشروعات تناسبهم، وذلك لإدخال أعداد كبيرة منهم في دائرة الإنتاج وذلك بالتعاون مع وزارة الضمان والتنمية الاجتماعية، حيث بلغ عدد المستفيدين من هذا المشروع 1268 مستفيداً وبلغ حجم التمويل حوالي 1,98 مليون جنيه حتى نهاية ديسمبر 2017.

الجدول رقم (22): القروض الحسنة المقدمة لذوي الإعاقة في إطار المسؤولية الاجتماعية لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة من (2014-2017)

	تراكمي لغاية 2014	2015	2016	2017	المجموع لغاية نهاية 2017
المبالغ بالآلاف	700	113	721	454	**1,988**
عدد المستفيدات	631	54	341	242	**1,268**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

كما عمد المصرف الى تهيئة بيئة ملائمة لحالاتهم ليتمتعوا بمختلف الخدمات التي يقدمها المصرف للجمهور، وذلك عن طريق تخصيص منافذ خاصة لهم في الصرافات الالية وغيرها من منافذ تقديم الخدمات.

- **القرض الحسن للطلاب**: يُولي مصرف الادخار اهتماماً كبيراً لقطاع الطلاب باعتبارهم واحدة من الشرائح المهمة والتي يستهدفهم المصرف بنشاطه في المسؤولية الاجتماعية، ويقدم لهم حزمة من الخدمات المستحدثة والتي تشمل دفع كفالة الطالب الجامعي ومشروع تسليف الطالب الجامعي بصيغة القرض الحسن، حيث يقوم المصرف بالتنسيق مع الصندوق القومي لرعاية الطلاب بتسليف الطالب الجامعي بهدف رفع العبء عن الأسر الفقيرة حيث يتيح للطالب الاستقرار الأكاديمي والمعيشي عبر توفير تمويل الرسوم الجامعية والسكن والترحيل وغيرها من مستلزمات التعليم العالي بصيغة القرض الحسن، حيث بلغ حجم التمويل المنفذ خلال عام 2017 مبلغ 9,103 مليون جنيه لـ 2901 طالب وطالبة، لتصبح جملة المبالغ المنفذة حتى نهاية العام 2017 مبلغ 38,629 مليون جنيه لعدد 15056 طالب وطالبة.

الجدول رقم (23): القروض الحسنة المقدمة للطلاب في إطار المسؤولية الاجتماعية لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة من (2014-2017)

	تراكمي لغاية 2014	2015	2016	2017	المجموع لغاية نهاية 2017
المبالغ بالآلاف	14,300	8,100	7,126	9,103	**38,629**
عدد المستفيدين	6.557	2.958	2.640	2.901	**15.056**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

– **القرض الحسن للمصابين بفيروس الايدز:** قام المصرف بتوقيع عدة اتفاقيات مع الجمعية السودانية لرعاية المتعايشين مع فيروس (نقص المناعة) الايدز وبعض منظمات الامم المتحدة بهدف تقديم قروض حسنة لتمكينهم من الحصول على مشروعات فردية وجماعية بغرض دمجهم في المجتمع كأشخاص منتجين، وذلك بتقديم التمويل لهم بدون فوائد، وبلغ عدد المستفيدين من هذا المشروع 604 فرد و15 جمعية بمبلغ 2,92 مليون جنيه وذلك لغاية ديسمبر 2017[1].

3. المسؤولية الإجتماعية لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية اتجاه المجتمع من خلال دعم البنى التحتية وتقديم تبرعات مباشرة للمحتاجين:

✓ **دعم البنى التحتية:** تُعد البنى التحتية مطلب رئيسي للتنمية الاقتصادية وضرورية لتنمية المجتمعات، إذ أنها عامل مؤثر في استقطاب الاستثمارات وأساسية لتحقيق مزيد من النجاحات والإنجازات، وعليه فإن أهداف مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية لا تقتصر على تخفيف حدة الفقر من خلال تقديم التمويل الأصغر للفقراء فقط، بل المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية بولايات السودان المختلفة من خلال تمويل البنى الأساسية المؤازرة لتخفيف حدة الفقر من شبكات المياه، مشروعات الصحة ومشروعات التعليم وشبكات الكهرباء والطرق، والتي يطلق عليها المصرف اسم المشروعات ذات البعد الاجتماعي، والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): التمويلات ذات البعد الاجتماعي لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية للفترة (2014-2017) (المبالغ بملايين الجنيهات)

البيان	2014	2015	2016	2017	إجمالي القطاع	نسبة التمثيل%
المياه	32,759	33,492	5,009	1,321	**72,581**	**% 5,75**
الصحة	933	15,938	6,595	2,731	**26,197**	**% 2**
التعليم	42,193	81,279	39,654	131,837	**294,963**	**% 23,40**
الكهرباء	23,388	17,036	39,235	24,463	**104,122**	**% 8,25**
الزراعة	22,620	119,208	130,469	296,456	**568,753**	**% 45,18**
مشاريع أخرى	9,005	41,601	15,723	128,181	**194,510**	**% 15,42**
الإجمالي	**130,898**	**308,554**	**236,685**	**584,989**	**1,261,126**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للمصرف للفترة (2014-2017)

[1] مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية، **التقرير السنوي لسنة 2017**، ص 32.

يشير الجدول السابق الى حجم التمويلات ذات البعد الاجتماعي لمصرف الادخار والتنمية الاجتماعية خلال الفترة (2014-2017) والتي بلغت أكثر من مليار و261 مليون جنيه شملت تمويلات المياه في حدود مبلغ 72,581 مليون جنيه وتمويلات الصحة في حدود 26,197 مليون جنيه، بينما بلغت تمويلات التعليم وتحسين البيئة المدرسية مبلغ 294,963 مليون جنيه، وبلغت تمويلات إدخال الكهرباء حوالي 104,122 مليون جنيه لأكثر من 200 قرية ومدينة، والزراعة مبلغ 568,753 مليون جنيه.

- ✓ **توزيع الدعم النقدي المباشر للفقراء:** تم اختيار المصرف من قبل وزارة الضمان والتنمية الاجتماعية السودانية منذ عام 2011 ليقوم بتوزيع الدعم النقدي المباشر لمستحقيه بكل ولايات السودان، وبلغ عدد المستفيدين لغاية ديسمبر 2017 عدد 21854 مستفيد[1]، ويسعى المصرف لتحويل المستفيدين من الدعم النقدي المباشر إلى عملاء تمويل أصغر وإدخالهم الى دائرة الإنتاج.

- ✓ **تمويل "كيس الفقير" في ولاية الخرطوم:** قام المصرف بالتعاون مع ديوان الزكاة بتمويل شركة الادخار للاستثمار المحدودة، لشراء مواد تموينية ضرورية أعدت فيما عرف بكيس الفقير، تم توزيعها لعدد 300 ألف أسرة فقيرة بولاية الخرطوم بمبلغ تمويل قدره 9,294 مليون جنيه[2].

ونظير ما قدمه المصرف من تمويلات ذات بُعد اجتماعي، فقد منح الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية جائزة أفضل بنك في المسؤولية الاجتماعية سنة 2019 وذلك للمرة الثالثة على التوالي[3].

من خلال هذا المبحث قدمنا تجارب لبنوك عربية في القطاع العام تمكنت من التميز في مجال المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع، وذلك باعتمادها على مجموعة من الآليات على غرار أدوات الصيرفة الإسلامية من قرض حسن ومرابحة وإجارة، وصولا الى آلية التمويل الأصغر والدعم المباشر للفئات المحتاجة.

---

[1] مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية، **التقرير السنوي لسنة 2017**، ص 32.

[2] اتحاد المصارف العربية، مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية في السودان، متاح على الرابط https://uabonline.org، تاريخ الاطلاع 2020/09/29.

[3] وكالة السودان للأنباء، على الموقع https://web.facebook.com/SudanNewsAgency/posts/962904783895796/?_rdc=1&_rdr ، تاريخ الاطلاع 2020/10/15.

المبحث الثاني: الإطار العام للنظام البنكي الجزائري

قبل التطرق لدراسة واقع المسؤولية الإجتماعية في بنوك القطاع العام الجزائرية ارتأينا ضرورة التطرق في هذا المبحث للإصلاحات التي عرفها النظام البنكي الجزائري منذ تأسيسه والجهة المشرفة عليه، بالإضافة إلى تقديم البنوك المعتمدة في الجزائر إلى غاية يومنا هذا، ومن ثم التعرض للتجربة الجزائرية في المبحث الموالي.

المطلب الأول: إصلاحات النظام البنكي الجزائري

لقد شهد النظام البنكي الجزائري العديد من الإصلاحات بداية من سنوات السبعينات وإلى غاية السنوات الأخيرة وذلك بهدف مواكبة مختلف التطورات التي شهدها الاقتصاد الدولي، وتتمثل أهم هذه الإصلاحات فيما يلي:

أولا– إصلاحات سنة 1971: قد حمل الإصلاح المالي لسنة 1971 رؤية جديدة من خلالها تم إسناد مهمة تسيير ومراقبة العمليات المالية للمؤسسات العمومية للبنوك، وفرض رقابة على التدفقات النقدية، وتمثلت أهم الإصلاحات فيما يلي:[1]

1. إرساء التوطين البنكي الذي يجبر المؤسسات العمومية والمنشآت العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري على تركيز حساباتها وعملياتها البنكية على مستوى بنك واحد، بهدف دعم مراقبة البنوك للمؤسسات العمومية، وإجبارها على دفع أو تسديد نفقاتها من خلال التحويلات البنكية أو الشيكات البنكية من أجل رفع مستوى سيولة وملاءة البنوك؛
2. التمويل الإجباري من طرف البنوك التجارية للاستثمارات المخططة المتوسطة الأجل للمؤسسات العمومية، أما البنك الجزائري للتنمية الذي تأسس في 30 جوان 1971 والذي عوض الصندوق الجزائري للتنمية فكلف بمنح القروض الطويلة الأجل معتمدا على مصادر الخزينة؛
3. أما فيما يخص قروض الاستغلال المقدمة للقطاع العمومي، فإنه يتم تقديمها من طرف البنوك التجارية وذلك بعد أن تقدم المؤسسات الوطنية مخططا ماليا واستغلاليا، يوضح احتياجاتها في شكل قروض استغلال لها علاقة ببرامجها الإنتاجية السنوية.

[1] محمد طرشي، **متطلبات تفعيل الرقابة المصرفية في ظل التحرير المالي والمصرفي – دراسة حالة الجزائر–** ، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 2013/2012، ص ص 232،233.

لكن في بداية 1978 تم التراجع عن إصلاحات 1971، بحيث تم إلغاء تمويل المؤسسات عن طريق القروض البنكية متوسطة الأجل، حيث حلت الخزينة العمومية محل البنوك في تمويل الاستثمارات المخططة عن طريق القروض طويلة الأجل، وبالتالي أصبح دور البنوك في هذه المرحلة عبارة عن قناة تمر من خلالها الأموال من الخزينة الى المؤسسات العمومية[1].

ثانيا– الإصلاحات البنكية سنة 1986: نتيجة للأزمة الاقتصادية التي عاشها الاقتصاد الجزائري في منتصف الثمانينيات بسبب التراجع المعتبر لمداخيل الدولة من الصادرات، ظهرت إصلاحات 1986 بموجب القانون رقم 86-12 الصادر في 19 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض[2]، حيث وبموجب هذا القانون تم إدخال إصلاحات جذرية على الوظيفة البنكية، بحيث استعاد البنك المركزي دوره كبنك البنوك، والذي أصبح له سلطة متابعة تطبيق أدوات السياسة النقدية كتحديد أسقف معدلات إعادة الخصم المفتوحة لمؤسسات القرض، والفصل بينه وبين نشاطات البنوك التجارية[3]، كما حددت نصوص هذا القانون مهام البنك المركزي في متابعة وتنفيذ المخطط الوطني للقرض الذي يدخل في الأصل ضمن المخطط الوطني للتنمية فأصبح:[4]

1. يضبط ويراقب بوسائله الملائمة توزيع الاعتمادات على قطاعات الاقتصاد من خلال ممارسته امتياز الإصدار؛
2. يساعد الخزينة العمومية؛
3. يقوم بجمع احتياطات الصرف في المستوى المركزي وتسييرها وتوظيفها؛
4. ينفرد بجميع العمليات الخارجية الخاصة بالذهب، ويمنح رخص التصدير والاستيراد المتعلقة به وبالمعادن النفيسة غير المدرجة في المنتوجات الصناعية؛
5. يعمل على توفير الظروف الملائمة لاستقرار العملة والسير الحسن للمنظومة المصرفية، وذلك بوضع الأدوات اللازمة لتسيير السياسة النقدية وتحديد الحدود القصوى لعمليات إعادة الخصم المتخصصة لمؤسسات القرض.

---

[1] زيتوني كمال، **النظام المصرفي الجزائري**، مطبوعة في تخصص الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2017/2016، ص 06.

[2] لامية شهبون، **المخاطر البنكية وأثرها على التسهيلات الإئتمانية في عينة من البنوك التجارية الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2016/2015، ص 115.

[3] بن الشيخ نور الدين، **الحماية القانونية للودائع المصرفية لدى المؤسسات البنكية في التشريع الجزائري**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية، جامعة باتنة، الجزائر، 2015/2014، ص 83.

[4] ختير فريدة، **الرقابة المصرفية في الجزائر**، أطروحة دكتوراه علوم شعبة علوم إقتصادية، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2018/2017، ص 60.

كما حددت نصوص هذا القانون مهام وصلاحيات البنوك، فأصبح بإمكانها استلام الودائع مهما كانت مدتها أو نوعها مع حقها في تقديم القروض للغير مهما كانت المدة وشكل هذه القروض، كما تقوم بعمليات الصرف والتجارة الخارجية في إطار التشريعات السارية، وذلك بعمليات التوطين والقيد وبيع القيم المنقولة وكل منتج مالي، أما فيما يخص الطبيعة القانونية لأعمال البنوك بموجب هذا القانون وتحديدا المادة 16 منه فإنه تم إخضاعها لقواعد القانون التجاري[1].

ثالثا– إصلاحات سنة 1988: لقد جاءت هذه الإصلاحات كدعم للإصلاحات التي تمت سنة 1986، فهي كانت تهدف إلى إعطاء استقلالية أكبر للبنوك العمومية الجزائرية وذلك من خلال القانونيين 88-01 و88-06، حيث شهد النظام البنكي الجزائري بداية ظهور بوادر المنافسة بين البنوك من خلال تراجع الدولة عن إلزامية توطين حسابات المؤسسات العمومية لدى بنك واحد، وأيضا تحول البنوك العمومية إلى مؤسسات عمومية إقتصادية مما جعلها تؤدي نشاطها على أساس المردودية والربح، غير أن تلك الاستقلالية لم تكن مطلقة وإنما تخضع لبعض الإجراءات والقوانين مما حد من تطور نشاطها وكذا إلى معاناة البنوك من نقص السيولة التي دفعها إلى اللجوء إلى البنك المركزي من أجل الحصول على السيولة[2].

رابعا– قانون النقد والقرض 1990: جاء القانون رقم 90-10 المتعلق بالنقد والقرض من أجل النهوض بالاقتصاد الوطني على اعتبار أن البنوك والمؤسسات المالية تحتل قسما كبيرا وبالغ الأهمية بالنسبة للاقتصاد، لذلك فإن صدور هذا القانون كان من شأنه تدشين مرحلة جديدة من مراحل تطور النظام البنكي الجزائري تخلت فيها السلطة بشكل أكثر جرأة عن أسلوب التسيير الإداري للقرض، وتم هذا التخلي عن طريق الإقرار بمبدأ الفصل بين الجهاز التنفيذي وهيئات القرض والنقد عبر منح الاستقلالية لها[3]، وعليه فإن أهم ما جاء في هذا القانون يتمثل فيما يلي:[4]

1. الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية: المقصود من وراء هذا المبدأ هو أن القرارات النقدية أصبحت تتخذ على أساس الأهداف النقدية التي تحددها السلطة النقدية، بحيث كان النظام في

---

[1] بن الشيخ نور الدين، **مرجع سبق ذكره**، ص 83.

[2] زهرة لعروسي قرين، **دور إدارة مخاطر الإئتمان المصرفي في إتخاذ القرارات الإئتمانية لدى البنوك الجزائرية – دراسة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية–** ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2017/2016، ص 103.

[3] سعاد صلاح، **أثر تطبيق مبادئ حوكمة الشركات على إدارة المخاطر في البنوك التجارية –دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية الجزائرية–**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة عنابة، 2017/2016، ص 59.

[4] – الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 196-198.

السابق قائم على التخطيط المركزي للاقتصاد أين يتم اتخاذ القرارات النقدية تبعا للقرارات الحقيقية، على أساس كمي حقيقي في هيئة التخطيط؛

2. الفصل بين الدائرة النقدية ودائرة ميزانية الدولة: حيث لم تعد الخزينة حرة في اللجوء إلى عملية القرض، كما كانت في السابق تلجأ الى البنك المركزي لتمول العجز، هذا الأمر أدى الى التداخل بين صلاحيات الخزينة وصلاحيات السلطة النقدية، وخلق تداخلا بين أهدافهما، حيث جاء هذا القانون ليفصل بين الدائرتين ويعطي استقلالية للبنك المركزي عن الدور المتعاظم للخزينة، ويحد من الآثار السلبية للمالية العامة على التوازنات النقدية؛

3. الفصل بين دائرة ميزانية الدولة ودائرة القرض: والمقصود به الفصل بين الدائرتين عن طريق إبعاد الخزينة عن منح القروض والإبقاء على دورها في تمويل الاستثمارات الاستراتيجية المخططة من طرف الدولة، ومنح القطاع المصرفي مسؤولية منح القروض في إطار مهامه التقليدية؛

4. إنشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة: وذلك من خلال إنشاء هيئة جديدة سميت مجلس النقد والقرض؛

5. وضع نظام بنكي على مستويين: من خلال هذا القانون أصبح النظام يتكون من مستويين، ويعني ذلك التمييز بين نشاط البنك المركزي كسلطة نقدية تتابع وتراقب نشاط البنوك، وبنوك تجارية مهمتها تجميع المدخرات وتوزيع القروض.

ومنه يمكن القول أن قانون القرض والنقد جاء ليضع النظام المصرفي والنظام النقدي في مسار الانتقال من الاقتصاد المسير مركزيا الى الاقتصاد الموجه بآليات اقتصاد السوق.

خامسا– قانون النقد والقرض 2003: شهدت سنة 2003 تعديل قانون النقد والقرض 90–10 بموجب الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003، بعد فضيحتي بنك الخليفة والبنك التجاري الصناعي وإفلاسهما، مع ظهور الكثير من الاختلاسات للمال العام على مستوى البنوك الجزائرية نتيجة ضعف آليات الرقابة التي يستعملها بنك الجزائر، مما سمح للسلطات العمومية بإعادة النظر في قانون النقد والقرض وإجراء بعض التعديلات عليه[1]، بحيث تتمثل أهم التعديلات التي حدثت فيما يلي:[2]

[1] نشيدة دنان، **أثار تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستر في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014/2013، ص 121.

[2] بعلي حسني مبارك، **إمكانية رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012/2011، ص ص: 84-85.

1. السماح لبنك الجزائر بممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال:

- ✓ الفصل بين صلاحيات مجلس النقد والقرض وصلاحيات مجلس إدارة بنك الجزائر؛
- ✓ توسيع صلاحيات مجلس النقد والقرض؛
- ✓ تقوية استقلالية اللجنة المصرفية وتعزيز الرقابة.

2. توفير أحسن حماية للبنوك ولادخار الجمهور من خلال:

- ✓ تدعيم الشروط والمعايير المتعلقة بتراخيص اعتماد البنوك ومسيريها، وإقرار العقوبات الجزائية على المخالفين لشروط وقواعد العمل المصرفي؛
- ✓ إنشاء صندوق التأمين على الودائع الذي يلزم البنوك التأمين على جميع الودائع؛
- ✓ توضيح وتدعيم شروط عمل مركزية المخاطر.

3. تقوية الاتصال والتشاور بين بنك الجزائر والحكومة من خلال:

- ✓ إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لتسيير الموجودات الخارجية والدين الخارجي؛
- ✓ إثراء شروط ومحتوى التقارير الاقتصادية والمالية وتسيير بنك الجزائر؛
- ✓ التداول الجيد للمعلومات الخاصة بالنشاط المصرفي والمالي، والعمل على توفير الأمن المالي للبلاد.

سادسا– الأمر 10-04 المتعلق بالنقد والقرض: لقد تم إصدار الأمر رقم 10-04 ليعدل ويتمم الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2010 وتتمثل أهم هذه التعديلات فيما يلي:[1]

1. مهمة بنك الجزائر في الحرص على استقرار الأسعار باعتباره هدفا من أهداف السياسة النقدية وتوفير أفضل الشروط في ميادين النقد والقرض والصرف والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي والمالي؛

2. ضرورة تبني البنوك والمؤسسات المالية لنظام رقابة داخلي ناجع يهدف الى التأكد من التحكم في نشاطاتها والاستعمال الفعال لمواردها والسير الحسن للمسارات الداخلية وصحة المعلومات المالية؛

3. إعطاء أهمية كبرى لوسائل الدفع فيما يخص التأكد من سلامتها وملائمتها؛

4. يتعين على البنوك والمؤسسات المالية الانخراط في مركزية المخاطر ويجب تزويدها بأسماء المستفيدين من القروض وطبيعة القروض الممنوحة وسقفها والمبالغ المسحوبة ومبالغ القروض الغير مسددة والضمانات المعطاة لكل قرض.

[1] عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة –تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح–**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012/2011، ص 123.

المطلب الثاني: الهيئة المشرفة على القطاع البنكي في الجزائر

من أجل تنظيم العمل البنكي لابد من وجود هيئة عليا تشرف على سير مختلف العمليات الجارية في البنوك، ومدى احترام القائمين على البنوك للقوانين المحلية والمعايير الدولية المنظمة للعمل البنكي، بحيث تتمثل الهيئة المخول لها القيام بهذه المهام في "البنك المركزي" أو ما يسمى في الجزائر "بنك الجزائر" الذي له إطار تنظيمي ينظم عمله وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولا– التطور التاريخي للبنك المركزي الجزائري (بنك الجزائر):

تعود نشأة الصيرفة المركزية في الجزائر الى حقبة الاستعمار الفرنسي، والذي كان ممثلا في بنك الجزائر، ومن ثم تعرض لسلسة من التغييرات خاصة مع استقلال الجزائر والتي نلخصها فيما يلي:[1]

1. الحقبة الإستعمارية: لقد ظهرت أول مؤسسة بنكية في الجزائر بتاريخ 19 جويلية 1843 لتكون بمثابة فرع لبنك فرنسا، والتي أصدرت النقود مع نهاية سنة 1843 ولكن سرعان ما توقفت، ليتم إنشاء بنك الجزائر كبنك إصدار وائتمان في آن واحد برأسمال يقدر بـ 03 ملايين فرنك مقسمة إلى 6 آلاف سهم تابع للقطاع الخاص، وقد اهتمت به السلطات الفرنسية ومنحته قرضا بنصف رأسماله المدفوع أي 1.5 مليون فرنك، وربطته بقيود تخص مقدار الاحتياطي وحق تعيين المدير ومدة إصدار الأوراق النقدية، وفي الفترة الممتدة من (1880- 1900) تعرض البنك لأزمة شديدة نتجت بسبب إسرافه في منح القروض الزراعية والعقارية بضغط من المعمرين، مما دفع السلطة الفرنسية سنة 1900 إلى اتخاذ إجراءات جذرية بشأنه تمثلت في نقل مقره إلى باريس وتغيير إسمه إلى بنك الجزائر وتونس، مع تغيير أسس الإصدار والتغطية وتخصيص 03 ملايين فرنك تكرس للتمويل الزراعي، وتعيين محافظ ونائبه مع 15 عضو يعينون من فرنسا، الجزائر وتونس، وفي سنة 1945 تم تأميم البنك لتتحول ملكيته للقطاع العام ويتم إنشاء مجلس القرض للإشراف على السياسة البنكية في البلاد، وفي 19 سبتمبر 1958 فقد البنك حق الإصدار بالنسبة لتونس بعد استقلالها وعاد إسمه مجددا بنك الجزائر، وظل يعمل في خدمة الاحتلال الى غاية 31 ديسمبر 1962 حيث ورثه البنك المركزي الجزائري ابتداء من اليوم التالي.

2. عهد الإستقلال: بعد حصول الجزائر على الاستقلال سنة 1962، عملت على استرداد سيادتها في جميع المجالات وفي أسرع وقت وخاصة في المجال النقدي، والذي تحقق في 13 ديسمبر 1962 بإنشاء البنك المركزي الجزائري والمسمى بنك الجزائر الذي ورث كل فعاليات بنك الجزائر السابق في عهد

[1] أوصغير الويزة، **دراسات إتجاهات البنك المركزي في تطبيق مقررات لجنة بازل وآثارها على البنوك التجارية، –دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس ومصر–**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2018/2017، ص ص 193-194.

الاستعمار، وهذا بموجب القانون 62/144 المتضمن إنشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الأساسي، كما تم تأسيس الخزينة الجزائرية في نفس السنة، وفي سنة 1964 تم إصدار عملة وطنية هي الدينار الجزائري على أساس غطاء ذهبي يعادل 0.18 غرام من الذهب للدينار.

ويعرف بنك الجزائر بأنه مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتمتلك الدولة رأس ماله كليا ولا يخضع لإجراءات المحاسبة العمومية ورقابة مجلس المحاسبة، ويحدد النظام الأساسي الخاص به الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 المعدل والمتمم للأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، وتتمثل مهمته في توفير أفضل الشروط في ميادين النقد والقرض والصرف والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي والمالي، ولهذا الغرض يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب بكل الوسائل اللازمة توزيع القروض وتنظيم السيولة ويسهر على حسن تسيير التعهدات المالية تجاه الخارج وضبط سوق الصرف والتأكد من سلامة النظام البنكي وصلابته[1].

ثانيا– وظائف البنك المركزي (بنك الجزائر):

يتمثل دور البنك المركزي في الاقتصاد الوطني من خلال الوظائف التي يقوم بها ومن أهمها:[2]

1. بنك الجزائر بنك الإصدار: يتمتع بنك الجزائر باحتكار إصدار الأوراق النقدية، إذ لا يسمح القانون لأي بنك آخر القيام بهذه الوظيفة التي تعتبر أهم وظائف البنك المركزي.

2. بنك الجزائر بنك الدولة: من خلال قيامه بالعمليات التالية:

- ✓ الاحتفاظ بالودائع الحكومية؛
- ✓ إقراض الدولة قروض صغيرة وطويلة الأجل عند الحاجة لذلك سواء في حالة العجز المؤقت الذي يطرأ على الموازنة أو في حالات استثنائية أخرى؛
- ✓ وكيل الدولة في معاملاتها المالية والبنكية سواء في داخل أو خارج البلاد؛
- ✓ تقديم المشورة للدولة في شؤون النقد والائتمان واقتراح ما يراه مناسبا من إجراءات وسياسات تتطلبها الحالة الاقتصادية في البلاد؛
- ✓ الاشراف والمراقبة على سياسة الدولة المالية والنقدية.

3. بنك الجزائر بنك البنوك: يمارس بنك الجزائر وظيفته هذه من خلال:

---

[1] بنك الجزائر، الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 المعدل والمتمم للأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض.

[2] بحوصي مجدوب، **استقلالية بنك الجزائر (مؤسسة الرقابة الأولى) بين قانون النقد والقرض 10/90 والأمر 11/03**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 16، جامعة غرداية، 2012، ص ص: 91-93.

- ✓تسوية أرصدة البنوك حيث يقوم بنك الجزائر بالاحتفاظ بالأرصدة النقدية لديه المتأتية من البنوك التجارية سواء اختياريا أم إجباريا؛
- ✓تحديد الأرصدة النقدية للبنوك حيث يتحكم البنك المركزي بسيولة البنوك خاصة من خلال الأرصدة النقدية ومن خلال نسب وقوانين يفرضها على البنوك؛
- ✓تقرير حجم النقد المتداول حيث إذا زادت أصول بنك الجزائر بمبلغ معين تزداد بذلك الأصول النقدية للبنوك الأعضاء بنفس المبلغ وبالتالي يستطيع بنك الجزائر أن يسيطر قدر الإمكان على حجم وكمية النقود المتداولة؛
- ✓الترخيص باعتماد البنوك والمؤسسات المالية وفق القانون الجزائري والشروط الموضوعة من قبل بنك الجزائر؛
- ✓تطبيق العقوبات والجزاءات المختلفة على البنوك والمؤسسات المالية المخالفة للتشريعات والأنظمة البنكية السارية.

ثالثا– تشكيلة بنك الجزائر:

يتكون بنك الجزائر من تشكيلة مكملة لبعضها البعض وتساهم في تأدية مهامه، بحيث تتمثل هذه التشكيلة فيما يلي:

1. المحافظ ونوابه: يتولى إدارة بنك الجزائر محافظ يساعده ثلاثة نواب، يعين جميعهم بمرسوم من رئيس الجمهورية، ويقوم المحافظ في إطار مهامه باتخاذ العديد من الإجراءات التنفيذية حسب الصلاحيات المخولة له، مثل بيع وشراء الأملاك المنقولة وغير المنقولة وتمثيل البنك لدى السلطات العمومية والبنوك المركزية للدول الأخرى والهيئات المالية الدولية، كما يقدم الاستشارة للحكومة في أمور النقد والقرض[1].

2. مجلس النقد والقرض: يعتبر إنشاء مجلس النقد والقرض من العناصر الأساسية التي جاء بها قانون النقد والقرض 90-10 بالنظر إلى المهام التي أوكلت إليه والسلطات الواسعة التي منحت له، ويؤدي مجلس النقد والقرض دورين أو وظيفتين، وظيفة مجلس إدارة بنك الجزائر ووظيفة السلطة النقدية في البلاد، وقد حددت لمجلس النقد والقرض مهام متعددة، فهو من يقوم بإجراء المداولات حول تنظيم

[1] عبد الرزاق حبار، **المنظومة المصرفية الجزائرية ومتطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم اقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2005، ص 92.

البنك المركزي والاتفاقيات وذلك بطلب من المحافظ، كما يتمتع بصلاحيات شراء الأموال المنقولة والثابتة وبيعها، كما يقوم بتحديد ميزانية البنك وإجراء كل ما يحيط به من تعديلات[1].

كما يقوم باعتباره سلطة نقدية تنظيم إصدار النقود، ويقوم بتسيير السياسة النقدية، ويضع شروط فتح الفروع والمكاتب التمثيلية للبنوك والمؤسسات المالية الأجنبية ويرخص لها ذلك، كما يحدد قواعد الحذر في تسيير البنوك والمؤسسات المالية مع الزبائن، وتنظيم سوق الصرف[2].

ويتكون مجلس النقد والقرض من: [3]

- ✓ المحافظ رئيسا؛
- ✓ نواب المحافظ الثلاث كأعضاء؛
- ✓ ثلاثة موظفين سامين معينون بموجب مرسوم من رئيس الحكومة، كما يعين ثلاثة مستخلفين ليعوضوا الأعضاء الثلاثة إذا اقتضت الضرورة.

وفي هذا الإطار فإن الموظفين الثلاثة وكذا المستخلفين يعملون ويتداولون ويصوتون بكل حرية عن الإدارة التي ينتمون اليها، وبصدور الأمر رقم 01-01 الصادر في 27 فيفري 2001 المتمم للقانون رقم 90-10 أصبح مجلس النقد والقرض يؤدي وظيفة السلطة النقدية في البلاد، أما بالنسبة لإدارة بنك الجزائر فأصبح يديرها المحافظ وثلاثة مساعدين[4].

المطلب الثالث: البنوك المعتمدة في الجزائر

وفقا للمقرر رقم 18-01 الصادر عن"بنك الجزائر"والمؤرخ في 2 جانفي 2018، المتضمن نشر قائمة البنوك وقائمة المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر، فإن عدد البنوك المعتمدة يقدر بـ 20 بنك[5]، بحيث تتمثل قائمة هذه البنوك فيما يلي:

1. بنك الجزائر الخارجي يعتبر بنك الجزائر الخارجي مؤسسة حكومية تم إنشاؤها بموجب المرسوم رقم 204/67 الصادر في 01 أكتوبر 1967 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري وكانت مهمته خدمة الشركات الجزائرية الكبرى في مجال الطاقة والصناعة، ولكن مع مرور الوقت أصبح البنك يقوم بعدة

[1] ماجدة مدوخ، **فعالية السياسة النقدية في تحقيق الاستقرار الاقتصادي في ظل الإصلاحات الراهنة –دراسة حالة الجزائر–**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2003/2002، ص 107.

[2] نفس المرجع، ص 107.

[3] المادة 32 من قانون النقد والقرض لـ 90-10 الصادر في 14 أفريل 1990.

[4] حبار عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص 93.

[5] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، الصادرة في 28 /01/ 2018، ص 27.

اختصاصات أخرى كمنح الاعتمادات عن الاستيرادات وإعطاء ضمانات للمصدرين وتمويل الاستثمارات على المستوى الخارجي والمحلي، ومنح أنواع مختلفة من القروض[1]؛

2. **البنك الوطني الجزائري**: يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك تجاري وطني تم إنشاؤه بموجب المرسوم رقم 144/66 بتاريخ 13 جوان 1966 برأسمال قدره 14.6 مليون حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية، كما تخصص الى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي[2]؛

3. **القرض الشعبي الجزائري**: يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري مؤسسة حكومية وهو ثاني بنك تجاري تم إنشاءه في الجزائر في 12/29/ 1966 بموجب المرسوم رقم 66/366 برأسمال قدره 15 مليون دينار جزائري، ويقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية، وكذا منح القروض للقطاع الحرفي، والقطاع السياحي، وقطاع الصيد والتعاونية غير الفلاحية، وقطاع المياه والري وأصحاب المهن الحرة[3]؛

4. **بنك التنمية المحلية**: يعتبر بنك التنمية المحلية بنك عمومي أنشأ بموجب المرسوم رقم 85/85 المؤرخ في 1985/04/30 برأس مال قدره 500 مليون دينار جزائري إثر عملية إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري، يقوم البنك بجميع العمليات التي تسند للبنوك التجاريةّ كتلقي الأموال من الجمهور، عمليات القرض وتقديم وسائل الدفع للزبائن وإدارة هذه الوسائل، وتمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم ومرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن[4]؛

5. **بنك الفلاحة والتنمية الريفية**: يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية عمومية تم إنشاؤه في 13 مارس 1982 بموجب المرسوم رقم 106/82 برأسمال قدره 33 مليون دينار جزائري، وقد تولد عن إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري BNA حيث أسندت له مهام المساهمة وفقا لسياسة الحكومة في تطوير القطاع الفلاحي والتنمية الريفية، من خلال تطوير القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية والصناعات الغذائية والصيد وتربية المائيات، بالإضافة إلى كافة العمليات المصرفية التقليدية[5]؛

6. **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (بنك)**: تم إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64/227 على أساس شبكة صندوق التضامن للولايات والبلديات الجزائرية، وتتمثل مهمة الصندوق في جمع التوفير وفي 6 أفريل 1997 غيّر الصندوق نظامه

[1] الموقع الرسمي لبنك الجزائر الخارجي، #https://www.bea.dz/publication.html، تاريخ الإطلاع 2020/8/11 .

[2] الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، https://www.bna.dz/ar تاريخ الإطلاع : 2020/08/12.

[3] الموقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري، https://cpa-bank.dz/index.php/fr/la-banque/presentation ، تاريخ الإطلاع: 2020/08/11.

[4] الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية ، https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/index.html ، تاريخ الإطلاع : 2020/08/22 .

[5] الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ، https://badrbanque.dz/sample-page-2/quisommesnous/ ، تاريخ الإطلاع : 2020/09/01

الأساسي بحصوله على ترخيص كبنك، حيث رخص له القيام بكل العمليات البنكية ما عدا عمليات التجارة الخارجية، وفي 31 ماي 2005 تقرر التخصص أكثر في تمويل البنايات التحتية والنشاطات المرتبطة بالبناء[1]؛

7. بنك البركة الجزائري: يعتبر أول بنك برأسمال مختلط (عام وخاص)، تم إنشاؤه في 20 ماي 1991 وبدأ مزاولة نشاطه بصفة رسمية في شهر سبتمبر 1991، برأسمال يقدر بـ 500 مليون دينار جزائري وذلك بمساهمة كل من "بنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائري" و "مجموعة البركة المصرفية البحرينية"، وتحصل البنك على الحق في مزاولة جميع العمليات البنكية من تمويلات واستثمارات وفقا لمبادئ وأحكام في إطار قانون رقم 03-11 المؤرخ في 26 سبتمبر 2003[2]؛

8. ستي بنك الجزائر "Citibank": هو بنك أمريكي أنشأ سنة 1812 في نيويورك وكان يعرف بإسم ستي بنك نيويورك، وهو أول بنك أجنبي حكومي أنشأ في الجزائر، حيث تم إنشاء مكتب تمثيلي في الجزائر العاصمة في عام 1991، وفي عام 1997 تم للحصول على رخصة مصرفية تجارية وتم افتتاح فرع للعمل في عام 1998، ويعتبر بنك "Citibank" مؤسسة تابعة لـ مجموعة "Citigroup"، وهي واحدة من أكبر المجموعات في العالم، ومن بين الخدمات التي يقدمها البنك تمويل عمليات الإستيراد والتصدير[3]؛

9. المؤسسة العربية المصرفية ABC: تأسس بنك ABC في البحرين في سنة 1980 وهو متواجد في أكثر من 17 دولة في العالم من بينها الجزائر، حيث أنشأ مكتب تمثيلي للبنك في الجزائر عام 1995، ليتحول المكتب التمثيلي إلى بنك كامل بقرار من مجلس النقد والقرض في 24 سبتمبر 1998 ليكون بذلك أول بنك دولي خاص مرخص بموجب القانون بالجزائر، وبدأ نشاطه رسميا في 02 ديسمبر 1998[4]، وذلك بمساهمة كل من المؤسسة العربية المصرفية 87.62%، الشركة العربية للإستثمار السعودية 4.18%، الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين الجزائرية 2.09%، المؤسسة الدولية المالية واشنطن 1.85%، وشركات جزائرية خاصة أخرى 4.26%[5].

---

[1] الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية //www.cnepbanque.dz/ar ، تاريخ الإطلاع : 2020/09/01 .

[2] الموقع الرسمي للبركة بنك ،https://www.albaraka-bank.com// ، تاريخ الإطلاع : 2020/09/02 .

[3] الموقع الرسمي لسيتي بنك الجزائر، https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/algeria.html، تاريخ الإطلاع: 2020/09/02.

[4] الموقع الرسمي لبنك abcالجزائر ، https://www.bank-abc.com/world/Algeria/ar/Pages ، تاريخ الإطلاع : 2020/09/03 .

[5] قيداون أبوبكر ، مرجع سبق ذكره ، ص 178 .

10. نتيكسيس – الجزائر NATIXIS: هو ثاني أكبر رائد بنكي فرنسي للتمويل والاستثمار وإدارة الأصول والتأمين والخدمات المالية على الصعيد الدولي، أنشأ في فرنسا سنة 1818 كصندوق للتوفير العائلي وهو مؤسسة تابعة لمجموعة (BPCE)، أما في الجزائر فتم إنشائه سنة 1999، يقوم بتقديم خدمات ومنتجات مالية للمؤسسات والمهنيين والخواص الجزائريين، ويمتلك خبرة تجارية قوية في أربعة مجالات عمل: الأصول وإدارة الثروات، الخدمات المصرفية للشركات، التأمين والخدمات المالية المتخصصة[1].

11. سوسيتي جينيرال الجزائر"Société Générale" : تعتبر مجموعة "سوسيتيه جنرال" التي تأسست في فرنسا عام 1864 لدعم التنمية التجارية والصناعية، إحدى مجموعات الخدمات المالية الريادية في أوروبا، القائمة على نموذج مصرفي عالمي يتسم بالتنوع والصلابة المالية، وهو ثاني أكبر بنك فرنسي مملوك 100% لمجموعة " Société Générale"، ويعتبر من أوائل البنوك الخاصة التي تأسست في الجزائر منذ عام 2000، ويقدم البنك مجموعة متنوعة ومبتكرة من الخدمات البنكية للأفراد والمهنيين والمؤسسات[2]؛

12. البنك العربي الجزائر: أنشأ البنك العربي في 21 ماي 1930 وبدأ عملياته في القدس في 14 جويلية من العام نفسه مع 07 مستثمرين ورأس مال قيمته 15000 جنيه فلسطيني، وبعد انسحاب الإنتداب البريطاني من فلسطين عام 1948 نُقل المقر الرئيسي للبنك إلى عمان في الأردن، وتم إعتباره رسميا شركة مساهمة عامة[3]، أما في الجزائر فأنشأ وفقا للمقرر رقم 01-02 الصادر عن بنك الجزائر والمؤرخ في 2001/10/15 والمتضمن إعتماد فرع بنك للبنك الأجنبي البنك العربي برأسمال قدره 500مليون دج[4]؛

13. بي.أن.بي باريباس الجزائر "BNP Paribas" :هو بنك فرنسي أنشأ سنة 2000 في فرنسا إثر اندماج بنك باريس الوطني (Banque Nationale de Paris BNP) مع باريبا (Paribas) ، أما في الجزائر فتم إنشاؤه سنة 2002 بشركة ذات أسهم برأسمال يقدر بـ 10 مليار دج ممول 100% من

---

[1] الموقع الرسمي لبنك NATIXIS ، https://www.natixis.dz/nous-connaitre/ ، تاريخ الإطلاع: 2020/09/03 .

[2] الموقع الرسمي لسوسيتي جينيرال الجزائر، https://particuliers.societegenerale.dz/fr/nous-connaitre/presentation-societe-generale-algerie/، تاريخ الإطلاع: 2020/09/04 .

[3] الموقع الرسمي للبنك العربي، https://www.arabbank.com/ar/mainmenu/hom ، تاريخ الإطلاع 2020/09/04

[4] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 71، الصادرة في 11/25/ 2001، ص 24.

طرف مجموعة "BNP Paribas"، ويقوم بجميع العمليات المصرفية لمختلف أنواع العملاء من أفراد وشركات[1]؛

14. ترست بنك TRUSTBANK: هو بنك أجنبي خاص تابع لمجموعة NEST INVESTMENT HOLDING والموجود مقرها بـ "قبرص"، بدأ نشاطه في الجزائر سنة 2003 برأسمال يقدر بـ 750 مليون دج وهو يخضع لأحكام القانون الجزائري، وإضافة لـ TRUSTBANK عززت مجموعة NEST INVESTMENT HOLDING وجودها في الجزائر من خلال 05 شركات أخرى المتمثلة في تراست الجزائر للاستثمارات؛ الثقة الجزائر للتأمين وإعادة التأمين، صناعات الثقة، الثقة العقارية، مركز التجارة العالمي الجزائر[2].

15. بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر: تأسس بنك الإسكان للتجارة والتمويل عام 1973 كبنك حكومي أردني متخصص في مجال التمويل الإسكاني، وتم إنشاء فرع للبنك في الجزائر في أكتوبر 2003 برأسمال بلغ 10 مليار دج، وكانت حصة بنك الإسكان للتجارة والتمويل تبلغ 61.2%، ولاحقا تم رفع حصته إلى أن أصبحت 85% في سنة 2014، ويقدم البنك مجموعة كبيرة من الخدمات البنكية في السوق الجزائري لعملائه في قطاعي الأفراد والشركات[3]؛

16. بنك الخليج الجزائر AGB: أنشأ بنك الخليج في 23 نوفمبر 1960 كشركة مساهمة في الكويت برأسمال قدره 6 ملايين دولار أمريكي، بدأ نشاطه في الجزائر في مارس 2004 برأسمال يقدر 10 مليار دج وهو بنك تجاري تابع لمجموعة بنك "Burgan" يخضع للقانون الجزائري، تتمثل مهمته الرئيسية في المساهمة في التنمية الإقتصادية والمالية للجزائر من خلال تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات المالية للمؤسسات والمهنيين والخواص، كما يقدم أيضا منتجات بنكية مطابقة لأحكام الشريعة الإسلامية[4]؛

17. فرنسبنك الجزائر Fransabank : أنشأ البنك عام 1921 كشركة ذات أسهم برأسمال مختلط أغلبيته "لبناني" في لبنان، أما فرنسبنك الجزائر فقد أنشأ في الجزائر في أكتوبر 2006 كشركة مساهمة

---

[1] الموقع الرسمي لبنك bnp paribas، https://www.bnpparibas.dz/nous-connaitre/bnp-paribas-el-djazair/، تاريخ الإطلاع: 2020/09/04

[2] الموقع الرسمي TRUSTBANK، https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-06/presentation، تاريخ الإطلاع: 2020/09/04.

[3] الموقع الرسمي لبنك الإسكان للتجارة والتمويل، https://www.hbtf.com/ar/network-the-housing-bank-for-trade-and-finance-algeria، تاريخ الإطلاع: 2020/09/04 .

[4] الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر ، https://www.agb.dz/organisation/presentation.html ، تاريخ الإطلاع: 2020/09/07.

مملوكة بشكل رسمي لكل من francbank لبنان بنسبة 68% ، ومجمع CMA CGM S.A الفرنسي بنسبة 25% وMAGHREB TRUCK CO. S.A.L الجزائرية بنسبة 7%، ويقوم البنك بعرض منتجاته وخدماته على عملائه من الشركات الصغيرة والمتوسطة وكذلك المجموعات الوطنية والدولية الكبيرة[1]؛

18. كريدي أقريكول كربورات وأنفستيمانت بنك الجزائر Crédit Agricole Corporate & Investment Bank Algérie: هو بنك فرنسي أنشأ عام 1996 في فرنسا وتابع لمجموعة Crédit Agricole ، أنشأ في الجزائر سنة 2004، بحيث قام بالعديد من الروابط القوية مع العديد من المؤسسات المحلية والدولية خاصة في قطاع الإتصالات، الطاقة، الزراعة الغذائية والنقل، ويعمل في مجال الإستثمار وتمويل التجارة الدولية والمعاملات المصرفية وتحسين الديون وتوزيعها والخدمات المصرفية المستدامة [2]؛

19. إتش.إس.بي.سي– الجزائر H.S.B.C Algeria: أنشأ البنك في هونغ كونغ سنة 1864 ويعتبر من أقدم البنوك العالمية ، أما في الجزائر فقد تم إنشاءه سنة 2008 حيث قام بنك " HSBC France"بإنشاء "H.S.B.CAlgeria"، وفي سنة 2009 سمح مجلس النقد والقرض بتحويل وصاية "H.S.B.C Algeria" التابع لـ"HSBC France"إلى "بنك HSBC" الشرق الأوسط المحدود" ، ويقدم البنك خدمات بنكية للمؤسسات والأفراد[3]؛

20. مصرف السلام الجزائر: أنشأ مصرف السلام في البحرين في 2006/01/19 برأسمال قدره 318 مليون دولار أمريكي، يوفر لعملائه مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة والمتميزة التي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، أما في الجزائر فقد أطلق نشاطه في 2008/10/20، ويعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته، ويعتبر ثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، وهو إحدى الوحدات المصرفية التابعة لمصرف البحرين الذي ينتشر أيضا في السودان والإمارات العربية المتحدة[4]؛

---

[1] الموقع الرسمي لبنك franacebank eldjazair ، https://www.fransabank.dz/index.php?option=com_ ، تاريخ الإطلاع: 2020/09/07

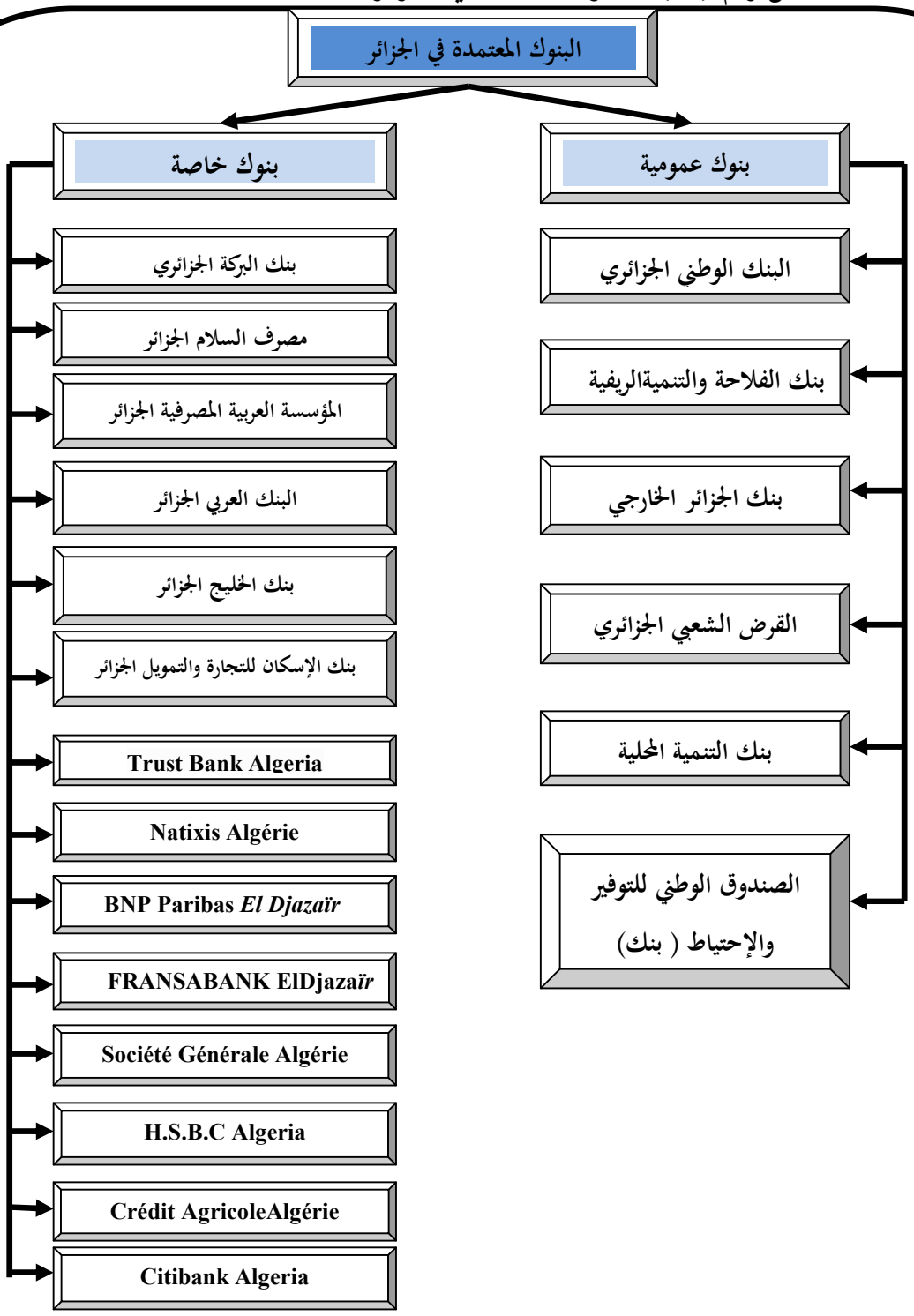
[2] الموقع الرسمي لبنك CIB، https://www.ca-cib.fr/nous-connaitre/notre-profil/credit-agricole-cib-en-1-clic، تاريخ الإطلاع: 2020/09/07 .

[3] الموقع الرسمي لبنك H.S.B.C Algeria ، https://www.about.algeria.hsbc.com/fr-fr/hsbc-in-algeria ، تاريخ الإطلاع: 2020/09/07 .

[4] الموقع الرسمي لمصرف السلام، https://www.alsalamalgeria.com/ar/accueil.html#!/، تاريخ الإطلاع: 2020/09/08

من خلال ما سبق يمكن تلخيص البنوك المعتمدة في الجزائر في الشكل التالي:

الشكل رقم (15): البنوك المعتمدة في الجزائر حسب التحديث الجديد 2018



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المقرر رقم 18-01 الصادر عن "بنك الجزائر" والمؤرخ في 2جانفي 2018 والصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، الصادرة بتاريخ 28جانفي 2018، ص27

المبحث الثالث: واقع ممارسة المسؤولية الإجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية

سيتم في هذا المبحث التعرف على مدى تبني البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية، بإجراء دراسة ميدانية للبنوك العمومية الجزائرية والبالغ عددها ستة بنوك باستعمال أسلوب المقابلة لإطار من كل مديرية عامة للبنوك الستة للتعرف على مجالات ممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: تقديم البنوك العمومية المعتمدة في الجزائر:

وفقا للمقرر رقم 18-01 الصادر عن بنك الجزائر والمؤرخ في 02 جانفي 2018، المتضمن نشر قائمة البنوك وقائمة المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر، فإن عدد البنوك المعتمدة يقدر بـ 20 بنك منها 6 بنوك عمومية [1] وهي:

1. البنك الوطني الجزائري BNA: يعتبر أول بنك تجاري وطني تم إنشائه بموجب المرسوم 144/66 بتاريخ 13 جوان 1966 حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية، كما تخصص الى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي، وقد تم إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري عام 1988 وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص وهو "بنك الفلاحة و التنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بتمويل وتطوير المجال الفلاحي، ويعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس وعمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع و تسييرها تحت تصرف الزبائن،كما يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده بعد مداولة مجلس النقد و القرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995، وفي شهر جوان 2009 تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري الى 41600 مليار دينار جزائري ثم إلى 150000 مليار دينار جزائري في شهر جوان 2018، وباعتباره بنك تجاري فإنه يقوم بتجميع الودائع من العائلات والأفراد ومختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى، وتقديم القروض قصيرة الأجل، ويحوز البنك على أكثر من 2.7 مليون من الخواص والمؤسسات الناشطة من مختلف الأحجام، كما يضع تحت تصرف زبائنه 214 وكالة تجارية تشرف عليها 17 مديرية جهوية للاستغلال، ويضم أكثر من 5000 موظف[2].

2. بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR: يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية عمومية تتمتع بقانون البنك التجاري، تم إنشائها في 13 مارس 1982 بشكل قانوني بموجب قانون 106/82 برأسمال قدره 33 مليون دينار جزائري، وقد تولد عن إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري

[1] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (28 جانفي, 2018). الجزائر: العدد 4 ، ص27.

[2] الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري ، https://www.bna.dz/ar تاريخ الإطلاع: 2020/09/20

BNA حيث أسندت له مهام المساهمة وفقا لسياسة الحكومة في تطوير القطاع الفلاحي والتنمية الريفية، وتتمثل مهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الرئيسية في تطوير القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية و الصناعات الغذائية و الصيد وتربية المائيات بهدف دعم وتنمية الإقتصاد الوطني وتحسينه، بالإضافة إلى كافة العمليات المصرفية التقليدية، ويقدر رأسماله الحالي بـ54 مليار دينار جزائري، وقد تكون في بداية مشواره ب 144 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA لتصبح شبكته الحالية بـ 321 وكالة و39 مديرية جهوية، كما يضم أكثر من 7000 موظف و إطار على مستوى الهياكل المركزية والجهوية والمحلية[1].

3. بنك الجزائر الخارجي BEA: يعتبر بنك الجزائر الخارجي مؤسسة حكومية تم إنشاؤها بموجب المرسوم رقم 204/67 الصادر في 01 أكتوبر 1967 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري وكانت مهمته خدمة الشركات الجزائرية الكبرى في مجال الطاقة والصناعة، ولكن مع مرور الوقت تمكن البنك من البناء والتطوير والتنويع، وارتفع رأسمال بنك الجزائر الخارجي (BEA) من 150 مليار دينار (1.25 مليار دولار) إلى 230 مليار دينار (1.9 مليار دولار) في 20 مارس 2019، ويبلغ عدد موظفي بنك الجزائر الخارجي 3444 موظفًا موزعا على 11 مديرية جهوية و101 وكالة عبر كامل التراب الوطني، ويقوم البنك بعدة اختصاصات كمنح الاعتمادات عن الاستيرادات وإعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهامهم، ومن خصائصه تمويل الاستثمارات على المستوى الخارجي و المحلي، ومنح أنواع مختلفة من القروض، ويعتبر بنك الجزائر الخارجي أول بنك جزائري يقوم بتسويق بطاقات Mastercard، وهو منتج متاح للعملاء الذين لديهم حساب بالعملة الأجنبية وهذه الخدمة مفيدة أيضًا للمسافرين من الحج والعمرة والسائحين الجزائريين الذين سيتمكنون من الحصول على بطاقات مسبقة الدفع وفي نفس الوقت آمنة وبسيطة [2].

4. القرض الشعبي الجزائري CPA: يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري ثاني بنك تجاري تم إنشاءه في الجزائر، حيث أنشأ في 12/29/ 1966 بموجب المرسوم رقم 66/366 وصدرت قوانينه بموجب المرسوم رقم 78/67 الصادر في 11 مارس 1967 برأسمال قدره 150 مليون دينار جزائري، ويقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية، وكذا منح القروض للقطاع الحرفي، والقطاع السياحي، وقطاع الصيد والتعاونية غير الفلاحية، وقطاع المياه والري وأصحاب المهن الحرة، والقيام بدور الوسيط في العمليات المالية من حيث الإصدار والفوائد وتقديم القروض، كما يقوم

[1] الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ، https://badrbanque.dz/sample-page-2/quisommesnous/ ، تاريخ الإطلاع : 2020/09/20.

[2] الموقع الرسمي لبنك الجزائر الخارجي ، https://www.bea.dz/publication.html# ، تاريخ الإطلاع 2020/09/21.

بتلقي الودائع من الزبائن والقيام بتنميتها من خلال عملية إقراضها بالإضافة إلى تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة في تمويل السكن والبناء والتشييد، ويضم البنك 145 وكالة موزعة عبر كامل التراب الوطني برأسمال قدره 48 مليار دينار جزائري ويبلغ عدد موظفي القرض الشعبي الجزائري 5476 موظف[1].

5. بنك التنمية المحلية BDL: يعتبر بنك التنمية المحلية بنك عمومي أنشأ بموجب المرسوم رقم 85/85 المؤرخ في 1985/04/30 برأس مال قدره 500 مليون دينار جزائري إثر عملية إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري حيث أخذ 35 فرعا من فروعه المنتشرة عبر ولايات الوطن، ويعرف ببنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى كونه بنك التجارة بمفهومها الواسع وبنك المهن الحرة والأفراد والعائلات، كما يقوم البنك بجميع العمليات التي تسند للبنوك التجارية كتلقي الأموال من الجمهور، عمليات القرض وتقديم وسائل الدفع للزبائن و إدارة هذه الوسائل، ويسعى بنك التنمية المحلية الى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني، وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية ANSEJ، CNAC، ANGEM، ومن جهة أخرى لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم و مرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن ويقدر رأس مال بنك التنمية المحلية ب 36,8 مليار دينار جزائري بنهاية 2019/12/31، كما يبلغ عدد موظفي البنك بـ 4540 موظف، ويملك بنك التنمية المحلية شبكة متكونة من 155 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو النشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية و يميزه عن باقي البنوك[2].

6. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (بنك)CNEP: تم إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم 64/227 على أساس شبكة صندوق التضامن للولايات والبلديات الجزائرية، وتتمثل مهمة الصندوق في جمع الادخارات الصغيرة للعائلات والأفراد، وفتحت أول وكالة أبوابها في الفاتح من شهر مارس سنة 1967 بتلمسان وتمثل نشاط الصندوق خلال الفترة ما بين 1964 و1970 في جمع التوفير في الدفتر، مع منح قروض اجتماعية رهنية، وكانت شبكة

[1] الموقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري، https://cpa-bank.dz/index.php/fr/la-banque/presentation، تاريخ الإطلاع : 2020/09/22 .

[2] الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/index.html ، تاريخ الإطلاع: 2020/09/22 .

الصندوق تشتمل على وكالتين مفتوحتين فقط للمواطنين وعلى 575 نقطة متواجدة على مستوى شبكة البريد، وفي الفترة ما بين 1971-1979 شرع البنك في تشجيع تمويل السكن، حيث صدرت في أفريل 1971 تعليمة تكلف بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لتمويل برامج إنجاز سكنات باستعمال موارد الخزينة العمومية، وفي نهاية 1975 تم بيع أول سكنات لصالح مالكي دفاتر التوفير، ليتواصل توسع مهام الصندوق في لخدمة الترقية العقارية، ثم تم إطلاق مهام أخرى خصصت للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، يتعلق الأمر بالقروض العقارية الموجهة للخواص وذلك من أجل بناء سكنات وتمويل السكن الترقوي حصريا لصالح الموفرين، وفي 6 أفريل 1997 غيّر صندوق الوطني للتوفير والاحتياط نظامه الأساسي بحصوله على ترخيص كبنك، حيث رخص له القيام بكل العمليات البنكية ما عدا عمليات التجارة الخارجية، وفي 31 ماي 2005 تقرر التخصص أكثر في تمويل البنايات التحتية والنشاطات المرتبطة بالبناء، لاسيما لإنجاز أملاك عقارية ذات طابع مهني، إداري وصناعي، وفي 2007 تم إعادة تمركز إستراتيجي للبنك بالسماح بما يتعلق بالقروض العقارية للخواص، ويحوز البنك على شبكة واسعة تضم 218 وكالة و15 مديرية جهوية موزعة على كامل التراب الوطني و على أكثر من 5000 موظف[1].

يوضح الجدول أدناه مختصرا لإحصائيات عن بنوك القطاع العام في الجزائر من إنشاء ورأسمال عند الإنشاء ورأس المال الحالي ، بالإضافة إلى عدد الوكالات ، وعدد موظفي البنوك :

جدول رقم (25): البنوك العمومية الجزائرية

	القرض الشعبي الجزائري CPA	الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP	البنك الوطني الجزائري BNA	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	بنك التنمية المحلية BDL	بنك الجزائر الخارجي BEA
تاريخ الإنشاء	1966 /12/29	1964/08/10	1966/06/13	1982 /03/13	1985/04/30	1967/10/01
مرسوم التأسيس	66/366	64 / 227	144-66	106/82	85/85	204/67
رأسمال التأسيس	15 مليون	/	14.6 مليون	33 مليون	500 مليون	20 مليون
رأسمال الحالي	48 مليار دج	46 مليار دج	150 مليار	54 مليار	36.8 مليار	230 مليار
عدد الوكالات	145	218	211	321	155	101
عدد العمال	5476	5000+	5000+	7000+	4540	3444

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات مواقع البنوك المذكورة

[1] الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية، www.cnepbanque.dz/ar، تاريخ الإطلاع: 2020/09/22 .

المطلب الثاني: الإطار المنهجي للدراسة:

يمثل الإطار المنهجي للدراسة مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى الأداة المستخدمة في الدراسة.

أولا– مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الإطارات بالمديريات العامة للبنوك العمومية الجزائرية والبالغ عددها 6 بنوك، بالاعتماد على أسلوب المقابلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة قصد تحديد الأهداف المرجوة منها، فالمقابلة هي عملية حوار ومحادثة تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة من الأشخاص تطرح من خلالها مجموعة من الأسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة وتعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي لمساهمتها في توفير معلومات عميقة وكثيرة حول الموضوع والظاهرة المراد دراستها، وتمتاز بكونها أكثر الأدوات دقة وذلك لقدرة الباحث على مناقشة المحَاوَرِينْ حول الإجابات التي يعمد إلى تقديمها[1]، حيث تم تحديد أهداف الدراسة وترجمتها إلى مجموعة من الأسئلة، ومن ثم تحديد موعد للمقابلة مع إطار من كل بنك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (26): رُتَب المُحَاوَرِينْ في البنوك العمومية المعتمدة في الجزائر

الرقم	البنك	عدد المقابلات	رتبة المبحوث
01	البنك الوطني الجزائري	01	رئيس قسم
02	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	01	نائب مدير
03	بنك الجزائر الخارجي	01	مدير
04	القرض الشعبي الجزائري	01	نائب مدير
05	بنك التنمية المحلية	01	نائب مدير
06	الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط	01	مدير
المجموع	06 بنوك عمومية معتمدة في الجزائر	06 مقابلات	06 مُحَاوَرِينْ

المصدر: من إعداد الطالب

وقد كان إجراء المقابلات مع المحَاوَرِينْ كما هو موضح في الجدول السابق على مستوى المديريات العامة للبنوك العمومية الجزائرية الواقعة في الجزائر العاصمة في مواقع مختلفة، وتم طرح الأسئلة المحضرة مسبقا بعدما مهدنا بأهمية الدارسة، بالإضافة إلى طرح أسئلة أخرى جاءت في سياق المحادثة واستخلصنا نتائج من المقابلة تحقق أهداف دراستنا.

1 منذر الضامن، **أساسيات البحث العلمي**، دار الميسرة، 2007، عمان، الأردن، ص 45.

ثانيا– أداة الدراسة : بالإضافة إلى الاستعانة بالمواقع الرسمية لكل بنك للتعرف على ممارساته للمسؤولية الاجتماعية، تم الاعتماد على المقابلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن ثم تم التعريف بأهمية موضوع البحث للمبحوثين، وقد مرّت قائمة الأسئلة المحضرة للمقابلة بمجموعة من المراحل، أولها تصميم وبناء الأسئلة بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، بالإضافة إلى استطلاع أراء أساتذة و خبراء في هذا المجال، ومن ثم تحكيم قائمة الأسئلة من قبل أساتذة وخبراء في المجال الأكاديمي وفي المجال المهني، وتم تقسيم القائمة حسب أهداف الدراسة إلى ثلاث أجزاء كالآتي:

1. **مقدمة تعريفية** :توضح للمبحوث الغرض من الدراسة، وطمأنته على سرية المعلومات المقدمة واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.
2. **الجزء الأول** :يحتوي على البيانات الأولية للمُحَاوَرِينْ
3. **الجزء الثاني** :ويشمل محاور الدراسة، ويتكون من (27) سؤال مقسم على أربع محاور كالتالي:

المحور الأول :خاص بممارسات البنك للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء ويتضمن (07) أسئلة.

المحور الثاني: خاص بممارسات البنك للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين ويتضمن (08) أسئلة.

المحور الثالث: خاص بممارسات البنك للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع يتضمن (06) أسئلة.

المحور الرابع: خاص بممارسات البنك للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة ويتضمن (06) أسئلة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

إستنادا على الإجابات المتحصل عليها من المقابلة التي أجريت مع المحاورين إستخلصنا مجموعة من النتائج فيما يخص ممارسات البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح (الموظفين، العملاء، المجتمع، البيئة) موضحة كالتالي:

أولا– ممارسة البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء :

تشير مختلف إجابات المحَاوَرِينْ للمقابلة التي أجريت معهم حول بعض أنشطة البنك تجاه العملاء بتباين في الإجابات بين بنك و آخر كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (27): أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه العملاء

رقم السؤل	ممارسات البنك اتجاه العملاء	عدد التكرارات		درجة الممارسة
		لا	نعم	
1	هل يوفر البنك مواقف لسيارات العملاء؟	04	02	منخفضة
2	هل تأخذ إدارة البنك بعين الاعتبار أراء ومقترحات عملائها بخصوص تطوير جودة الخدمات المقدمة؟	02	04	مرتفعة
3	هل يتعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO؟	06	00	منعدمة
4	هل يقوم البنك بإعداد تقارير للأخطاء التي تحدث أثناء الخدمة ويقوم بمعالجتها؟	00	06	مرتفعة
5	هل يقدم البنك برنامج إرشادي للزبائن من مخاطر استخدام الوسائل التكنولوجية وتطبيقات العمليات المصرفية؟	00	06	مرتفعة
6	هل يوفر البنك خدمة السحب على المكشوف للعملاء؟	06	00	منعدمة
7	هل يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء؟	00	06	مرتفعة
	المجموع	**18**	**24**	**مرتفعة**

المصدر: من إعداد الطالب استنادا على أسئلة المقابلة

1. السؤال الأول: هل يوفر البنك مواقف لسيارات العملاء؟

كانت إجابات المحَاوَرين على هذا السؤال مختلفة، حيث أجاب مُحاورَيْن إثنين أن هذا الإجراء يتم في حالة توفر الوعاء العقاري، في حين أجاب المحَاوَرين الباقين أنه ولدواعي أمنية ترفض البنوك المعنية توفير مواقف لسيارات العملاء وتكتفي بموقف مخصص لسيارات الموظفين.

2. السؤال الثاني: هل تأخذ إدارة البنك بعين الاعتبار أراء ومقترحات عملائها بخصوص تطوير جودة الخدمات المقدمة؟

حسب إجابات المحَاوَرين، فإن بعض البنوك تثمن أراء عملائها من خلال توفير سجل للشكاوى يتم من خلاله استقبال مقترحات العملاء أو الشكاوي يتم مراجعته بصفة دورية، أو من خلال مراجعة البريد الالكتروني لموقع البنك الرسمي على الإنترنت، في حين أكد مُحَاورِين آخرين على أنه إجراء روتيني لا يأخذ بعين الاعتبار ويبقى في الأرشيف من باب المراقبة فقط.

3. السؤال الثالث: هل يتعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO؟

أكد كل المحَاوَرِين أن للمعايير المالية الأهمية المطلقة أثناء عقد صفقات تلبية احتياجات البنك المختلفة ولا تهتم إدارات البنك بمعايير ISO.

4. السؤال الرابع: هل يقوم البنك بإعداد تقارير للأخطاء التي تحدث أثناء الخدمة؟

وكانت كل إجابات المحَاوَرِين إيجابية معللين ذلك بحساسية النشاطات المالية للبنوك، الأمر الذي يفرض عليها تقليل نسبة الأخطاء قدر الإمكان، وهذا تفاديا لأي مشكل قد يضر بسمعة البنك.

5. السؤال الخامس: هل يقدم البنك برنامج إرشادي للزبائن من مخاطر استعمال الوسائل التكنولوجية وتطبيقات العمليات المصرفية؟

حيث تحصلت إجابة المحَاوَرين على هذا السؤال على أعلى نسبة من الموافقة، فكل البنوك العمومية تنظم أيام تحسيسية لعملائها حول كيفية استعمال أجهزة الدفع الالكتروني، كما توفر منشورات توعوية ومطويات الهدف منها تحذير العملاء من الاستعمال الخاطئ لتطبيقات العمليات المصرفية التكنولوجية.

6. السؤال السادس: هل يوفر البنك خدمة السحب على المكشوف للعملاء في كل الأوقات؟

أجمع كل المحَاوَرين أن هذا الإجراء هو إجراء غير قانوني، ولا يمكن أن للبنك أن يتعدى مسؤولياته القانونية.

7. السؤال السابع: هل يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء؟

أكد كل المحَاوَرين على توفر كل البنوك العمومية على أقسام خاصة بأرقى التقنيات الحديثة، والتي تضمن سلامة وأمن معلومات الزبائن، كما أنها توفر ميزانيات ضخمة للحصول على برامج الحماية المصرفية المتطورة.

وبشكل عام يتضح من خلال نتائج المقابلات أن البنوك العمومية محل الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء بدرجة **مرتفعة**.

ثانيا– ممارسة البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الإجتماعية إتجاه الموظفين:

أكدت نتائج المقابلة التي أجريت مع مدراء و مسؤولي البنوك محل الدراسة والتي تمحورت حول بعض ممارسات البنوك محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين عن كل ما يخص الموظفين بداية من التوظيف إلى أنظمة التقاعد وخدمات اجتماعية مرورا بالمسار الوظيفي أن البنوك العمومية الجزائرية تتبنى أغلب أبعاد المسؤولية الإجتماعية إتجاه الموظفين مع تباين طفيف بين بنك وآخر كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (28): أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه الموظفين

رقم السؤال	ممارسات البنك اتجاه الموظفين	عدد التكرارات		درجة الممارسة
		لا	نعم	
1	هل يقدم البنك فرص متكافئة للمترشحين لعملية التوظيف؟	00	06	مرتفعة
2	هل يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة؟	02	04	مرتفعة
3	هل يحرص البنك على تقديم أنظمة تقاعد ملائمة؟	00	06	مرتفعة
4	هل يقوم البنك بتدريب العاملين في مجال أمن المعلومات؟	00	06	مرتفعة
5	هل يوفر البنك ظروف عمل ملائمة مع طبيعة العمل؟	00	06	مرتفعة
6	هل يتكفل البنك بالرعاية الاجتماعية لموظفيه (كالرعاية الصحية، حضانة الأطفال، مخيمات صيفية ...)؟	00	06	مرتفعة
7	هل يوفر البنك وسائل نقل للموظفين أو يعوضها بمنح؟	00	06	مرتفعة
8	هل يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل؟	06	00	منعدمة
	المجموع	**08**	**40**	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب استنادا على أسئلة المقابلة

1. السؤال الأول: هل يقدم البنك فرص متكافئة للمترشحين تجاه عملية التوظيف؟

أجمع كل المحَاوَرين أنه لدى البنوك العمومية ممارسة جيدة لإدارة مواردها خاصة في عملية التوظيف خلال مختلف مراحلها (الاستقطاب، الاختبار، الاختيار، التعيين)، حيث تسعى لتحقيق فرص متكافئة للمترشحين لشغل الوظائف، كما تسعى لنزاهة وشفافية عملية الاختيار والتعيين لأفضل الكفاءات.

2. السؤال الثاني: هل يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة؟

كانت إجابات بعض المحَاوَرين إيجابية حيث أن تطوير المهن في البنوك المعنية يسمح لها بخلق مسار مهني إيجابي غني ومتنوع مع إمكانية الارتقاء في السلم المهني للموظفين، في حين كشف محاورين اثنين أن نظام الترقية في البنكين المعنيين لا يتلاءم مع الحاجيات المهنية للموظف مقارنة مع البنوك الحكومية العالمية والخاصة.

3. السؤال الثالث: هل يحرص البنك على تقديم أنظمة تقاعد ملائمة؟

حسب إجابات كل المحَاوَرين فإن البنوك محل الدراسة تقدم لمتقاعديها أنظمة تقاعد ملائمة ومريحة وكذا مكافآت نهاية الخدمة.

4. السؤال الرابع: هل يقوم البنك بتدريب العاملين لديه في مجال أمن المعلومات؟

أجمع كل المحَاوَرين أن لدى البنوك مراكز داخلية للتدريب المستمر، والتي تقدم برامج تدريبية على أحدث المنتجات والبرمجيات العالمية المصرفية، وهذا بهدف تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لمتابعة أعمالهم.

5. السؤال الخامس: هل يوفر البنك ظروف عمل ملائمة مع طبيعة العمل؟

جاءت كل إجابات المحَاوَرين متماثلة، حيث أن البنوك محل الدراسة تحرص على توفير بيئة عمل مناسبة لموظفيها، تتوفر على كل المتطلبات المهنية الضرورية.

6. السؤال السادس: هل يتكفل البنك بالرعاية الاجتماعية لموظفيه؟

أكد المحَاوَرين على أن البنوك العمومية على مختلف تسمياتها توفر لمستخدميها مجموعة من الخدمات الاجتماعية المتنوعة (مخيمات صيفية، حضانات للأطفال، اتفاقيات مع العيادات الاستشفائية الخاصة والمخابر الطبية، اشتراكات سنوية لبعض مراكز الترفيه والتسلية والملاعب... الخ)، إلا أنه قد لاحظنا أن بعض الخدمات تشمل موظفي البنوك على مستوى العاصمة دون غيرها من الوكالات على مستوى الوطن.

7. السؤال السابع: هل يوفر البنك وسائل نقل للموظفين؟

أجمع المحَاوَرين أن البنوك محل الدراسة تضمن وسائل النقل لموظفيها من وإلى أماكن العمل، سواء عن طريق سيارات خاصة، أو عن طريق منح خاصة بالنقل تضخ في مرتباتهم.

8. السؤال الثامن: هل يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل؟

بالنسبة لهذا السؤال فقد كانت إجابات المحَاوَرين سلبية، حيث أكد المحَاوَرين أن البنوك محل الدراسة لا تقوم بتعويض موظفيها في حالة وقوع حوادث عمل، حيث يترك ذلك لمصالح التأمينات وصندوق الضمان الاجتماعي وفقا للاقتطاعات التي تخصم من مرتباتهم الشهرية والتي تدخل في حسابات الهيئات السالفة الذكر.

وبشكل عام يتضح من خلال نتائج المقابلات أن البنوك العمومية محل الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء بدرجة **مرتفعة**.

ثالثا– ممارسة البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الإجتماعية إتجاه المجتمع:

تشير مختلف إجابات المحَاوَرِينْ للمقابلة التي أجريت معهم حول بعض أنشطة البنك تجاه العملاء بتباين في الإجابات بين بنك و آخر كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (29): أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه المجتمع

رقم السؤال	ممارسات البنك اتجاه المجتمع	عدد التكرارات		درجة الممارسة
		لا	نعم	
1	هل يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية.؟	06	00	منعدمة
2	هل يساهم البنك في رعاية الندوات والمؤتمرات العلمية؟	04	02	منخفضة
3	هل يوفر البنك مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة؟	00	06	مرتفعة
4	هل يشجع البنك العاملين لديه في الانخراط في نشاطات تطوعية اجتماعية؟	05	01	منخفضة
5	هل يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية؟	04	02	منخفضة
6	هل يتوفر البنك على وحدة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية؟	06	00	منعدمة
	المجموع	**25**	**11**	**منخفضة**

المصدر: من إعداد الطالب استنادا على أسئلة المقابلة

1. السؤال الأول: هل يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية؟

أكد المحاورون أنه لا يوجد أي قانون أو تعليمة على مستوى البنوك محل الدراسة تفيد بضرورة تقديم تسهيلات للجمعيات الخيرية، وأنه يتعامل معها كأي عميل ذو شخصية معنوية.

2. السؤال الثاني: هل يساهم البنك في رعاية الندوات والمؤتمرات العلمية؟

بالنسبة لهذا السؤال فقد أكد مسؤولي بنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري على مساهمة كل من البنكين المذكورين في رعاية العديد من الندوات العلمية والفكرية والتظاهرات الوطنية والدولية والصالونات التي تقام في أرض الوطن، والتي تدخل ضمن إطار تقريب البنك من المواطن، في حين أكد باقي المحَاوَرين أن البنوك الأخرى محل الدراسة لا تساهم في هذا الميدان أو لها مساهمات ضئيلة.

3. السؤال الثالث: هل يوفر البنك مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة؟

أجمع غالبية المحَاوَرين أن البنوك محل الدراسة تقوم بتوظيف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وفق ما ينص عليه القانون رقم 02/09 المؤرخ في 2002/05/08 المتعلق بحماية المعاقين وترقيتهم، والذي

يفرض على كل مستخدم أن يخصص نسبة **1%** على الأقل من مناصب العمل للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة المعترف لهم بصفة العامل.

4. السؤال الرابع: هل يشجع البنك العاملين لديه في الانخراط في نشاطات تطوعية اجتماعية؟

أكد المسؤول المحاور عن بنك التنمية المحلية BDL أن إدارة البنك ملتزمة بالعمل الخيري، وتجند كل موظفيها على العمل الخيري التطوعي، والتي نذكر منها تجهيز قفة رمضان كل سنة، والإشراف على الخيمة العملاقة التي يقيمها البنك لفائدة المساكين وعابري السبيل في شهر رمضان كل سنة، في حين أكد باقي المحاورون على غياب هذا النشاط على باقي البنوك محل الدراسة.

5. السؤال الخامس: هل يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية؟

بخصوص هذا السؤال، قدم لنا المسؤول المحاور عن بنك التنمية المحلية مجموعة من المساهمات المالية التي قدمها البنك لفائدة الجمعيات الخيرية، على غرار المساهمة في اقتناء ملابس عيد الفطر لفائدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بمقر جمعية الأمل بالعاصمة بتاريخ 01 جوان 2019، والمساهمة في تحضير قفة رمضان لفائدة سكان بلدية مفتاح بالبليدة بمرافقة جمعية التقوى، بتاريخ 20 ماي 2019، في حين شارك البنك الوطني الجزائري بتاريخ 23 جانفي 2020 في الحملة التضامنية "شتاء دافئ" بمرافقة جمعية كافل اليتيم، بهدف جمع التبرعات لموسم الشتاء لصالح الأيتام والأرامل.

6. السؤال السادس: هل يتوفر البنك على وحدة متخصصة في المسؤولية الاجتماعية؟

أجمع المحاورون أن جميع البنوك محل الدراسة لا تضم وحدات مختصة في المسؤولية الاجتماعية.

وبشكل عام يتضح من خلال نتائج المقابلات أن البنوك العمومية محل الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع بدرجة **منخفضة**.

رابعا– ممارسة البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الإجتماعية إتجاه البيئة:

تشير مختلف إجابات المحَاوَرِينْ للمقابلة التي أجريت معهم حول بعض أنشطة البنك تجاه البيئة بتباين في الإجابات بين بنك و آخر كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (30): أسئلة المقابلة الخاصة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه البيئة

رقم السؤال	ممارسات البنك اتجاه البيئة	عدد التكرارات		درجة الممارسة
		لا	نعم	
1	هل يقوم البنك بتشجيع موظفيه على الحد من التلوث البيئي؟	05	01	منخفضة
2	هل يقوم البنك بالتخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها بطرق سليمة؟	05	01	منخفضة
3	هل يقوم البنك بالاعتماد على سياسة ترشيد استعمال الطاقة الكهربائية، الماء والأدوات المكتبية؟	04	02	منخفضة
4	هل يشارك البنك في البرامج المقترحة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية التي تهدف الى حماية البيئة؟	05	01	منخفضة
5	هل يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة؟	06	00	منعدمة
6	هل يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية العكسية المتوقعة نتيجة القيام بأنشطتهم وكيفية التخلص منها؟	06	00	منعدمة
	المجموع	31	05	منخفضة

المصدر: من إعداد الطالب استنادا على أسئلة المقابلة

1. السؤال الأول: هل يقوم البنك بتشجيع الموظفين لديه على الحد من التلوث البيئي؟

كانت إجابات كل المحاورين أن البنوك محل الدراسة لا تقوم بأي مبادرات لتشجيع العاملين لديه من التلوث البيئي سواء كان الأمر داخل العمل أو خارجه، باستثناء بنك التنمية المحلية الذي يقوم دوريا بتوزيع ملصقات على وكالاته قصد تذكير موظفيه بأهمية الحفاظ على البيئة من مخاطر التلوث البيئي.

2. السؤال الثاني: هل يقوم البنك بالتخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها بطرق سليمة؟

حسب إجابات المحَاوَرين، فإن أغلب البنوك محل الدراسة لا تتبع هذا الإجراء، ماعدا بنك التنمية المحلية الذي أطلق بالتعاون مع الوكالة الوطنية للنفايات مشروع الفرز الثلاثي للنفايات، وذلك على مستوى مقر المديرية العامة للبنك، للانتقال الى واجهة الاقتصاد الأخضر ولإرساء ثقافة إيكولوجية بالبنك وترسيخ العادات الجيدة للمحافظة على البيئة.

3. السؤال الثالث: هل يقوم البنك بالاعتماد على سياسة ترشيد استعمال الطاقة الكهربائية، الماء والأدوات المكتبية؟

جاءت كل إجابات المحَاوَرين عن هذا السؤال سلبية، حيث أجمعوا على عدم وجود أي سياسات خاصة معتمدة من طرف البنوك محل الدراسة بهذا الخصوص.

4. السؤال الرابع: هل يشارك البنك في البرامج المقترحة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية التي تهدف الى حماية البيئة؟

كانت إجابات المحَاوَرين عن هذا السؤال في جلها سلبية، ماعدا بنك التنمية المحلية BDL، الذي له مجموعة من النشاطات البيئية المعتبرة، على غرار قيامه بعملية تنظيف شاطئ الجميلة بالعاصمة بالتنسيق مع أحد الجمعيات المحلية بتاريخ 2019/09/20، ومشاركته في إحياء اليوم العالمي للغابات، تحت شعار "الأيادي الخضراء" على مستوى السد المائي للدويرة بولاية الجزائر بتاريخ 2019/03/23، كما شارك البنك في الصالون الدولي للاسترجاع وتثمين النفايات بقصر المعارض بالعاصمة، بتاريخ 2019/10/07.

5. السؤال الخامس: هل يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة؟

أجمع كل المحَاوَرين على غياب المتابعة البعدية للأثر البيئي للمشروعات الممولة في جل البنوك.

6. السؤال السادس: هل يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية العكسية المتوقعة نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منها؟

جاءت جميع أجوبة المحَاوَرين سلبية بخصوص هذا السؤال، مفسرين ذلك على أن دور البنوك هو تقديم القروض بهدف تحقيق الأرباح، بغض النظر عن مخلفاتها البيئية، وأن هناك هيئات خاصة أخرى غير البنوك مهمتها متابعة هذه النشاطات.

وبشكل عام يتضح من خلال نتائج المقابلات أن البنوك العمومية محل الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بدرجة **منخفضة**.

وفي الأخير جاءت نتائج ممارسة البنوك الجزائرية العمومية للمسؤولية الإجتماعية كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (31): مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة

مجالات ممارسة المسؤولية الإجتماعية	التكرارات		درجة الممارسة
	لا	نعم	
المسؤولية الاجتماعية للبنوك اتجاه العملاء.	18	24	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية للبنوك اتجاه الموظفين.	08	40	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية للبنوك اتجاه المجتمع.	25	11	منخفضة
المسؤولية الاجتماعية للبنوك اتجاه البيئة.	31	05	منخفضة
المسؤولية الاجتماعية للبنوك	**82**	**80**	**متوسط**

المصدر: من إعداد الطالب

بالإشارة إلى النتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه، وفقا للمقابلات مع إطارات البنوك العمومية الجزائرية، توصلت الدراسة إلى هناك درجة ممارسة متوسطة للبنوك العمومية الجزائرية عينة الدراسة بشكل عام تجاه أدائها للمسؤولية الاجتماعية.

كما توصلنا إلى أن بنك التنمية المحلية BDL حقق أعلى مستوى ممارسة للمسؤولية الإجتماعية إتجاه أصحاب المصالح مقارنة بباقي البنوك العمومية الأخرى بخطة وإستراتيجية واضحة، الأمر الذي جعلنا نسقط الدراسة الميدانية على هذا البنك لتقييم ممارساته للمسؤولية الإجتماعية ضمن الفصل الموالي.

خلاصة الفصل :

شهدت بيئة أعمال البنوك تغيرات جوهرية على الصعيد الدولي في مختلف مجالاتها، مع تنامى الوعي بضرورة الإهتمام بالدور الإجتماعي للبيئة الداخلية والخارجية لها، فأصبحت ممارسة المسؤولية الإجتماعية ضرورة ملحة تفرضها هاته التغيرات.

فمن خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل والذي تضمن بعض التجارب العربية لممارسة المسؤولية الإجتماعية في بنوك القطاع العام بما في ذلك الجزائر توصلنا إلى أن هذه الممارسة أصبحت ملموسة ومدونة ضمن تقارير سنوية مفصح عليها في المواقع الرسمية للبنوك العربية العاملة في القطاع العام، إلا أن ممارستها في البنوك الجزائرية العمومية والبالغة ستة بنوك متفاوتة المستوى ومتوسطة الممارسة عموما، وغير مدرجة ضمن تقارير سنوية خاصة ببند المسؤولية الإجتماعية، ورغم ذلك نجد إجتهاد بعض البنوك خلال السنوات الأخيرة على غرار بنك التنمية المحلية.

فبنك التنمية المحلية حقق أعلى مستوى ممارسة مقارنة بباقي البنوك العمومية الأخرى وفقا لنتائج المقابلات والملاحظة والإطلاع على مواقع البنوك، وعليه سيتم في الفصل الموالي التعمق الميداني في مجالات ممارسة المسؤولية الإجتماعية البنك التنمية المحلية.

الفصل الرابع

تمهيد

بعدما تطرقنا الى موضوع المسؤولية الاجتماعية في بنوك القطاع العام بما فيها البنوك العمومية الجزائرية، لاحظنا أن لبنك التنمية المحلية BDL ممارسات معتبرة مقارنة بباقي البنوك العمومية الأخرى، وعليه سيتم في هذا الفصل تناول واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية بغية اقتراح أنموذج لإرساء وتعزيز أبعاد المسؤولية الاجتماعية الغير مفعلة والتي يمكن تطبيقها في البنوك العمومية الجزائرية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استعمال أساليب متنوعة لجمع البيانات والمعلومات، كالملاحظة والمقابلة والاستبيان، وتحليل المحتوى بواسطة عدد من الأساليب أهمها الأساليب الإحصائية، وبناء عليه ولتحقيق ذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية؛

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية؛

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

المبحث الأول: مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية:

تتجسد النظرة التقليدية الى البنوك في كونها منظمات ربحية تركز على تحقيق أهدافها من خلال تعظيم الأرباح والإيرادات والنمو، إذ أن الأهداف الرئيسية والجوهرية لهذه البنوك هي أهداف اقتصادية وربحية، فهي ليست بمؤسسات خيرية واجتماعية، ومن هنا بدأت تتبلور الأفكار المتصاعدة التي تركز على وجوب تذكير البنوك بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية نحو المجتمع، وضرورة أن تكون المسؤولية الاجتماعية جزءا راسخا من توجهاتها السوقية، وقد تنبهت عدة بنوك ومنها بنك التنمية المحلية BDL الى أهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية بسبب إدراكها للدور المزدوج الذي تلعبه في تعزيز المجتمع والارتقاء به من جهة، وتحقيق الأرباح عوض تعظيمها، وهذا ما توصلنا إليه في نتائج المقابلة مع المسؤول المُحَاوَر عن بنك التنمية المحلية.

وعلى أساس ما تقدم سنعرض في هذا الفصل مساهمات بنك التنمية المحلية BDL في مجال المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح (العملاء، الموظفين، المجتمع، البيئة)، وذلك بعد تقديم البنك.

المطلب الأول: تقديم بنك التنمية المحلية BDL

عرفت الجزائر فترة الثمانينات إصلاحات هيكلية للقطاع الاقتصادي ككل والتي تزامنت مع المخطط الخماسي الأول (1980-1984)، لهذه الأسباب تأسست لجنة إعادة هيكلة البنوك، مهمتها التنظيم والنظر في مسألة إنشاء بنوك وفروع بنكية جديدة على أن تكون البنوك متخصصة في تكوين القطاعات الاقتصادية، وعمم مبدأ التخصص فيما بعد على جميع البنوك التجارية والمؤسسات المالية، وكان من أهداف هذا الإصلاح هو تقليص قدرة واحتكار بعض البنوك وتخفيف الضغط عنها، مثل البنك الوطني الجزائري الذي أعيدت هيكلته مع القرض الشعبي الجزائري لينبثق عنها بالتوالي البنك الفلاحي للتنمية الريفية وبنك التنمية المحلية[1]، وقبل التعرف على مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية إتجاه أصحاب المصالح، سنقوم بعريف البنك محل الدراسة والتعرض لأهم موارده.

أولا–التعريف بنك التنمية المحلية BDL:

هو بنك عمومي جزائري تأسس بموجب المرسوم 85-85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق لـ 1985/04/30 والذي يتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، حيث أنشأ البنك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية للاستجابة لحاجيات التجهيز الجهوي والمحلي، وهو آخر بنك يتم تأسيسه قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات، وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي

[1] معمري نارجس، **تطوير المنظومة المصرفية الجزائرية وفق مقررات اتفاقية بازل 3 –دراسة حالة بنك التنمية المحلية–**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2020، ص: 154.

الجزائري حيث أخذ نحو 35 فرعا من فروعه التي كانت منتشرة في بعض المناطق والولايات وجمعت تحت اسم بنك التنمية المحلية.

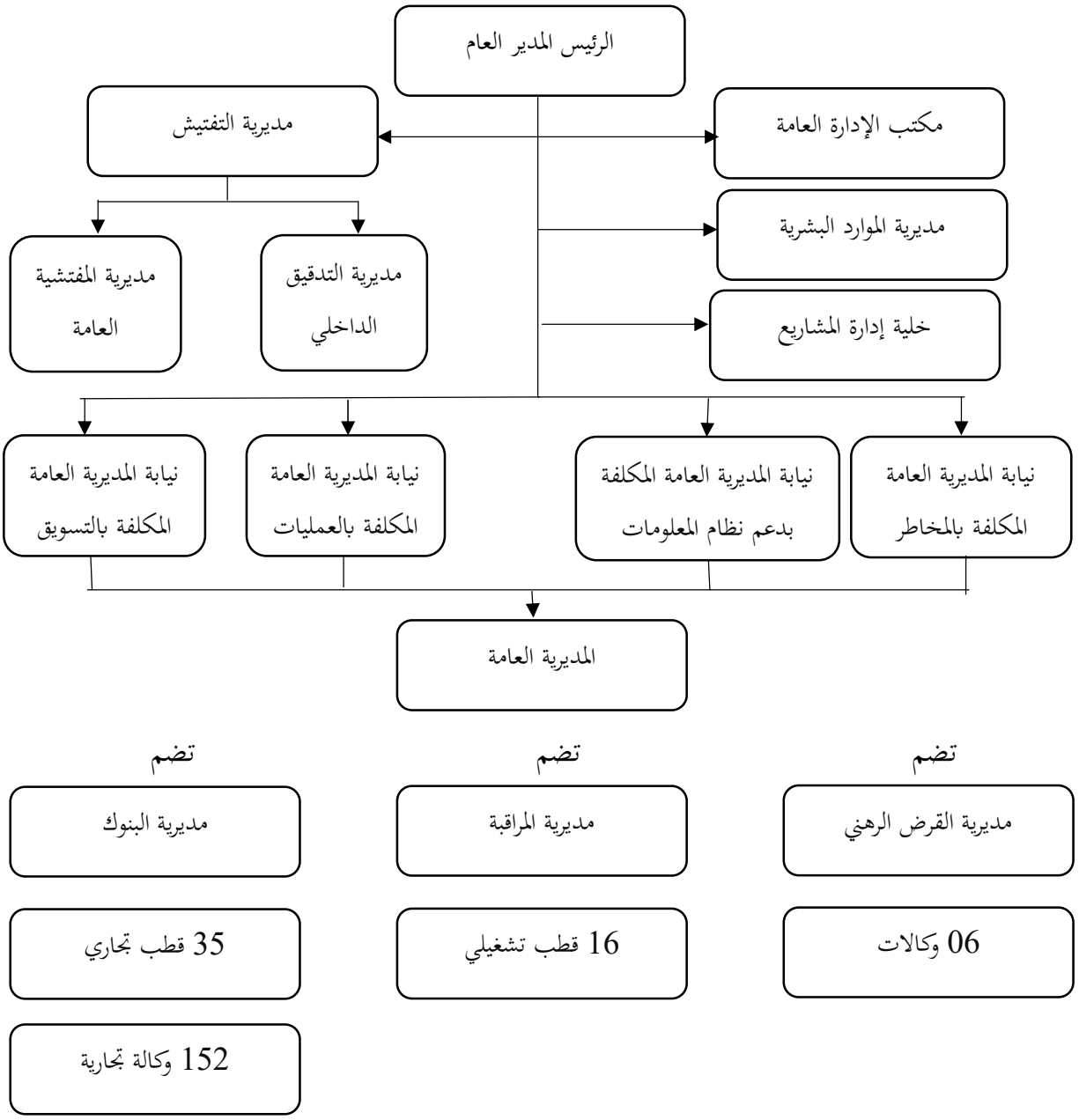
يبلغ رأس مال البنك 36800 مليون دينار جزائري، ويملك شبكة متكونة من 155 وكالة، منها 06 وكالات مختصة في منح القروض على الرهن، وهو النشاط الذي ينفرد به ويتميز به عن باقي البنوك، كما يُعْرَفُ ببنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى كونه بنك التجارة بمفهومها الواسع وبنك المهن الحرة، الأفراد والعائلات، كما يقوم البنك بجميع العمليات التي تسند للبنوك التجارية كتلقي الأموال من الجمهور، عمليات القرض وتقديم وسائل الدفع للزبائن وإدارة هذه الوسائل[1].

ثانيا–الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

لقد عرف الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL العديد من التغيرات التنظيمية منذ إنشائه، وهذا بهدف تلبية الأهداف الاستراتيجية للبنك والتي تضع العميل أو الزبون في مركز اهتماماته والى المعاملات الفنية لنظام المعلومات الجديد SI NASR والذي بدأ العمل به في مارس 2017.

[1] الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية https://www.bdl.dz، تاريخ الاطلاع: 2020/06/15.

الشكل رقم (16): الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية



المصدر: التقرير السنوي لبنك التنمية المحلية لسنة 2019، ص: 08

ثالثا–الوظائف الأساسية لبنك التنمية المحلية:

يقوم بنك التنمية المحلية بالعديد من الوظائف أهمها مايلي:[1]

- ✓ القيام بجميع العمليات المصرفية التقليدية والحديثة؛
- ✓ القيام بعمليات الاستثمار الإنتاجي المخططة من طرف الجماعات المحلية؛

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية.

- ✓ القيام بعمليات الرهن؛
- ✓ تمويل المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية؛
- ✓ تمويل الأشخاص المعنويين أو الطبيعيين حسب الأشكال والشروط المعمول بها؛
- ✓ تمويل عمليات التجارة الداخلية والخارجية؛
- ✓ تمويل تسبيقات وتسليفات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية.

رابعا–خدمات ومنتجات بنك التنمية المحلية:

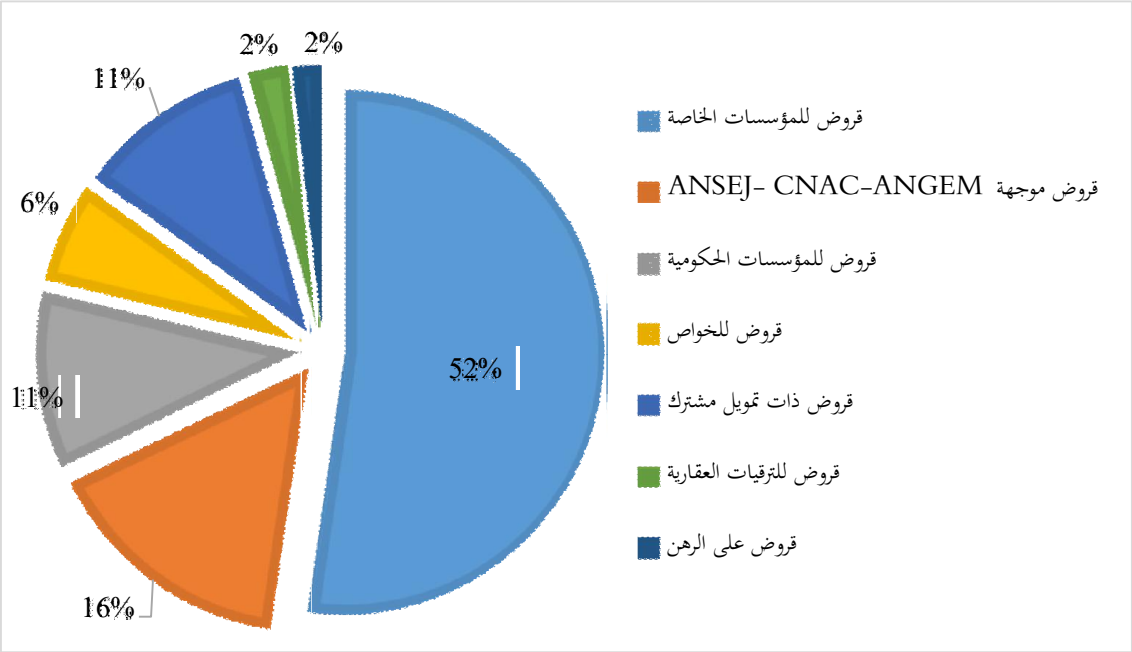
تتمثل الخدمات والمنتجات التي يقدمها بنك التنمية المحلية في:[1]

- ✓ القروض الاستثمارية؛
- ✓ القروض الاستهلاكية؛
- ✓ القروض السياحية؛
- ✓ القروض العقارية؛
- ✓ القروض على الرهن؛
- ✓ قروض خاصة ببرامج ANSEJ, ANGEM, CNAC؛
- ✓ بطاقة السحب ما بين البنوك CIB؛
- ✓ بطاقة فيزا BDL؛
- ✓ حساب الادخار؛
- ✓ دفتر التمويل دون فوائد " البديل"؛
- ✓ عرض BDL للصيدلة الخواص؛
- ✓ كراء الخزانات الحديدية.

[1] نفس المرجع.

ويعبر الشكل التالي عن نسبة القروض التي يقدمها البنك للعملاء والزبائن:

الشكل رقم (17): خدمات ومنتجات بنك التنمية المحلية



المصدر: التقرير السنوي لبنك التنمية المحلية لسنة 2019.

يظهر من الشكل السابق أن أكثر من نصف حصة القروض موجهة لمؤسسات القطاع الخاص أي ما يعادل 52%، وتليها قروض خاصة ببرامج ANSEJ, ANGEM, CNAC ثم قروض موجهة للمؤسسات الحكومية و قروض ذات تمويل مشترك بنسبة 11%، تليها باقي القروض بنسب تقل عن 7%.

المطلب الثاني: موارد بنك التنمية المحلية

يعتبر عاملي الموارد البشرية والموارد المالية من أهم العناصر الرئيسية في نشاط البنوك، وفي هذا المطلب نبين تطور هذه الموارد في بنك التنمية المحلية للفترة (2017-2019).

أولا–مؤشرات تطور بنك التنمية المحلية:

يمثل الجدول الموالي الميزانية المالية لبنك التنمية المحلية خلال الفترة (2017-2019):

الجدول رقم (32): بعض مؤشرات بنك التنمية المحلية للفترة (2017-2019)

الوحدة: مليون دينار

	2017	2018	2019	الفرق 2019/2018	نسبة التغير 2019/2018
رأس المال الاجتماعي	36800	36800	36800	-	-
اجمالي الميزانية	902282	1048882	1112152	63271	06%
الأموال الخاصة الصافية	96481	102606	104960	2354	02%
الودائع (بالدينار والعملة الصعبة)	717603	874079	851370	-22919	-02,6%
القروض المباشرة الخامة	752151	826604	943204	116600	14,1%
الالتزامات بالتوقيع المقدمة	251999	348868	349509	641	0,2%
المنتجات المصرفية	52658	60911	49150	-11760	-19%
رسوم مصرفية	12294	13472	13775	303	02%
صافي الإنتاج المصرفي	40365	47439	35376	-12063	-25%
تكاليف عامة	11898	13223	13665	442	03,3%
نتيجة الاستغلال الخامة	27587	33070	20400	-12670	-38%
النتيجة	**13802**	**16310**	**1668**	**-14642**	**-90%**

المصدر: التقرير السنوي للبنك لسنة 2019، ص: 13.

نلاحظ من الجدول السابق أن النتائج التي تحصل عليها بنك التنمية المحلية خلال عام 2019 هي أقل من نتائج سنة 2018 وهذه نتيجة مباشرة للأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية الصعبة التي عاشتها الجزائر سنة 2019، حيث انخفضت النتيجة الصافية للبنك من 16,310 مليار دينار جزائري سنة 2018 الى 1,66 مليار دينار جزائري سنة 2019، أي بانخفاض قدره 90%.

كما يمثل الجدول التالي بعض المؤشرات الأخرى لبنك التنمية المحلية خلال الفترة (2017-2019):

الجدول رقم (33): مؤشرات أخرى لبنك التنمية المحلية للفترة (2017-2019)

	2017	2018	2019	الفرق 2019/2018	نسبة التغير 2019/2018
عدد حسابات العملاء	1163795	1252685	1361143	108458	09%
حسابات بالعملة الصعبة	1206434	1323458	1448725	125267	09,5%
مجموع القوى العاملة	4327	4424	4540	116	02,6%
عدد الوكالات	153	153	158	05	03,3%
الوكالات البنكية	147	147	152	05	03,4%
وكالات القرض الرهني	06	06	06	00	00%

المصدر: التقرير السنوي للبنك لسنة 2019، ص: 13

ثانيا–الموارد المالية لبنك التنمية المحلية:

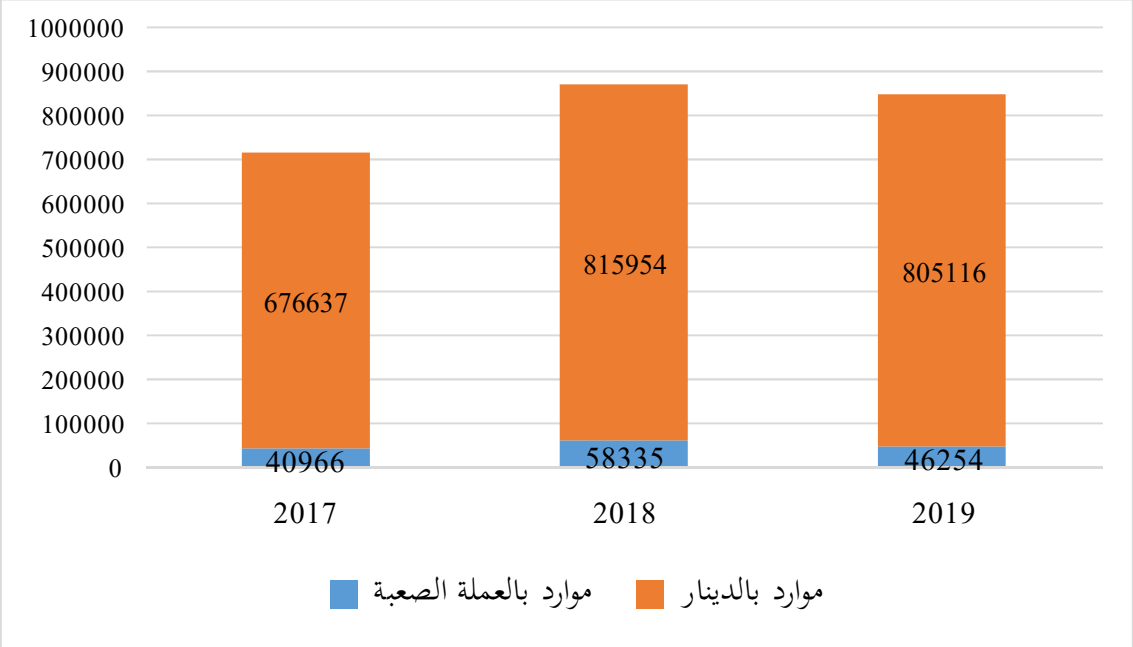
عرف الحجم الإجمالي للموارد في بنك التنمية المحلية لسنة 2019 انخفاضا طفيفا قدره 01%، حيث سجل 805 مليار دينار جزائري سنة 2019 مقابل 815 مليار دينار جزائري سنة 2018.

كذلك بالنسبة للموارد بالعملة الصعبة فسجلت هي أيضا تراجعا بنسبة 07,9%، حيث انخفضت من 58 مليار دينار جزائري سنة 2018 الى 46 مليار دينار جزائري سنة 2019.

وبشكل عام يوضح الشكل البياني التالي تطور ودائع العملاء خلال الفترة (2017-2019):

الشكل رقم (18): تطور ودائع العملاء لبنك التنمية المحلية للفترة (2017-2019)

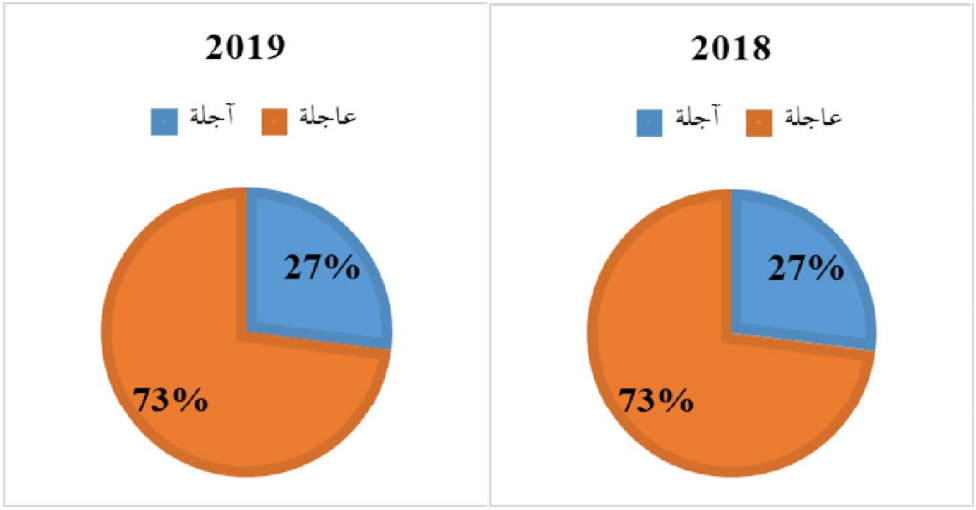
الوحدة: مليون دينار



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2017-2019)

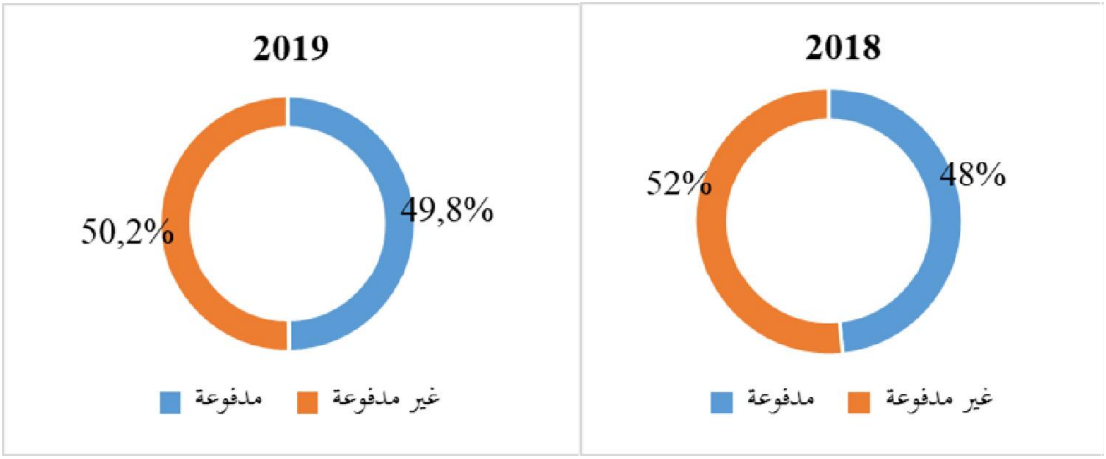
ويظهر الشكلين المواليين هيكل موارد العملاء حسب أجل الاستحقاق وحسب الطبيعية على التوالي:

الشكل رقم (19): هيكل موارد العملاء حسب أجل الاستحقاق



المصدر: التقرير السنوي للبنك لسنة 2019، ص: 16.

الشكل رقم (20): هيكل موارد العملاء حسب الطبيعة



المصدر: التقرير السنوي للبنك لسنة 2019، ص: 16

يتضح لنا من الشكلين السابقين أن موارد بنك التنمية المحلية متنوعة من حيث الطبيعة وأجل الاستحقاق مع ثباتها بين السنتين 2018 و2019.

ثالثا–الموارد البشرية لبنك التنمية المحلية:

بلغ عدد موظفي بنك التنمية المحلية 4540 موظف سنة 2019 مقابل 4424 سنة 2018 أي بمعدل زيادة قدره 2,6%، والجدول الموالي يوضح تطور عدد موظفي بنك التنمية المحلية خلال الفترة (2019-2017).

الجدول رقم (34): عدد موظفي بنك التنمية المحلية خلال الفترة (2017-2019)

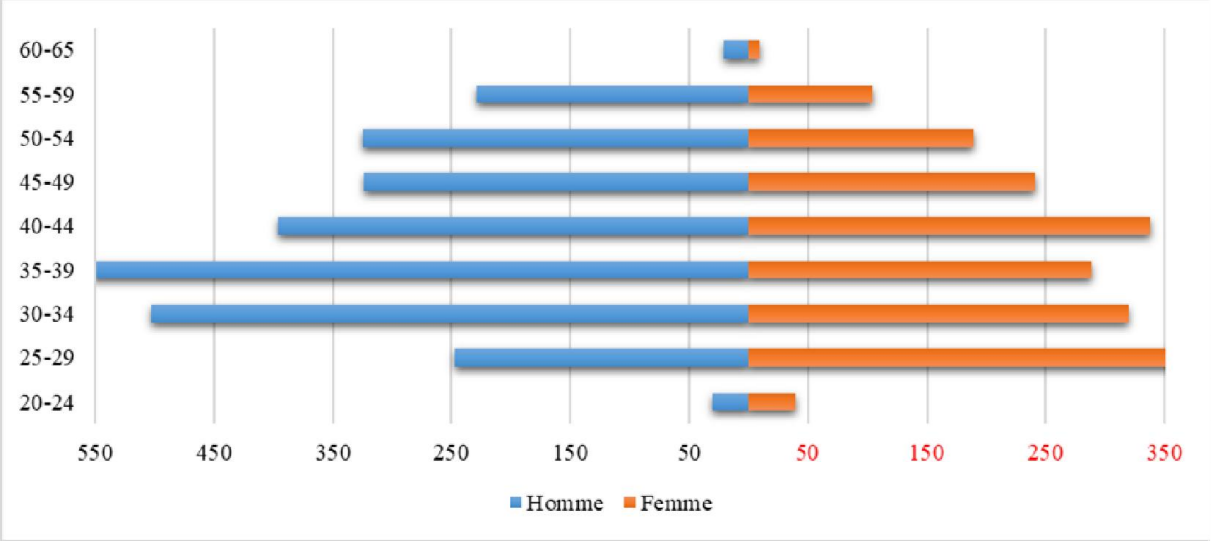
	2017	2018	2019	الفرق 2019-2018	نسبة التغير 2019-2018
عدد العمال	4327	4424	4540	116	02,6%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2017-2019)

في سنة 2019 بلغ متوسط عمر القوة العاملة في بنك التنمية المحلية 40 سنة، أما من حيث الجنس فقد بلغ متوسط عمر الذكور 41 سنة أي بنسبة 57,9% و39 سنة بالنسبة للإناث بمعدل 42,1%، وتجدر الإشارة الى أن 52% من إجمالي القوة العاملة في البنك أي 2364 موظف تقل أعمارهم عن 40 سنة.

ويبين الشكل الموالي التركيبة البشرية لموظفي بنك التنمية المحلية من حيث الجنس والعمر:

الشكل رقم (21): متوسط عمر القوة العاملة لبنك التنمية المحلية لسنة 2019.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقرير السنوي للبنك لسنة 2019

المطلب الثالث: ممارسات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية:

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

الجدول (35): مساهمات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة

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

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات بنك BDL

يوضح الجدول السابق جملة من مساهمات البنك محل الدراسة في مجال المسؤولية الاجتماعية والتي تشمل أصحاب المصلحة وهي مفصلة كالتالي:

أولا–مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين:

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

1. **برامج التوظيف**: بغية الإستجابة الدائمة لمتطلبات المتعاملين وتطوير البنك ورعاية الكفاءات على مستوى السوق الداخلي، يسعى بنك التنمية المحلية إلى تحفيز الموظفين وحمايتهم وتطوير كفاءاتهم المهنية،

حيث أن سوق الشغل للبنك متحكم فيه من خلال التحليل والمعاينة، وهذا بتسطير استراتيجية عمل ترتكز أساسا على أربعة محاور رئيسية:[1]

- ✓ **النشاط**: من خلال تطوير الخبرات وحماية الموظفين بالإضافة لوضع خطة ديناميكية لاستقطاب الخبرات وتوظيفها؛
- ✓ **تحقيق فرص العمل**: إن تطوير المهن في بنك التنمية المحلية يسمح بخلق مسار مهني إيجابي غني ومتنوع مع إمكانية الارتقاء في السلم المهني؛
- ✓ **الفاعلية المهنية**: كل الشروط التنظيمية وضعت تحت تصرف الموظفين من أجل تحقيق الفعالية ورفع المؤهلات للوصول إلى مستوى الامتياز في كل المهن في بنك التنمية المحلية؛
- ✓ **اكتشاف وتطوير المواهب المهنية**: يقوم البنك بمعاينة دائمة للكفاءات المهنية والخبرات التي تملك الموهبة ليكون البنك المكان الأنسب للإبداع وتثمين قدرات هذه الكفاءات.

2. برامج التكوين: ترتكز سياسة التشغيل ببنك التنمية المحلية على تدعيم وتطوير مؤهلات الموارد البشرية، حيث يضع بنك التنمية المحلية سياسة التكوين في صلب اهتماماته في استراتيجيته العامة من خلال:[2]

- ✓ مواكبة التطورات في البنوك العالمية؛
- ✓ التحكم في تطور المهن من أجل تحقيق حاجيات مهنية خاصة؛
- ✓ تمكين الموظفين من التحكم في معارف وخبرات مهنية جديدة لتلبية احتياجات السوق الوطني؛
- ✓ مسايرة التطور والعصرنة في عالم الشغل؛
- ✓ تحسين الخبرات الفردية والجماعية للموارد البشرية للبنك؛
- ✓ السماح للموظفين بالبنك بالتأهيل من أجل ممارسة نشاطهم المهني وتطوير خبرتهم المهنية.

وفي إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين، برمجت مديرية الموارد البشرية لبنك التنمية المحلية سنة 2019 برنامج تكويني ثري يستهدف موظفي البنك، حيث استفاد 2589 موظفا وموظفة من العديد من الدورات التكوينية والتدريبية المدرجة في هذا البرنامج، والمتمثلة في:[3]

- ✓ دورات تكوينية للحصول على شهادة مستشار تجاري في البنوك؛
- ✓ دورات تدريبية لمدراء الأقطاب التجارية؛

[1] الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية https://www.bdl.dz، تاريخ الاطلاع: 2020/06/18.

[2] معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية.

[3] التقرير السنوي لبنك التنمية المحلية لسنة 2019، ص: 09.

- ✓ دورات تكوينية في التمويل الإسلامي؛
- ✓ دورات تدريبية في الخدمات المصرفية الالكترونية والرقمنة؛
- ✓ دورات تكوينية في محاربة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.

وقد بلغت النفقات التدريبية لبنك التنمية المحلية سنة 2019 مبلغ 238 مليون دينار جزائري، أي بمتوسط إنفاق قدره حوالي 52 ألف دينار جزائري، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (36): إنفاق بنك التنمية المحلية على التكوين والتدريب خلال الفترة (2017-2019)

البيان	2017	2018	2019
نفقات تدريبية (دينار جزائري)	204.000.000	291.000.000	238.000.000
عدد المتدربين	1541 (35% من الموظفين)	3387 (76% من الموظفين)	2589 (57% من الموظفين)
متوسط الانفاق على الموظف الواحد (دينار جزائري)	132.381	85.916	91.927

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك للفترة (2017-2019)

يشير الجدول السابق الى انخفاض مبلغ الانفاق على التدريب من 291 مليون دينار سنة 2018 الى 238 مليون دينار سنة 2019، يقابله ارتفاع متوسط الإنفاق على الموظف الواحد من 85 ألف دينار سنة 2018 الى 91 ألف دينار لسنة 2019.

3. برامج التحفيز: يعتمد بنك التنمية المحلية على سياسة التحفيز للموظفين قصد ضمان التنافسية والنشاط ووفاء الموظفين، ويسعى نظام التحفيز في البنك التنمية لتحقيق جملة من الأهداف وهي:[1]

- ✓ ضمان التناسق بين أهداف البنك وتسيير الموارد البشرية؛
- ✓ ضمان احترام السلم الإداري بنظام مناسب لتصنيف الرواتب؛
- ✓ تحفيز الموظفين وجلب الأفضل من بينهم؛
- ✓ تحفيز الموظفين عن طريق استحداث نظام تسيير عصري وفعال؛
- ✓ تعزيز الشعور بالاعتراف بالأخذ بعين الاعتبار توقعات كل الموظفين؛
- ✓ التوفيق بين تطور بنك التنمية المحلية ورأس المال البشري وهذا من خلال إشراك الجميع والانضمام لمشروع تطوير البنك.

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

[1] الموقع الرسمي لبنك التنمية المحلية https://www.bdl.dz، تاريخ الاطلاع: 2020/06/19.

- ✓ تحقيق مبدأ العدالة المهنية لكل موظف ببنك التنمية المحلية؛
- ✓ الاستماع للانشغالات وتغليب مبدأ الحوار مع الموظفين؛
- ✓ احترام الحقوق الفردية والجماعية للعمال؛
- ✓ تطوير العلاقات مع الشريك الاجتماعي؛
- ✓ تحسين الظروف المهنية وتوفير الصحة في العمل والأمن، بالإضافة إلى تحسين الأوضاع السوسيو مهنية للموظفين.

كما يقدم البنك جملة من النشاطات الاجتماعية لفائدة موظفيه نذكر منها ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (37): نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين.

التاريخ	النشاط
2020/05/03	بهدف حماية موظفيه من فيروس كورونا، قام بنك التنمية المحلية بتوفير كل الوسائل اللازمة والضرورية حتى يتمكن بعض موظفيه من العمل عن بعد، دون الحضور لمقرات عملهم.
2020/04/10	بهدف حماية موظفيه من فيروس كورونا، يقوم البنك بتعقيم مديرياته وجميع وكالاته على المستوى الوطني 03 مرات يوميا، مع توفير وسائل الوقاية الضرورية لموظفيه.
2019/10/16	ككل سنة وفي شهر أكتوبر الوردي يقوم البنك بتنظيم يوم تحسيسي حول سرطان الثدي لفائدة موظفات البنك حول فوائد التشخيص المبكر.
2019/01/24	ككل سنة وفي إطار اليوم العالمي للرياضة النسوية يمنح بنك التنمية المحلية لموظفاته اشتراك مجاني لمدة أسبوع في النادي الرياضي للبنك.
2018/04/07	إجراء عمليات فحص مسبقة مجانية لفائدة موظفي البنك ضد داء السكري وضغط الدم.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف البنك

ثانيا–مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:

بالإضافة الى مجموعة خدمات الادخار والإقراض المصرفية المتنوعة، فإن بنك التنمية المحلية يعتمد على نظام معلوماتي يُمكن العميل من القيام بكل العمليات المصرفية في أي وكالة بنكية يريدها خارج الوكالة التي تقوم بتوطين حسابه البنكي، كما ساهم هذا النظام في تقليص مدة دراسة ومنح القروض الى 15 يوما فقط[1]، كما قدم بنك التنمية المحلية عدة نشاطات توعوية تدخل في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء نذكر أهمها في الجدول التالي:

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية

الجدول رقم (38): نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء.

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

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف البنك

كما أنه وضمن استراتيجية البنك المندرجة في إطار خدمة العملاء، وابتداء من شهر فيفري 2020، أصبح بإمكان المواطنين الاستفادة من فتح حساب على مستوى بنك التنمية المحلية بأسعار تنافسية، مع تخفيض شروط المستحقات لفتحه، من خلال إيداع مبلغ مالي يصل الى ألف دينار جزائري بالنسبة لحسابات الشيك، و 5000 دينار بالنسبة لحسابات الادخار، و10000 دينار بالنسبة للحسابات الجارية، والحصول على كل المنتجات البنكية المرافقة لفتح الحساب الجاري أو دفتر التوفير من خلال الحصول على البطاقة البنكية وخدمة e-banking، ويتم إعطاء الزبون امتيازات أخرى في سهولة التعامل، من خلال تطبيقات بنكية عصرية، ويتم سحب الأموال والدفع بطريقة سهلة وسريعة من فروع البنك لـ 155 الموزعة عبر كامل التراب الوطني، أو موزعات الدفع الالكتروني عبر الوطن[1].

وفي إطار مسؤوليته الاجتماعية اتجاه عملائه، أطلق بنك التنمية المحلية برنامج لتحديث خدماته المصرفية الالكترونية، والتي يسعى بها البنك الى تحسين نشاطه من حيث جودة الخدمة والمنتجات المصرفية التي يقدمها لعملائه، واعتمد هذا البرنامج على المحاور التالية:[2]

- ✓ تطوير نشاط الدفع الالكتروني؛
- ✓ تعزيز إصدار البطاقات المصرفية والترويج لها؛
- ✓ تحديث وتكثيف شبكة قبول بطاقات الدفع؛
- ✓ تعزيز إدارة فرق المبيعات من أجل تحسين كفاءة المبيعات؛
- ✓ تحسين المنظومة المسؤولة عن الخدمات المصرفية الالكترونية والخدمات المصرفية الرقمية.

[1] القناة الرسمية لبنك التنمية المحلية على اليوتيب، https://www.youtube.com/watch?v=-n8-WPf4Yrc، تاريخ الاطلاع: 2020/07/11.

[2] معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية.

وقد مكن هذا البرنامج البنك من وضع أنشطة الدفع الالكتروني عند مستويات جيدة، حيث كانت النتائج في نهاية عام 2019 موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (39): تطور أنشطة الدفع الالكتروني في بنك التنمية المحلية للفترة (2018-2019)

المؤشرات	المنفذة لغاية ديسمبر 2018	المنفذة لغاية ديسمبر 2019	الفرق	النسبة
عدد حاملي بطاقات CIB	163204	209750	46546	29%
عدد عمليات السحب والدفع	594435	809602	215167	36%
عدد المشتركين في الخدمة المصرفية الالكترونية E-Banking	65817	81031	15214	23%
عدد أجهزة الدفع الالكتروني TPE	4500	6506	2006	45%
عدد عمليات الدفع المنفذة على TPE	32084	108763	76679	239%
إجمالي عدد أجهزة الصراف الالي	160	170	10	06%
عدد العمليات المنفذة على أجهزة الصراف الالي	603000	820000	217000	36%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات بنك BDL

واعترافا للمجهودات والخدمات التي يقدمها، تحصل البنك بتاريخ 2020/01/31 على جائزتي التحول الرقمي والمسار الرقمي للتكفل بالزبون كمسؤولية اجتماعية تجاه العملاء خلال حفل Award Transformers المنظمة من طرف مكتب الدراسات البريطاني – تراستد أدفايزر– بمدينة مراكش المغربية، وهذا بخصوص الخدمة الجديدة التي كان قد أطقها البنك في السوق منذ سنة 2014، والمتعلقة بخدمة «MY BDL»، وهي خدمة تسمح لمتعاملي البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت أو القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل الى الوكالات البنكية عن طريق الانترنت أو بواسطة الهاتف النقال[1].

ثالثا–مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:

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

[1] القناة الرسمية لبنك التنمية المحلية على اليوتيوب، https://www.youtube.com/watch?v=c3786EZrY7Q

الجدول رقم (40): نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

البرامج	التاريخ	النشاط
برامج الرعاية الصحية	2020/04/07	تنصيب خلية مركزية للتسيير الصحي لمنع تفشي فيروس كورونا.
	2020/03/12	تنظيم أيام تحسيسية ضد فيروس كورونا على مستوى جميع مديرياته ووكالاته.
	2020/04/26	المشاركة في الملتقى الدولي العلمي الثاني في الجزائر حول العلاج الطبيعي المكثف للأطفال المصابين بالشلل الدماغي الحركي بواد سوف.
	2019/04/06	رعاية أيام تحسيسية وفحوصات طبية مجانية لسكان دائرة أولاد جلال بسكرة، وذلك في إطار تظاهرة أيام الطب الجراحي المنظمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية أولاد جلال ببسكرة.
	2019/01/15	تنظيم يوم تحسيسي لمحاربة التدخين بالعاصمة.
	2017/11/24	تنظيم يوم للتبرع بالدم لفائدة المرضى بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم.
برامج دعم التعليم والبحث العلمي	2018/11/28	المشاركة في الملتقى الدولي للميكانيك المتقدمة والطاقات المتجددة بجامعة بومرداس.
	2017/07/07	تمويل حفل تخرج طلبة جامعات تلمسان وقسنطينة والجزائر1، حيث قدم البنك أظرفة مالية تحفيزية للطلبة الأوائل بقيمة 30 ألف دج ومنحهم بطاقات بنكية مجانية.
	2017/04/16	تكريم التلاميذ المتفوقين من مدرسة الشيخ بوعمامة بالمرادية بمناسبة الاحتفال بيوم العلم.
	2017/07/03	المشاركة في الأيام المفتوحة لجامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين، بهدف مرافقة الطلبة في تمويل مشاريعهم المستقبلية.
برامج رعاية المعارض الدولية والوطنية	2019/12/02	المشاركة في الطبعة الرابعة للصالون الدولي للفلاحة الصحراوية "أقروسوف" بواد سوف.
	2019/11/12	المشاركة في صالون الجنوب للفلاحة والصناعات الغذائية بقصر المعارض بغرداية.
	2019/10/21	المشاركة في الصالون الدولي للطاقات المتجددة والطاقة النظيفة على مستوى المركز الدولي للمؤتمرات بوهران.
	2019/10/01	تمويل المهرجان الدولي للشريط المرسوم بالعاصمة.
	2018/08/24	المشاركة في الطبعة الأولى لصالون الصناعات الغذائية ببومرداس بهدف تشجيع الإنتاج الوطني.
	2017/06/30	رعاية الطبعة 14 لمعرض الحلي التقليدية بتيزي وزو.
برامج خيرية	2020/05/19	توزيع ملابس عيد الفطر لفائدة الأطفال المصابين بالسرطان بمستشفى مصطفى باشا بالعاصمة.
	2019/06/01	توزيع ملابس عيد الفطر لفائدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بمقر جمعية الأمل بالعاصمة.
	2019/05/20	توزيع قفة رمضان لفائدة سكان بلدية مفتاح بالبليدة بمرافقة جمعية التقوى.
	2019/05/05	تنظيم خيمة إفطار الصائمين "أجي تفطر" بباب الواد بمشاركة جمعية ناس الخير.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية

رابعا–مساهمة البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:

ساهم بنك التنمية المحلية بمجموعة من النشاطات في إطار مسؤوليته الاجتماعية اتجاه البيئة نذكر أهمها في الجدول التالي:

الجدول رقم (41): نشاطات بنك التنمية المحلية في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة.

البرامج	التاريخ	النشاط
برامج الرعاية البيئية	**2019/10/07**	المشاركة في الصالون الدولي للاسترجاع وتثمين النفايات بقصر المعارض بالعاصمة.
	2019/09/20	المساهمة في عملية تنظيف شاطئ الجميلة بالعاصمة.
	2019/06/05	تنظيم حملة تشجير عبر كامل وكالات البنك.
	2019/03/23	المشاركة في عملية "الأيادي الخضراء" إحياء لليوم العالمي للغابات على مستوى سد الدويرة.
	2018/07/18	القيام بحملة تنظيف لأحياء بلدية مُحَّد بلوزداد تحت شعار "نقي حومتك" بمرافقة جمعية سيدرا.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية

كما أطلق البنك بالتعاون مع الوكالة الوطنية للنفايات مشروع الفرز الثلاثي للنفايات على مستوى مقر المديرية العامة للبنك، للانتقال الى واجهة الاقتصاد الأخضر ولإرساء ثقافة إيكولوجية بالبنك وترسيخ العادات الجيدة للمحافظة على البيئة[1].

ولدعم الدراسة والتعرف أكثر على ممارسات المسؤولية الاجتماعية لبنك التنمية المحلية تم إستخدام أداة الإستبيان وتحليلها بواسطة الوسائل الإحصائية وهذا ماسيتم معالجته في المبحثين المواليين.

[1] معلومات مقدمة من طرف بنك التنمية المحلية.

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

يتضمن هذا القسم من الدراسة تقديم لمجتمع البحث والعينة المدروسة، وعرضا للأساليب والطرائق التي تم اعتمادها في الدراسة الميدانية، كطرائق جمع البيانات والمعلومات، أداة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سنوضح في هذا المطلب المجتمع الذي أسقطنا عليه دراستنا وخصائصه، وذلك من خلال تحديد الجهة المعنية وظروف توزيع الاستبانات، بالإضافة الى تحديد نتائج توزيع الاستبانات المتحصل عليها بعد عملية فرز الصالحة منها للتحليل وغير الصالحة.

أولا–مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المدراء ونواب المدراء ورؤساء الأقسام ورؤساء المصالح والبالغ عددهم (47) إطار سامي ومتوسط تابعين للمديرية العامة لبنك التنمية المحلية BDL، والكائن مقرها بسطاوالي ولاية الجزائر، حيث شملت وحدة التحليل كل من يشغل منصب في السلم الإداري ضمن المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية، وقد وقع التعامل مع هذا المجتمع من منطلق أنه الأكثر إدراكا ووعيا بأهمية المسؤولية الاجتماعية وأبعادها.

فبعد التأكد من صدق وثبات أدلة القياس (الاستبيان) تم توزيعها على عينة الدراسة باستخدام عينة المسح الشامل، حيث تم توزيع (47) استبانة على الإطارات المسيرة في البنك وتم قبول (35) استبانة صالحة للتحليل من مجموع (41) المسترجعة، أي (06) استبانات غير صالحة للتحليل بسبب عدم إتمام الإجابات الخاصة بكل محاور الدراسة، أو إعطاء أكثر من إجابة على عبارة واحدة.

والجدول التالي يبين عدد ونسب الاستبانات الموزعة، المسترجعة المعتمدة والملغاة:

الجدول رقم (42): عدد ونسب الاستبانات الموزعة، المسترجعة المعتمدة والمسترجعة الملغاة

الاستبانات	الموزعة	المسترجعة	
		المعتمدة	الملغاة
العدد	47	35	06
%	%100	%74	%12
		41	
		%86	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

ثانيا–أساليب جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية:

اعتمدنا في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب الميداني للدراسة على المصادر التالية:

- ✓ المعايشة الميدانية للبنك محل الدراسة، حيث حصل الطالب على خطاب تعريف من جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، يفيد ارتباط الطالب بدراسة الدكتوراه في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، على أساسه تم الحصول على الموافقة لتطبيق الدراسة الميدانية من المديرية العامة لبنك التنمية المحلية بالجزائر العاصمة.
- ✓ الملاحظة الشخصية من خلال متابعة أعمال البنك ذات الصلة بموضوع الدراسة (المصادر الرسمية لسجلات البنك وتقاريره السنوية).
- ✓ المقابلة الشخصية مع عدد من المسؤولين في المديرية العامة، والتي تركزت على ممارسات بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ الإستبانة (أداة الدراسة)، وقد قمنا بتصميم الاستبانة وفق الخطوات التالية:
  - صممنا الاستبانة بصورة أولية، بهدف الوقوف على مدى ملاءمتها لتحقيق أهداف الدراسة؛
  - عرضت الأداة بصيغتها الأولية على مجموعة من المحكمين من الهيئة التدريسية من ذوي الخبرة والاختصاص داخل وخارج الوطن (أنظر الملحق رقم 02)؛
  - بناء على ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، قمنا بإعادة صياغة بعض الفقرات وحذف أخرى وتعديل البعض منها بما يخدم الإشكالية المطروحة، ليخرج الاستبيان بشكله النهائي.

المطلب الثاني: بناء أداة القياس واختبار الصدق والثبات

تعتبر الاستبانة واحدة من الوسائل والأدوات المفضلة والملائمة للحصول على البيانات والحقائق والمعلومات الخاصة بدراسة أو ظاهرة أو مشكلة معينة، وتعد الاستبانة واحدة من أدوات الدراسة المعتمدة في المنهج الوصفي التحليلي، وبمقارنة الاستبانة مع وسائل جمع البيانات الأخرى تعد الأكثر كفاية، كونها تستغرق وقتا أصغر وتكلفتها أقل، وتسمح بجمع البيانات من أكبر عدد من أفراد الدراسة.

أولا–وصف أداة الدراسة (الاستبيان):

تكونت الاستبانة بعد التعديل بحسب آراء المحكمين من جزئين، يسبقهم خطاب مرفق موجه لأفراد عينة الدراسة، ويشمل عنوان الدراسة وكيفية الإجابة على فقرات الاستبانة، والجهة العلمية التي يتبع لها الطالب، وحررت الاستبانة باللغتين العربية والفرنسية، وكانت الأجزاء المكونة لأداة الدراسة كما يلي:

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

2. الجزء الثاني: ويضم أسئلة الاستبيان وهي موزعة على محورين، كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (43): وصف لفقرات الاستبيان

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

المصدر: من إعداد الطالب

المحور الأول: ويضم هذا المحور 44 عبارة مقسمة على أربعة أبعاد كما يلي:

1. البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، وصممت له 10 عبارات؛
2. البعد الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين، وصممت له 14 عبارة؛
3. البعد الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، وصممت له 11 عبارة؛
4. البعد الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة: وصممت له 09 عبارات.

المحور الثاني: ويتضمن مجموعة من العراقيل التي تتعلق بالمعوقات التي يواجهها البنك محل الدراسة وتحول دون ممارسته لمسؤوليته الاجتماعية.

ثانيا–صدق أداة الدراسة وثباتها (الاستبيان):

لقد تم اختبار أداة الدراسة (الاستبانة) وعباراتها، للتأكد من أنها تقيس ما صممت لقياسه، باستخدام نوعين من الاختبارات.

1. الصدق الظاهري:

قمنا بعرض أداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها الأولية، على مجموعة من المحكمين من ذوي العلم والخبرة ومن المؤهلين في موضوع البحث، لإبداء الرأي في مدى وضوح عبارات أداة الدراسة، ومدى انتمائها للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية الاستبيان من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم الصياغة اللغوية، وقد بلغ عدد المحكمين 10 محكمين، والملحق رقم 02 يوضح أسماءهم، وفي ضوء

التوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين على أداة الدراسة، سواء بتعديل الصياغة أو بحذف بعض العبارات بعد تحديد مواضع الالتباس فيها، أو إضافة عبارات جديدة، ويوضح الملحق رقم 01 الاستبانة في صورتها النهائية.

2. الصدق البنائي:

تم التأكد من الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) بتطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة من العبارات والدرجة الكلية لجميع العبارات، ووجدت بأنها موجبة مما يشير الى توافر الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبانة.

3. ثبات أداة الدراسة:

تعتمد هذه الطريقة على استخراج الصدق من معامل الثبات للتأكد من وجود ارتباط قوي بين صدق الاختبار وثباته، إذ أن المقياس الصادق يكون ثابتا دائما ويتم احتساب الصدق من خلال معامل الثبات، وفي دراستنا هذه استخدمنا طريقة معامل (ألفا كرونباخ)، وهو مقياس يقيس ثبات الأسئلة حيث أن زيادة قيمته تعني زيادة مصداقية الاختبار، وتكون نتيجة المقياس مقبولة احصائيا إذا كانت قيمة (ألفا كرونباخ) أكبر من (0,6) وكلما اقتربت من (1) دل هذا على درجة ثبات أعلى لأداة الدراسة ويمكن بالتالي الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة، وقد جاء معامل (ألفا كرونباخ) لثبات الأداة المستخدمة في الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (44): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور البحث

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

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS

ويتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي لمحور الدراسة بلغ (0,853) وهو معامل ثبات جيد، لأنه يتجاوز (0,6) ويدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية:

للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغايات تحليل البيانات، إستخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في تحليل البيانات تضمنت الأساليب الإحصائية التالية:

1. **التكرارات والنسب المئوية:** تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحديد إجابات أفراده حول محاور الدراسة؛
2. **المتوسط الحسابي:** تم استخدام المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، كما يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي؛
3. **الانحراف المعياري:** تم استخدام الإنحراف المعياري لتحديد درجة التشتت لإجابات أفراد مجتمع الدراسة تجاه محاور الدراسة؛
4. **معامل (ألفا كرونباخ):** تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة بالتحقق من الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان؛
5. **اختبار ANOVA الأحادي:** ويستخدم لإيجاد الفروق بين المعنوية بين المتوسطات ضمن متغير واحد لعدة مجاميع أو ضمن عدة متغيرات، وسنقوم باستخدامه في اختبار الفرضيات لمعرفة أثر بعض المتغيرات على ممارسة المسؤولية الاجتماعية.
6. **مقياس التحليل:** استخدم الطالب مقياس ليكرت الخماسي لقياس الأبعاد المتعلقة بتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية، حيث يختار المجيب إجابة واحدة من بين خمس بدائل ويتدرج المقياس ما بين 5 درجات الى درجة واحدة، بحيث تكون الدرجات كالاتي:

الجدول رقم (45): مقياس التحليل (مقياس ليكرت الخماسي)

الدرجة	التقييم
5	موافق تماما
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالب

7. الأهمية النسبية: يتم تحديدها عند التعليق على المتوسطات الحسابية طبقا للصيغة الآتية ووفقا لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة.

$$\text{الأهمية النسبية} = \frac{\text{الحد الاعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

وبعد ذلك يضاف 0,8 الى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي:

الجدول رقم (46): درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت خماسي	درجة الممارسة
[1.00 - 1.80]	غير موافق تماما	ضعيفة جدا
[1.80 - 2.60]	غير موافق	ضعيفة
[2.60 - 3.40]	محايد	متوسطة
[3.40 - 4.20]	موافق	جيدة
[4.20 - 5.00]	موافق تماما	جيدة جدا

المصدر: من إعداد الطالب

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

من خلال هذا المبحث سنوضح النتائج التي توصلت اليها الدراسة الميدانية بعد استخدام برنامج SPSS في عملية التحليل الاحصائي، والأساليب الإحصائية المناسبة وإجراء المعالجة الإحصائية من أجل التعرف على البيانات التعريفية الأولية المتعلقة بعينة الدراسة، وكذلك تحليل وعرض النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل وعرض نتائج البيانات التعريفية

من خلال البيانات العامة التي تم جمعها عن المبحوثين، وبالاعتماد على الجزء الأول من الاستبيان وباستخدام التكرارات الإحصائية، سيتم تحديد خصائص العينة، وذلك بهدف التعرف على صفات المبحوثين من حيث المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، والخبرة المهنية.

أولا–توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

جاءت نتائج متغير المؤهل العلمي لأفراد العينة محل الدراسة موضحة في الجدول التالي:

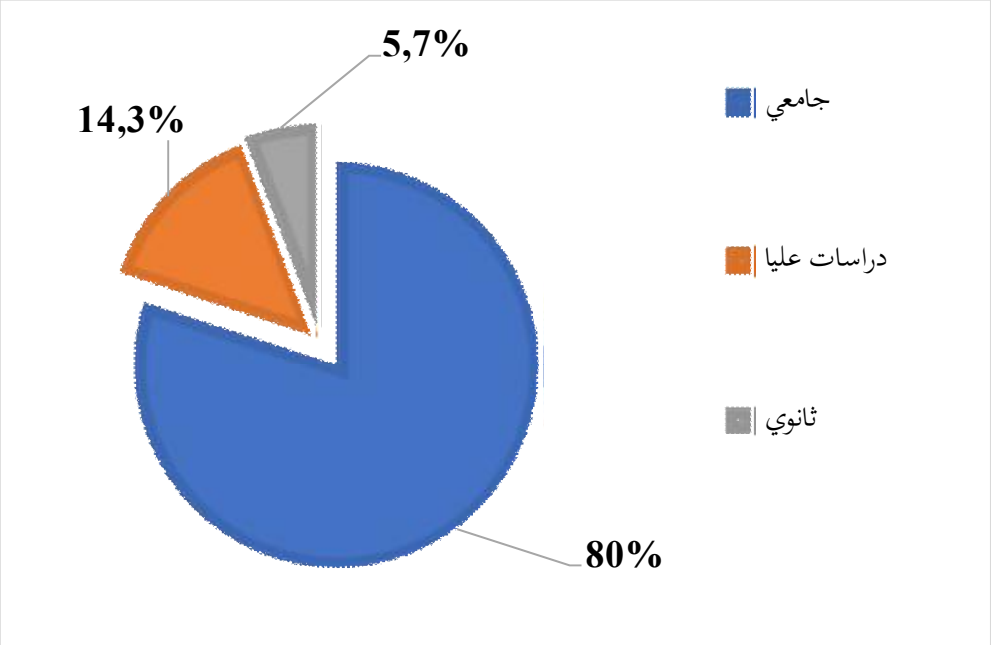
الجدول (47): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

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

المصدر: مخرجات برنامج SPSS مع إعادة التنظيم

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

الشكل رقم (22): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الجدول (47).

ثانيا–توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي:

لتوضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي لدينا الجدول التالي:

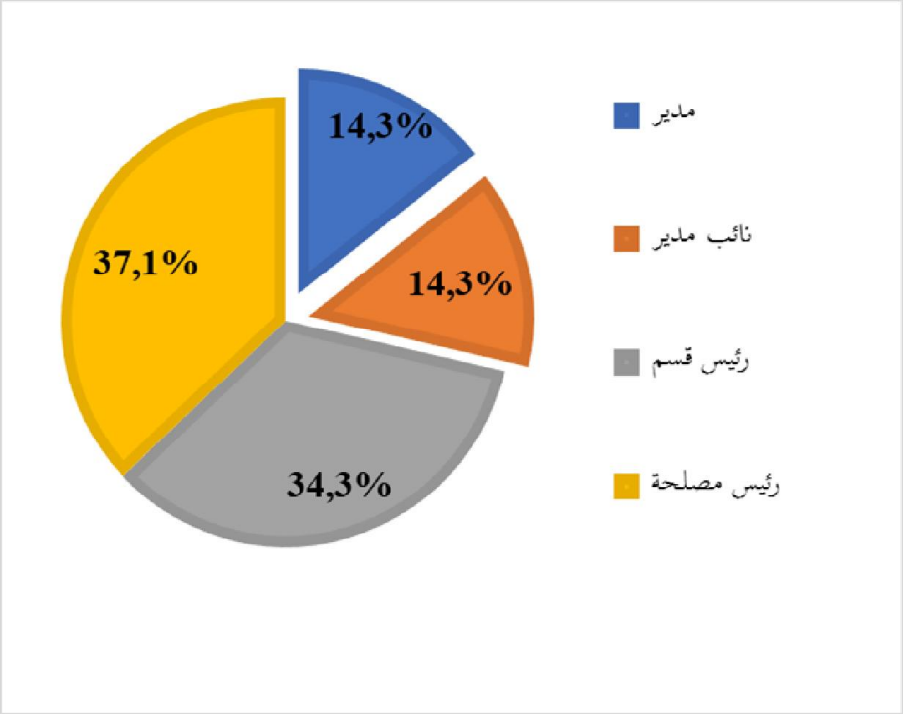
الجدول رقم (48): توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي

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

المصدر: مخرجات برنامج SPSS مع إعادة التنظيم

بالنظر الى الجدول السابق فقد جاءت نتائج المركز الوظيفي على النحو التالي: رئيس مصلحة بـ 13 تكرار ونسبة مئوية 37,1 %، رئيس قسم بنسبة مئوية 34,3 % وعدد تكرارات 12، مدير ونائب مدير بـ 05 تكرارات ونسبة مئوية 14,3 % لكل منهما وهذا يفي بغرض الدراسة كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (23): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة وفق متغير المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الجدول (48)

ثالثا–توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

جاءت نتائج متغير الخبرة المهنية لأفراد العينة كما هو موضح في الجدول التالي:

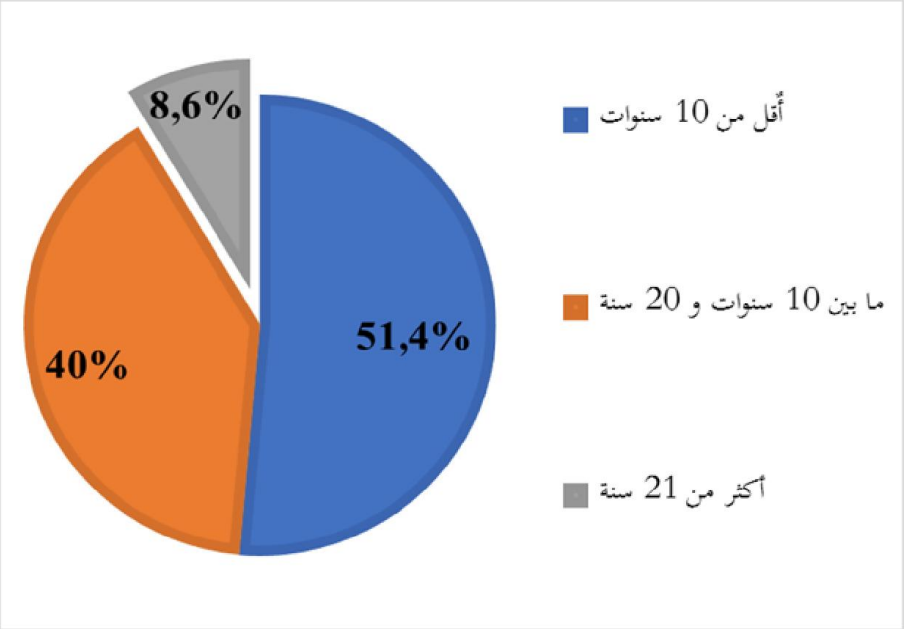
الجدول رقم (49): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

المتغير	احتمالات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	18	% 51,4
	ما بين 10 و20 سنة	14	% 40
	أكثر من 21 سنة	3	% 8,6
المجموع		**35**	**%100**

المصدر: مخرجات برنامج SPSS مع إعادة التنظيم

جاءت الخبرة المهنية في الجدول السابق لأقل من 10 سنوات بـ 18 تكرار ونسبة مئوية 51,4 %، أي أن أكثر من نصف الإطارات في البنك تم توظيفهم خلال آخر 9 سنوات وهذا يدل على مساهمة البنك في تنشيط عملية التوظيف كما موضح الشكل التالي:

الشكل رقم (24): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة وفق متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الجدول (49)

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج إختبار فرضية الفروق

في هذا المطلب سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لخصائص أفراد عينة الدراسة من حيث (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي والخبرة المهنية).

ولاختبار هاته الفرضية تم تقسيمها الى 3 فرضيات فرعية:

أولا– اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F): One Way Anova كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (50): نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المؤهل العلمي

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

المصدر: نتائج تحليل برنامج spss

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية تعزى الى المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لمتغير المؤهل العلمي (2,605) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,090) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وبالتالي نقبل صحة الفرضية الفرعية الأولى، التي تنص على أنه **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة α (0,05 ≥ في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة.**

وتشير هذه الفرضية الى أن إجابات أفراد عينة الدراسة بخصوص ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك كانت بعيدة عن تأثير مؤهلاتهم العلمية في آرائهم، مما يعني عدم وجود علاقة بين الإجابات والمؤهل العلمي.

ثانيا– اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.

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

الجدول رقم (51): نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المركز الوظيفي

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
أثر المركز الوظيفي على ممارسة المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	0,713	3	0,328	1,048	0,385	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	7,031	31	0,227			
	المجموع	7,745	34				

المصدر: نتائج تحليل برنامج spss

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية تعزى الى المركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لمتغير المركز الوظيفي (1,048) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,385) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وبالتالي نقبل صحة

الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على أنه **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.**

مما يعني عدم وجود علاقة بين إجابات أفراد عينة الدراسة ومراكزهم الوظيفية، مما يشير إلى أن الإجابات كانت بعيدة عن تأثير مراكزهم الوظيفية، وهذا يدل على أن متغير المركز الوظيفي لا يعتبر أساسيا في التفرقة بين إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية.

ثالثا– اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F): One Way Anova كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (52): نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات ممارسة المسؤولية الاجتماعية حسب متغير الخبرة المهنية

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

المصدر: نتائج تحليل برنامج spss

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول السابق الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية تعزى الى الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لمتغير الخبرة المهنية (0,219) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,804) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وبالتالي نقبل صحة الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تنص على أنه **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة.**

وتشير هذه الفرضية الى أن إجابات أفراد عينة الدراسة بخصوص ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بنك التنمية المحلية كانت مستقلة عن تأثير الخبرة في آرائهم.

لقد كشفت نتائج الجدول (53) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لخصائص أفراد عينة الدراسة من حيث (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي والخبرة المهنية)، وعليه نقبل صحة الفرضية الرئيسية الثالثة، حيث أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية هو قرار يرجع الى رغبة شخصية بشكل رئيسي، وليس لمؤهله العلمي أو لمركزه الوظيفي أو لخبرته المهنية.

الجدول رقم (53): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الأولى

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى	نتيجة التحليل	نتيجة الاختبار
الفرضية الفرعية الأولى	لا توجد فروق	قبول الفرضية
الفرضية الفرعية الثانية	لا توجد فروق	قبول الفرضية
الفرضية الفرعية الثالثة	لا توجد فروق	قبول الفرضية
الفرضية الرئيسية الثالثة		**قبول الفرضية**

المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج إختبار ممارسة بنك BDL للمسؤولية الاجتماعية

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن بنك التنمية المحلية محل الدراسة يمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه أصحاب المصلحة.

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

أولا– اختبار الفرضية الفرعية 01: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه العملاء.

من أجل اختبار هذه الفرضية الفرعية تم الإعتماد على الأهمية النسبية للعبارات حسب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (54): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

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

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج spss

يشير الجدول السابق الى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء" بمتوسط حسابي قدره (4,70) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (3,86) وانحراف معياري قدره (0,76)، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة "يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تلائم احتياجات العملاء

وتطلعاتهم" بمتوسط حسابي قدره (4,40) وانحراف معياري قدره (0,60)، ثم تليها في المرتبة الثالثة العبارة "يقوم البنك بإعداد تقارير للأخطاء التي تحدث أثناء الخدمة ويقوم بمعالجتها" بمتوسط حسابي قدره (4,34) وانحراف معياري قدره (0,68)، في حين جاءت في المرتبة الرابعة العبارة "يقوم البنك بصرف مرتبات العملاء في حال تأخر استلام رواتبهم من الجهات العامة" بمتوسط حسابي قدره (4,31) وانحراف معياري قدره (0,80)، كما احتلت المرتبة الخامسة العبارة "تأخذ إدارة البنك بعين الاعتبار أراء ومقترحات عملائها بخصوص تطوير جودة الخدمات المقدمة" بمتوسط حسابي قدره (4,14) وانحراف معياري قدره (0,80)، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة "يقدم البنك برنامج إرشادي للزبائن من مخاطر استخدام الوسائل التكنولوجية وتطبيقات العمليات المصرفية" بمتوسط حسابي قدره (3,74) وانحراف معياري قدره (1,12)، في حين جاءت في المرتبة السابعة العبارة " يتعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO" بمتوسط حسابي قدره (3,60) وانحراف معياري قدره (0,98)، ثم في المرتبة الثامنة العبارة "يوفر البنك مواقف لسيارات العملاء" بمتوسط حسابي قدره (3,29) وانحراف معياري قدره (1,56)، وجاءت في المرتبة التاسعة العبارة " يوفر البنك خدمة السحب على المكشوف للعملاء في كل الأوقات" بمتوسط حسابي قدره (3,11) وانحراف معياري قدره (1,41)، وأخيرا في المرتبة العاشرة العبارة " يقوم البنك بصرف مرتبات العملاء في حال تأخر استلام رواتبهم من الجهات العامة" بمتوسط حسابي قدره (3,03) وانحراف معياري قدره (0,92).

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

ثانيا– اختبار الفرضية الفرعية 02: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه الموظفين.

من أجل اختبار هذه الفرضية الفرعية تم الإعتماد على الأهمية النسبية للعبارات حسب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (55): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين

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

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج spss

يشير الجدول السابق الى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " يمنح البنك نسبة من الأرباح السنوية للموظفين" بمتوسط حسابي قدره (4,37) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (3,75) وانحراف معياري قدره (0,84)، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة " يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل " بمتوسط حسابي

قدره (4,29) وانحراف معياري قدره (0,92)، وجاء في المرتبة الثالثة العبارة " يقوم البنك بتدريب العاملين في مجال أمن المعلومات " بمتوسط حسابي قدره (4,00) وانحراف معياري قدره (0,91)، في حين جاءت في المرتبة الرابعة العبارة "يقدم البنك لموظفيه منح في المناسبات" بمتوسط حسابي قدره (3,94) وانحراف معياري قدره (1,02)، كما احتلت المرتبة الخامسة العبارة "يوفر البنك ظروف عمل ملائمة مع طبيعة العمل" بمتوسط حسابي قدره (3,89) وانحراف معياري قدره (1,08)، وجاءت في المرتبة السادسة العبارة "يثمن البنك دور النقابات العمالية" بمتوسط حسابي قدره (3,86) وانحراف معياري قدره (1,03)، في حين جاءت في المرتبة السابعة العبارة " يحرص البنك على تقديم أنظمة تقاعد ملائمة" بمتوسط حسابي قدره (3,80) وانحراف معياري قدره (0,93)، ثم في المرتبة الثامنة العبارة "يتكفل البنك بمجموعة من احتياجات موظفيه كالرعاية الصحية وحضانة الأطفال والمخيمات الصيفية" بمتوسط حسابي قدره (3,74) وانحراف معياري قدره (1,09)، ويليها في المرتبة التاسعة العبارة الثامنة " يشرك البنك العاملين لديه في عملية اتخاذ القرارات" بمتوسط حسابي قدره (3,57) وانحراف معياري قدره (1,17)، ثم في المرتبة العاشرة العبارة " يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة (3,51) وانحراف معياري قدره (1,12)، كما احتلت المرتبة الحادي عشر العبارة "يطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في أنظمة التحفيز" بمتوسط حسابي قدره (3,40) وانحراف معياري قدره (1,24)، ثم في المرتبة الثانية عشر العبارة "يقدم البنك فرص متكافئة للمترشحين اتجاه عملية التوظيف" بمتوسط حسابي قدره (3,34) وانحراف معياري قدره (1,25)، وفي المرتبة الثالثة عشر والأخيرة العبارة "يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة بتوفير أماكن خاصة بها داخل العمل" بمتوسط حسابي قدره (3,14) وانحراف معياري قدره (1,37).

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

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

من أجل اختبار هذه الفرضية الفرعية تم الإعتماد على الأهمية النسبية للعبارات حسب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (56): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

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

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج spss

يشير الجدول السابق إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضاغة للمجتمع" بمتوسط حسابي قدره (4,28) وهو أعلى من المتوسط العام البالغ (3,71)

وانحراف معياري قدره (0,71)، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة "يساهم البنك في رعاية الندوات والمؤتمرات العلمية" بمتوسط حسابي قدره (4,20) وانحراف معياري قدره (0,71)، وفي المرتبة الثالثة العبارة الرابعة "يساهم البنك في دعم البنية التحتية عن طريق المساهمة في المشاريع الأساسية للمجتمع" بمتوسط حسابي قدره (4,14) وانحراف معياري قدره (0,73)، كما جاءت في المرتبة الرابعة كل من العبارة "يهتم البنك بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة" والعبارة الأولى "يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية" بمتوسط حسابي قدره (3,94) لكل منهما وانحراف معياري قدره (0,83) و (1,05) على التوالي، في حين احتلت المرتبة الخامسة العبارة "يقوم البنك بعقد اتفاقيات مع الجامعات لتوفير برامج تدريبية للطلاب" بمتوسط حسابي قدره (3,62) وانحراف معياري قدره (0,94)، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة "يشجع البنك الموظفين لديه في الانخراط في نشاطات توعوية اجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3,49) وانحراف معياري قدره (0,98)، وفي المرتبة السابعة العبارة " يقوم البنك بتقييم الأداء الاجتماعي لمختلف عملياته المالية والمصرفية" بمتوسط حسابي قدره (3,40) وانحراف معياري قدره (1,22)، كما جاءت في المرتبة الثامنة العبارة "يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3,37) وانحراف معياري قدره (0,98)، ثم في المرتبة التاسعة العبارة " يقدم البنك قروض مناسبة لذوي الدخل المحدود" بمتوسط حسابي قدره (3,31) وانحراف معياري قدره (1,15)، وفي المرتبة الأخيرة العبارة " يتوفر البنك على وحدة مختصة بمتابعة النشاطات الاجتماعية التي تخدم المجتمع" بمتوسط حسابي قدره (3,11) وانحراف معياري قدره (1,16).

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

رابعا– اختبار الفرضية الفرعية 04: يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه البيئة.

من أجل اختبار هذه الفرضية الفرعية تم الإعتماد على الأهمية النسبية للعبارات حسب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (57): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

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

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج spss

يشير الجدول السابق الى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة" أكبر أهمية نسبية بمتوسط حسابي قدره (3,89) وهو أعلى من المتوسط العام والبالغ (3,38) وانحراف معياري قدره (0,96)، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة " يتقيد البنك بالأنظمة البيئية أثناء عملية التوسع" بمتوسط حسابي قدره (3,62) وانحراف معياري قدره (1,11)، ثم في المرتبة الثالثة العبارة " يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة " بمتوسط حسابي قدره (3,60) وانحراف معياري قدره (0,91)،

كما جاءت في المرتبة الرابعة العبارة "يقوم البنك بالاعتماد على سياسة ترشيد استعمال الطاقة الكهربائية والماء والادوات المكتبية" بمتوسط حسابي قدره (3,51) وانحراف معياري قدره (1,12)، في حين جاءت في المرتبة الخامسة العبارة "يشارك البنك في البرامج المقترحة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية التي تهدف الى حماية البيئة" بمتوسط حسابي قدره (3,37) وانحراف معياري قدره (0,91)، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة "يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية العكسية المتوقعة نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منها" بمتوسط حسابي قدره (3,29) وانحراف معياري قدره (1,13)، في حين احتلت المرتبة السابعة العبارة " يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث" بمتوسط حسابي قدره (3,20) وانحراف معياري قدره (1,16)، ثم في المرتبة الثامنة العبارة "يقدم البنك إعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة" بمتوسط حسابي قدره (3,11) وانحراف معياري قدره (1,05)، ثم في المرتبة التاسعة والأخيرة العبارة " يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة" بمتوسط حسابي قدره (2,86) وانحراف معياري قدره (1,12).

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

يبين الجدول التالي النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تقيم ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى أصحاب المصالح.

الجدول رقم (58): المتوسطات الحسابية لأصحاب المصلحة لتقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية

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

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال تقييم الجدول السابق، تبين نتيجة المتوسط الحسابي الكلي (3,67) أن هناك ممارسة جيدة للمسؤولية الاجتماعية لبنك التنمية المحلية محل الدراسة بشكل عام، أما على مستوى كل صاحب مصلحة فنلاحظ أن البنك يمارس مسؤوليته الاجتماعية تجاه كل من العملاء والموظفين والمجتمع بدرجة جيدة،

وبدرجة متوسطة تجاه البيئة، وهذا ينفي صحة الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تفيد بأن هناك توجه متوسط لبنك التنمية المحلية تجاه أدائه لمسؤوليته الاجتماعية تجاه كل أصحاب المصالح.

المطلب الرابع: عرض وتحليل نتائج إختبار فرضية أهم معيقات بنك BDL في ممارسة المسؤولية الاجتماعية:

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أن ارتباط بنك التنمية المحلية محل الدراسة بقرارات البنك المركزي يشكل أكبر عائق في ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى البنك محل الدراسة.

من أجل اختبار هذه الفرضية الرئيسية الثانية تم الإعتماد على الأهمية النسبية للعبارات حسب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (59): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمعوقات أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية

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

المصدر: نتائج تحليل spss

من خلال نتائج الجدول السابق فإن نتيجة المتوسط الحسابي العام تعكس درجة متوسطة من الموافقة تجاه العبارات المتعلقة بالمعوقات التي تواجه البنك أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية، بقيمة (3,34). وبتحليل العبارات بشكل تنازلي نجد في المرتبة الأولى العبارة "غياب وحدة متخصصة لمتابعة أنشطة المسؤولية

الاجتماعية للبنك" بمتوسط حسابي قدره (3,74) وانحراف معياري يبلغ (0,98) مما يعكس وجود إجماع لدى أفراد العينة بخصوص الإجابة على هذه العبارة، ثم تليها في المرتبة الثانية كل من العبارة "غياب المعايير اللازمة لتقييم أداء البنك للمسؤولية الاجتماعية" والعبارة "عدم توفر المعلومات عن الاحتياجات التي من المفترض توجيه برامج المسؤولية الاجتماعية لتلبيتها" بمتوسط حسابي قدره (3,63) لكل منهما وبانحراف معياري بلغ (1,03) و (1,09) على التوالي مما يعني عدم تجانس الإجابات على هاتين العبارتين، ثم نجد في المرتبة الثالثة العبارة "غياب الضغوط من طرف هيئات المجتمع المدني على البنوك لدفعها لتطبيق المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3,48) وانحراف معياري يبلغ (0,82) مما يعكس تجانسا في الإجابات على هذه العبارة، ثم في المرتبة الرابعة نجد العبارة "غياب استراتيجيات وخطط واضحة لممارسة المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي يبلغ (3,34) وانحراف معياري قدره (1,11) مما يعني عدم تجانس الإجابات على هذه العبارة، وفي المرتبة الخامسة نجد العبارة "غياب القوانين والتشريعات التي تلزم البنك بتطبيق المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي قدره (3,31) وانحراف معياري يبلغ (0,93) ما يعني وجود تجانس في الإجابات على هذه العبارة، يليها في المرتبة السادسة العبارة "ميزانية البنك المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية غير كافية" بمتوسط حسابي قدره (3,09) وانحراف معياري قدره (0,98) مما يعني وجود تجانس في الإجابات على هذه العبارة، ثم في المرتبة السابعة نجد الأولى "عدم إدراك المسؤولين للمفهوم الصحيح لثقافة المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي يبلغ (3,00) وانحراف معياري قدره (0,93) مما يعني تجانس إجابات أفراد العينة بخصوص هذه العبارة، وأخيرا نجد العبارة "ارتباط البنك بالبنك المركزي يصعب عليه ممارسة المسؤولية الاجتماعية" بمتوسط حسابي يبلغ (2,86) وانحراف معياري قدره (0,97) مما يعكس وجود إجماع لدى أفراد العينة بخصوص الإجابة على هذه العبارة.

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

ويمثل الجدول التالي ملخص نتائج إختبار فرضيات الدراسة:

الجدول رقم (60): ملخص نتائج إختبار فرضيات الدراسة

الفرضيات الرئيسية	الفرضيات الفرعية	اختبارها	النتيجة
الفرضية الأولى	الفرضية الفرعية الأولى	صحيحة	لا يوجد تأثير للمؤهل العلمي على إجابات أفراد الدراسة حول مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك.
	الفرضية الفرعية الثانية	صحيحة	لا يوجد تأثير للمركز الوظيفي على إجابات أفراد الدراسة حول مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك.
	الفرضية الفرعية الثالثة	صحيحة	لا يوجد تأثير للخبرة المهنية على إجابات أفراد الدراسة حول مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك.
الفرضية الثانية	الفرضية الفرعية الأولى	خاطئة	يمارس بنك التنمية المحلية عينة الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة جيدة تجاه العملاء.
	الفرضية الفرعية الثانية	خاطئة	يمارس بنك التنمية المحلية عينة الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة جيدة تجاه الموظفين.
	الفرضية الفرعية الثالثة	خاطئة	يمارس بنك التنمية المحلية عينة الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة جيدة تجاه المجتمع.
	الفرضية الفرعية الرابعة	صحيحة	يمارس بنك التنمية المحلية عينة الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة تجاه البيئة.
الفرضية الثالثة		خاطئة	غياب وحدة متخصصة بمتابعة أنشطة المسؤولية الاجتماعية هو أكبر عائق يواجهه بنك التنمية المحلية عينة الدراسة في ممارسته لمسؤوليته الاجتماعية.

المصدر: من إعداد الطالب

خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية لبنك التنمية المحلية، توصلنا إلى الآتي:

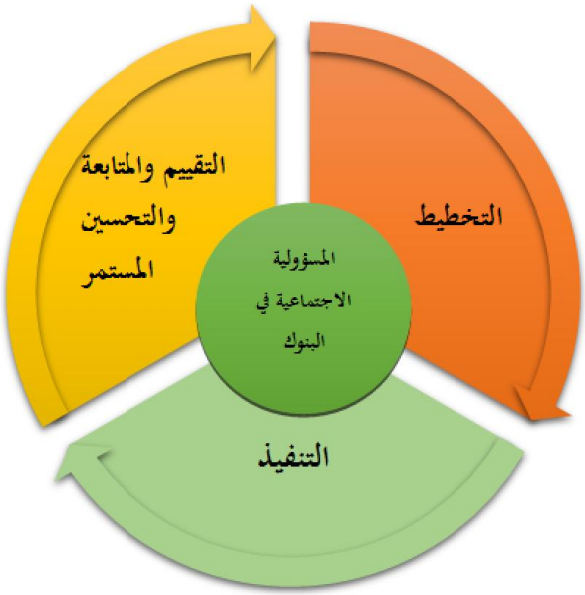
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لكل من: المؤهل العلمي والمركز الوظيفي والخبرة المهنية.
- ✓ يمارس بنك التنمية المحلية محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية بدرجة جيدة تجاه أصحاب المصلحة، بمتوسط حسابي كلي قدره (3,67)، وقد يكون سبب ذلك أن البنك هو بنك عمومي يعتبر نفسه شريكا للمجتمع في تحمل المسؤوليات ويحرص على بناء وتنمية المجتمع، مما يؤدي الى زيادة الحصة السوقية للبنك.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة اهتمام البنك محل الدراسة بممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والموظفين والمجتمع بدرجة جيدة، وبدرجة متوسطة تجاه البيئة.
- ✓ هناك العديد من العراقيل التي تحول دون ممارسة بنك التنمية المحلية محل الدراسة لمسؤوليته الاجتماعية بشكل أفضل، ومن أكبر هذه العراقيل عدم وجود وحدة متخصصة تهتم بتسيير برامج المسؤولية الاجتماعية في البنك، حيث أوكلت هذه البرامج لقسم التسويق.
- ✓ يحرص بنك التنمية المحلية محل الدراسة على تحمل مسؤولياته الاجتماعية وهذا ما يظهر في أنشطته الاجتماعية المختلفة، كما يحرص على تبني العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة في المجتمع ليكون قريبا من عملائه.
- ✓ من خلال معايشة الواقع الميداني لحالة بنك التنمية المحلية محل الدراسة، اكتشفنا أن موظفي بنك التنمية المحلية في الولايات الكبرى وخصوصا الجزائر العاصمة، يستفيدون من خدمات اجتماعية وامتيازات أكثر من نظرائهم من موظفي البنك في باقي الولايات.
- ✓ بالرغم من وجود مؤشرات على اهتمام بنك التنمية المحلية بالمسؤولية الاجتماعية، إلا أن هناك فارق كبير بين ما يقدمه بنك التنمية المحلية في مجال المسؤولية الاجتماعية، وبين ما يمكن أن يساهم به من خدمات اجتماعية تتناسب مع تطلعات المجتمع.

أنموذج مقترح

أولا– أنموذج مقترح لتطبيق استراتيجية المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

تعتبر البنوك مؤسسات مالية لها دور فعال في توجيه الاستثمار بهدف تحقيق أقصى ربح ممكن، إلا أن تبنيها للمسؤولية الاجتماعية يعتبر ضرورة تحتاجها للإيفاء بمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تساهم هذه الأخيرة في تحديد موقع البنك ودوره في حل المشاكل الاجتماعية، ولكي تتمكن البنوك من تطوير استراتيجية تمكنها من تطبيق المسؤولية الاجتماعية، يقترح الطالب هذا النموذج والمتكون من ثلاثة مراحل أساسية كما هي موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (25): خطوات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك



المصدر: من إعداد الطالب

يمثل الشكل السابق ثلاثة مراحل أساسية لتبني البنوك للمسؤولية الاجتماعية بداية من مرحلة التخطيط حيث يتولى البنك فيها تقييم ذاته داخليا وخارجيا، حتى يتمكن من معرفة قدرته على تلبية احتياجات المسؤولية الاجتماعية في المجتمع، ويقوم بوضع استراتيجية مسؤولية اجتماعية خاصة به تمكنه من تحقيق أهدافه المسطرة، تليها مرحلة التنفيذ والتي يتم في فيها تنفيذ الخطط الموضوعة في مرحلة التخطيط، وكذا وضع فرق العمل التي ستقوم بالتنفيذ، وأخيرا مرحلة المتابعة والقياس والتحسين المستمر حيث يتم فيها متابعة تنفيذ الخطط الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وقياسها، وتطويرها بشكل مستمر، ومن ثم إصدار تقرير يتضمن برامج المسؤولية الاجتماعية المنجزة وكذا الصعوبات التي تواجهها والحلول المقترحة، والجدول الموالي يقدم تفصيلا للمراحل الثلاثة.

الجدول رقم (61) : أنموذج مقترح لتطبيق إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية في البنوك

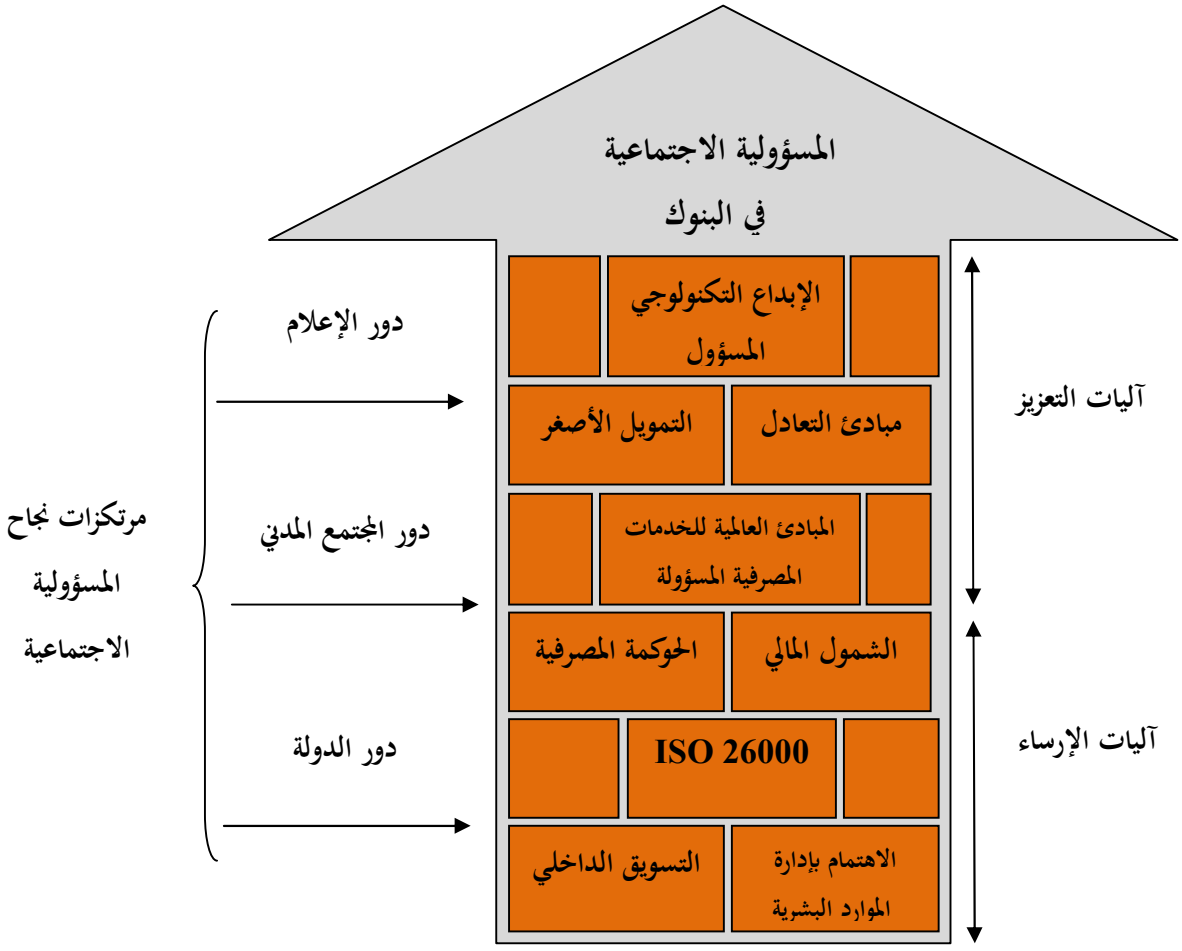
المرحلة	الخطوات المتبعة
التخطيط	ـ وجوب اقتناع الإدارة العليا للبنك بأهمية المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل أصحاب المصالح. ـ وضع بيان لنص رسالة البنك ويتضمن الصورة المستقبلية للبنك في مجال المسؤولية الاجتماعية، ويتضمن العناصر التالية: النطاق المستهدف، مجالات وفلسفة العمل، والشريحة المستهدفة من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية. ـ تقييم البيئة الداخلية والخارجية قصد تحديد البدائل الاستراتيجية المناسبة. ـ بناء قاعدة معلومات دقيقة عن الاحتياجات التي من المفترض توجيه برامج المسؤولية الاجتماعية لتلبيتها. ـ وضع خطة شاملة لبرامج المسؤولية الاجتماعية تلبي احتياجات كافة أصحاب المصالح. ـ وضع الخطط التشغيلية لمشاريع المسؤولية الاجتماعية التي تبناها البنك وفق جدول زمني محدد.
التنفيذ	ـ إنشاء وحدة متخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية تكون تابعة مباشرة لأعلى سلطة في البنك وتمنح لها الصلاحيات المناسبة، وتتولى وضع الخطط وبرامج المسؤولية الاجتماعية. ـ وضع هيكل تنظيمي خاص بالمسؤولية الاجتماعية لضمان انسيابية العمل وعدم تعارض مهام ومسؤوليات وصلاحيات فرق العمل التي ستتولى عملية تنفيذ مشاريع المسؤولية الاجتماعية. ـ وضع السياسات العامة التي تؤطر المسؤولية الاجتماعية داخل البنك، من حيث ما يجب فعله وما لا يجب من طرف الوحدة المختصة بالمسؤولية الاجتماعية. ـ نشر قيم المسؤولية الاجتماعية داخل الثقافة التنظيمية للبنك عن طريق الندوات وحلقات التعريف والرسائل التوعوية وعرض نماذج لبنوك عالمية رائدة في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية. ـ يمكن للبنك تطوير شراكات مع جهات أخرى كالجمعيات الخيرية ومنظمات المجتمع المدني لتنفيذ برامج مسؤولية اجتماعية قد لا يتمكن البنك من تنفيذها، سواء بسبب نقص الخبرة أو عدم وجود وحدة متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية داخل البنك، وذلك إما عن طريق فتح قنوات حوار أو تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية. ـ مراعاة التعاون والتنسيق بين البنك والمنظمات الأخرى تفاديا للازدواجية في مشروعات زائدة عن احتياجات المجتمع، وأيضا من اجل القيام بمشاريع مشتركة ذات أهداف كبرى لفائدة المجتمع. ـ التنفيذ الفعلي لبرامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية الموضوعة من طرف البنك.
التقييم والمتابعة والتحسين المستمر	ـ قياس الأداء التشغيلي لبرامج المسؤولية الاجتماعية، ومقارنتها بالأهداف الموضوعة في مرحلة التخطيط. ـ التعرف على الصعوبات التي تواجه وحدة المسؤولية الاجتماعية أثناء تنفيذ برامجها، والعمل على مواجهتها ـ تتابع وحدة المسؤولية الاجتماعية تنفيذ البرامج وذلك من خلال الوقوف على أراء المستفيدين من أصحاب المصالح، ومدى رضاهم عن أداء المشاريع وكذا اقتراحاتهم التطويرية. ـ تقوم وحدة المسؤولية الاجتماعية بإصدار تقرير الأداء توجهه الى إدارة البنك توضح فيه ما تم إنجازه من مشاريع وبرامج للمسؤولية الاجتماعية، الصعوبات التي واجهتها و كذا اقتراحاتها.

المصدر: من إعداد الطالب.

ثانيا– أنموذج مقترح لآليات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك:

إن المسؤولية الاجتماعية هي نشاط مرتبط ببعدين داخلي وخارجي، الداخلي يمثل مساهمة المنظمة في تحسين وتطوير ظروف العمل من خلال الاهتمام بكل المجالات التي تؤدي الى إشباع رغبات مواردها البشرية من صحة وسلامة وتكوين وتدريب وحوافز مادية ومعنوية، والخارجي ينعكس في مساهمة المنظمة في إشباع رغبات أصحاب المصالح الخارجيين وتحسين ظروف المجتمع من خلال إيجاد حلول للمشاكل البيئية والاجتماعية والأخلاقية التي يواجهها، وعليه على البنوك الراغبة في تبني المسؤولية الاجتماعية أن تهتم أولا بأصحاب المصالح الداخليين من خلال الاعتماد على آلية التسويق الداخلي والاهتمام بإدارة الموارد البشرية، ثم تنتقل الى تطبيق المواصفة الدولية ISO 26000 وتطبيق مبادئ التعادل العالمية ومبادئ الصيرفة المسؤولة والتمويل الأصغر مرورا بتفعيل الحوكمة المصرفية والشمول المالي، ويقترح الطالب هذا النموذج لآليات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك وهو كالتالي:

الشكل رقم (26): أنموذج مقترح لآليات إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك



المصدر: من إعداد الطالب.

خاتمة

خاتمة:

بعدما تطرقنا للجانب النظري والتطبيقي لدراستنا، سنحاول تقديم حوصلة شاملة حول النتائج المتوصل اليها في الجانب النظري والتطبيقي، وكذلك نتائج اختبار الفرضيات، كما سنحاول تقديم بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في إرساء وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، بالإضافة الى تقديم مجموعة من المواضيع والتي ستكون بمثابة آفاق لدراستنا، بحيث سنقوم بمعالجتها مستقبلا في شكل مداخلات ومقالات علمية.

أولا– نتائج الدراسة النظرية:

من خلال تطرقنا للدراسة النظرية توصلنا الى مجموعة من النتائج والمتمثلة فيما يلي:

– المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هي التزام طوعي أخلاقي مستمر لمنظمات الأعمال اتجاه العاملين فيها وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل من خلال إدارة الآثار الاجتماعية والبيئية والاقتصادية لأنشطتها بطريقة مسؤولة، في إطار تحقيق التوازن بين توقعات المجتمع والمصلحة الاقتصادية للمنظمة؛

– المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية هي نظام يهدف لتوفير البيانات والمعلومات المحاسبية الخاصة بالنشاط الاجتماعي للوحدة الاقتصادية، ويتضمن مجموعة من الإجراءات المحاسبية الخاصة بتسجيل وتبويب وعرض الأحداث والأنشطة ذات العلاقة بمجالات المسؤولية الاجتماعية للوحدة وفرض الرقابة عليها، أما الإفصاح المحاسبي فيعبر عن الطريقة التي بموجبها تستطيع المنظمة إعلام المجتمع بأطرافه المختلفة عن نشاطاتها المختلفة ذات المضامين الاجتماعية، وتعتبر القوائم المالية أو التقارير الملحقة بها أداة لتحقيق ذلك؛

– لا تختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ولكن الاختلاف يكمن في تميز البنوك بأنشطة تدخل ضمن هذه الأبعاد تختلف عن نظيرتها في منظمات الأعمال؛

– إن البنوك المسؤولة إجتماعيا هي البنوك التي تتحمل مسؤوليتها اتجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم والعملاء والموظفين والبيئة والمجتمع، من خلال دمج مجموعة من المبادئ على رأسها الشفافية، وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ومراعاة أصحاب المصلحة في سياساتهم الإدارية وعرضهم للمنتجات والخدمات؛

– تعتبر الحوكمة المصرفية آلية من آليات إرساء المسؤولية الاجتماعية في البنوك، حيث أن تطبيق مبادئ الحوكمة في المجال الاجتماعي يؤدي الى الرفع من كفاءة استخدام البنوك لمواردها في المجال الاجتماعي وتعظيم قيمتها ودعم القدرة التنافسية لها بما يساعدها على النمو والاستدامة؛

– إن العمل بأبعاد التسويق الداخلي المتمثلة في الثقافة التنظيمية والاتصال الداخلي والتدريب والتحفيز يعد نقطة البداية الأساسية لضمان تفاعل موارده البشرية مع برامج البنك وأهدافه، والتي من بينها أهدافه الاجتماعية التي تظهر في مدى سعيه ليكون شريكا فعالا في المجتمع الذي يعمل فيه، فيؤدي التركيز على العاملين باعتبارهم عملاء داخليين الحجر الأساس للعمل بمبادئ المسؤولية الاجتماعية؛

– في سبيل سعي البنوك نحو إرساء المسؤولية الاجتماعية، لا بد عليها من تفعيل الشمول المالي للوصول الى فئات المجتمع المحرومة من الخدمات المالية، حيث أن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية يسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة بالإضافة الى الاستخدام الأمثل للموارد؛

– تمثل المواصفة الدولية ISO 26000 مرجعا رئيسيا لجميع منظمات الأعمال لتوحيد الممارسات الاجتماعية على المستوى الدولي، وخطة تمكن من إرساء مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجيات وعمليات المنظمات، فيتعين على كل منظمة أعمال ساعية لتحقيق أهدافها بجودة وفعالية العمل بهذه المواصفة بما يضمن لها القبول لدى جميع الأطراف والمستفيدين منها ومن خدماتها؛

– إن تطبيق البنوك لمعايير الابداع التكنولوجي المسؤول يساهم في تجسيد معنى المسؤولية الاجتماعية، حيث أن الآثار السلبية التي قد تتسبب فيها البنوك إضافة إلى الضغوطات الاجتماعية والبيئية من طرف المجتمع المدني، فرض على هذه البنوك أن تلعب دورا اجتماعيا وبيئيا حتى تحافظ على مكانها في السوق، هذا ما حتم عليها التغيير في أنماط سيرها وإدخال تكنولوجيات جديدة للحصول على منتجات أو عمليات جديدة أو التحسين فيها، الأمر الذي يتطلب منها اكتساب المعارف والمهارات اللازمة للقيام بعملية الإبداع التكنولوجي، حيث على البنوك أن تستخدم الإبداع الذكي والمسؤول لتحقيق الربحية من جهة وتحقيق الاحتياجات البيئية والمجتمعية من جهة أخرى؛

– يعتبر التمويل الأصغر خط تمويلي مواز ومكمل لما تقوم به البنوك في الجهاز المصرفي، حيث يساعدها في تعزيز ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع وأفراده ممن هم بحاجة للأخذ بأيديهم للقيام بنشاطاتهم الاقتصادية التي تحقق لهم دخلا يمنحهم ولو الحد الأدنى الذي يضمن لهم عيشا ميسورا وكريما؛

– تعد مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة إطارا يضمن توافق استراتيجية وممارسات البنوك المتوقعة مع متطلبات المجتمع، كما توفر هذه المبادئ إطار عمل لنظام مصرفي مستدام، وتساعد البنوك على إظهار كيفية اسهامها بشكل إيجابي في المجتمع، بتضمين الاستدامة والممارسات المسؤولة اجتماعيا على المستويات الاستراتيجية وفي جميع الأعمال؛

– تعتبر مبادئ التعادل التي أعدتها منظمة التمويل الدولية IFC إطار عمل لإدارة المخاطر تتبناه المؤسسات المالية والبنوك لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر المجتمعية والبيئية في المشاريع، وتهدف في المقام الأول الى توفير الحد الأدنى من المعايير للعناية الواجبة والمراقبة لدعم اتخاذ القرارات المسؤولة بشأن المخاطر، وتشير الى التغيير في تركيز الصناعة المصرفية على القضايا البيئية والاجتماعية باعتبارها من مخاطر الأعمال، فمن خلال التوقيع على أساس طوعي على مبادئ التعادل، فإن البنوك تأخذ في الاعتبار عددا معينا من معايير التقييم الاجتماعي والبيئي في اختيار المشاريع التي تمولها، ويمكن اعتبار مبادئ التعادل تطبيقا للمسؤولية الاجتماعية للبنوك في مجال التمويل.

ثانيا– نتائج الدراسة التطبيقية:

بعد إعدادنا للدراسة التطبيقية توصلنا الى مجموعة من النتائج والمتمثلة فيما يلي:

– يعتبر البنك الأهلي المصري من المصارف الحكومية الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وقد فاز بجائزة المسؤولية الاجتماعية عدة مرات داخل مصر وخارجها، وآخرها كانت سنة 2019 بحصوله على جائزة أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية على مستوى قارة افريقيا، ويلتزم البنك الأهلي المصري بسلسلة من برامج المسؤولية الاجتماعية تهدف الى خدمة المجتمع، والتي تستهدف في مجملها خدمة التعليم والصحة ومحاربة الفقر، بالإضافة الى دعم المرأة الماكثة في البيت ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة؛

– تتمثل مهمة البنك التونسي للتضامن في تمويل الشباب خريجي التعليم العالي ومراكز التكوين المهني، والتخصص في التمويل المنزلي من أجل ترقية المؤسسات المصغرة، كما يقوم البنك بالصيرفة الإسلامية، وتمويل جمعيات القروض الصغيرة، بهدف توفير التمويل وإنشاء مصادر دخل للأشخاص الذين لا تتوفر لديهم الموارد اللازمة أو الضمانات الكافية لإقامة نشاط خاص في مختلف القطاعات والأنشطة الاقتصادية بما يؤمن لهم الرزق ويدمجهم في دورة الإنتاج، ونظير هذه الخدمات المقدمة تحصل البنك على خطاب شكر من منظمة التقييس العالمية ISO بتاريخ 18 جوان 2014 تشكره فيها على جهوده المستمرة في التطوير والاستدامة وعلى استخدامه لمعيار المسؤولية الاجتماعية ISO 26000 ؛

– يلعب مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية السوداني دورا كبيرا في دعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية في السودان، وتعاظم دوره كثيرا مما جعله من أوائل المؤسسات الحكومية التي تساهم في تخفيف حدة الفقر والبطالة، ويعتمد البنك على آلية التمويل الأصغر لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة، كما يعتمد على برامج القرض الحسن لذوي الإعاقة وللمتعايشين مع فيروس الإيدز، وبرنامج تمويل كيس الفقير، ومحفظة تمويل مشروعات الخريجين وتوزيع الزكاة، كما تحصل البنك في سنة 2019 على جائزة أفضل بنك في المسؤولية الاجتماعية للمرة الثالثة على التوالي والمقدمة من طرف الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية والاتحاد الدولي للمصرفيين العرب؛

– أظهرت نتائج المقابلات مع بعض مدراء البنوك العمومية الجزائرية مستوى تبني متوسط للبنوك عينة الدراسة بشكل عام تجاه أدائها للمسؤولية الاجتماعية.

– يتضح من خلال نتائج المقابلات مع بعض مدراء البنوك العمومية الجزائرية أن درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء والموظفين جاءت جيدة، إلا أن هذه النتيجة لا تعكس حقيقة الأمور، حيث أن لقانون العمل وقانون المستهلك دور كبير في اهتمام البنوك بهذه الفئات، كما يعتبر كل من العملاء والموظفين من الأطراف المؤثرة مباشرة على أداء البنوك وأي إخلال اتجاههم يؤثر بالسلب على البنوك محل الدراسة.

– يقدم بنك التنمية المحلية العديد من الخدمات والبرامج الهادفة والمتنوعة في إطار مسؤولياته الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة، والتي تنوعت مابين تكوين وتدريب للموظفين وتسهيلات في الادخار والإقراض بالنسبة للعملاء، وبرامج رعاية صحية وأعمال خيرية ودعم للتعليم والبحث العلمي بالنسبة للمجتمع، وحملات توعوية وتنظيف اتجاه البيئية.

ثالثا– مناقشة النتائج الخاصة باختبار فرضيات الدراسة:

– قامت الدراسة باختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في ممارسة المسؤولية الاجتماعية تعزى لخصائص أفراد عينة الدراسة من حيث (المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية)، وبالاستناد على نتائج الدراسة، خلصنا الى إثبات صحة الفرضية؛

– تم رفض الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن بنك التنمية المحلية محل الدراسة يمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة اتجاه أصحاب المصلحة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن البنك يمارس

مسؤوليته الاجتماعية بدرجة جيدة بشكل عام، أما على مستوى كل صاحب مصلحة نجد أنه يمارس مسؤوليته بشكل جيد اتجاه كل من الموظفين والعملاء والمجتمع، في حين جاءت ممارسته متوسطة اتجاه البيئة؛

– من خلال دراستنا تبين لنا بأن اهتمام بنك التنمية المحلية بالعنصر البشري راجع الى حرصه على تحقيق الرضا الوظيفي للموظف وبالتالي تحقيق كفاءة وأداء أعلى للموظف، مما يدفع المسؤولين على البنك اتخاذ حزمة من الممارسات تدخل ضمن المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين من حيث التدريب والتحفيز وتكافؤ الفرص وتلبية احتياجاتهم؛

– تم رفض الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أن ارتباط بنك التنمية المحلية بقرارات البنك المركزي يشكل أكبر عائق في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، حيث أظهرت الدراسة مجموعة من العراقيل تؤثر على البنك في ممارسته لمسؤوليته الاجتماعية، وفي مقدمتها عدم وجود وحدة متخصصة تهتم بتسيير برامج المسؤولية الاجتماعية في البنك، حيث أوكلت هذه البرامج لقسم التسويق الذي يقوم بمجهودات معتبرة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

رابعا– التوصيات:

أوصت الدراسة بـ:

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

– ضرورة توعية القيادات الإدارية للبنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية حتى تصبح من ثقافته التنظيمية بالتدريب والمتابعة والاستفادة من تجارب البنوك العالمية الرائدة في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية؛

– ضرورة تطوير قوائم مالية تشتمل على بيانات تفصيلية عن الأداء الاجتماعي للبنوك؛

– على بنك التنمية المحلية الانتقال من طور المبادرات العشوائية الى نهج مأسسة المسؤولية الاجتماعية ضمن خطة استراتيجية واضحة تدخل ضمن رسالته ورؤيته المستقبلية؛

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

– ضرورة تنظيم حملات دعاية واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، بالتركيز على أهمية برامج المسؤولية الاجتماعية في زيادة أرباح منظمات الاعمال في المدى المتوسط والطويل؛

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

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

– إيجاد تشريعات تلزم أو تشجع على الأقل البنوك على المساهمة في حماية البيئة والمحافظة عليها؛

– قيام البنك بدراسات دورية لقياس رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، حيث أن الرضا يعكس ممارسات المسؤولية الاجتماعية في البنك اتجاه العملاء.

خامسا– الدراسات المستقبلية:

– دور الشمول المالي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

– مبادئ التعادل ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للبنوك.

– متطلبات إرساء الصيرفة الإسلامية في البنوك العمومية الجزائرية وأثرها على الأداء المالي.

– أثر التسويق الداخلي على أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

قائمة المراجع

المراجع:

– القرآن الكريم.

– كتب الحديث الشريف.

أولا– باللغة العربية:

1– الكتب:

– باري كشواي، **إدارة الموارد البشرية**، دار الفاروق للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2006.

– بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

– بن عياد مُحَمَّد واخرون، **أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال بين الفكرين الإسلامي والوضعي**، كتاب جماعي بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والمنظمات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز العربي الديمقراطي، ألمانيا، برلين، 2019.

– بولين المعوشي أيوب، **المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية في لبنان**، دار أفكار للطباعة والنشر، لبنان، 2016.

– ثامر البكري، **التسويق والمسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001.

– حماد طارق عبد العال، **حوكمة الشركات "تطبيقات الحوكمة في المصارف**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

– خوالد أبو بكر، خير الدين بوزرب، **خصوصية المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية: دراسة حالة بنك الكويت الوطني**، **كتاب** جماعي بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019.

– رضوان عثمان، **التنظيم القانوني لحوكمة الشركات في التشريعات العربية**، مركز الدراسات العربية للنشر، مصر، 2017.

– سعيد علي الراشدي، **الإدارة بالشفافية**، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

– شعبان فرج، **الاتصالات الإدارية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.

– صلاح الدين مُحَمَّد عبد الباقي، **الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية**، دار الجامعة الحديثة للنشر، الإسكندرية، 2006.

– الصيرفي مُحَمَّد، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2007.

– الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.

- عبد القادر منصوري وآخرون، **المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة**، كتاب جماعي بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019.
- عثمان مُحَّد غنيم وماجدة أبو زنط، **التنمية المستدامة وأساليب تخطيطها وأدوات قياسها**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- علي السلمي، **إدارة الموارد البشرية**، دار غريب للطباعة والنشر، جمهورية مصر العربية، 1998.
- علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة، **مبادئ الإدارة :الأصول والأساليب العلمية**، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2013 .
- الغالبي طاهر والعامري صالح، **المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
- الغالبي، طاهر والعامري، محسن صالح ، **الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر، عمان:الأردن، 2008.
- محسن أحمد الخضيري، **حوكمة الشركات**، الطبعة الأولى مجموعة النيل العربية، مصر، 2005.
- مُحَّد جودت ناصر وعلي الخضر، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل**، منشورات جامعة دمشق، مركز التعليم المفتوح، سوريا، 2014.
- مُحَّد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن ،2016.
- مُحَّد قاسم القيروتي، **نظرية المنظمة والتنظيم**، دار وائل للنشر والتوزيع، طبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2008.
- مدحت مُحَّد أبو النصر، **المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2015.
- مصطفى أبو بكر، **أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة**، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.
- مصطفى يوسف **كافي، فلسفة التسويق الأخضر**، المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014 .
- منذر الضامن، **أساسيات البحث العلمي**، دار الميسرة، عمان، الأردن، 2007.
- نجم عبود نجم، **أخلاقيات علم الإدارة في عالم متغير**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، 2006.
- نعمة عباس الخفاجي وطاهر محسن الغالبي، **قراءات في الفكر الإداري المعاصر**، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2008.

– وليد حميد رشيد الأميري، **المسؤولية الإجتماعية للمصارف الخاصة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.

2– رسائل دكتوراه:

– أوصغير الويزة، **دراسات إتجاهات البنك المركزي في تطبيق مقررات لجنة بازل وآثارها على البنوك التجارية، دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس ومصر**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر،2017.

– بن الشيخ نور الدين، **الحماية القانونية للودائع المصرفية لدى المؤسسات البنكية في التشريع الجزائري**، أطروحة دكتوراه في العلوم القانونية، جامعة باتنة، الجزائر، 2014.

– حدو أحلام سميرة، **تأثير المسؤولية الاجتماعية في بناء سمعة منظمة الأعمال، دراسة ميدانية للشركات العاملة في قطاعات لاتصالات بالجزائر**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر،2017.

– ختير فريدة، **الرقابة المصرفية في الجزائر**، أطروحة دكتوراه علوم شعبة علوم إقتصادية، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2017

– زهرة لعروسي قرين، **دور إدارة مخاطر الإئتمان المصرفي في إتخاذ القرارات الإئتمانية لدى البنوك الجزائرية، دراسة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2016.

– سعاد صلاح، **أثر تطبيق مبادئ حوكمة الشركات على إدارة المخاطر في البنوك التجارية، دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة عنابة، الجزائر، 2016.

– عبد الرزاق سلام، **القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة، تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011

– فضالة خالد، **دور الاقتصاد الاسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري**، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة البويرة، الجزائر، 2019.

– لامية شهبون، **المخاطر البنكية وأثرها على التسهيلات الإئتمانية في عينة من البنوك التجارية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015

– مُحَّد الشقراني، **المسؤولية الإجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال دراسة حالة**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019.

- مُحَمَّد طرشي، **متطلبات تفعيل الرقابة المصرفية في ظل التحرير المالي والمصرفي – دراسة حالة الجزائر– ،** أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 2012
- مُحَمَّد فلاق، **مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادات الإيزو 9000**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2014.
- معمري نارجس، **تطوير المنظومة المصرفية الجزائرية وفق مقررات اتفاقية بازل 3، دراسة حالة بنك التنمية المحلية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2020.
- مقدم وهيبة، **تقيم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014.

3– رسائل ومذكرات ماجستير:

- أديب سالم مسعود الأغا، **مدى التزام البنوك العاملة في قطاع غزة بأداء مسؤوليتها الاجتماعية**، رسالة ماجستير في علوم ، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
- بعلي حسني مبارك، **إمكانية رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011.
- بوسلامي عمر، **دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مجمع صيدال وحدة الدار البيضاء الجزائر العاصمة**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2013.
- حنين مُحَمَّد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017.
- حنين مُحَمَّد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017.

- شادي مُحَّد عبد الباقي إبراهيم، **دراسة تحليلية لأثر التمويل الأصغر للمشروعات الصغيرة في تنمية الفرد والمجتمع**، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، كلية الزراعة، جامعة المنصورة، مصر، 2017.
- شيح عبد الحق، **الرقابة على البنوك التجارية**، مذكرة ماجستير في القانون، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010.
- عبد الحكيم حمود أبو الشعر، **دور توظيف المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة في تمويل توجيه البحث الموجه في الجامعات، دراسة حالة الشركات المدرجة في بورصة فلسطين**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2016.
- عبد الرزاق حبار، **المنظومة المصرفية الجزائرية ومتطلبات استيفاء مقررات لجنة بازل**، مذكرة ماجستير، قسم علوم اقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2005.
- عثمان ميرة، **أهمية تطبيق الحوكمة في البنوك وأثرها على بيئة الأعمال مع الإشارة الى حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012.
- ماجد محمود مُحَّد أبودية، **دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني**، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016.
- ماجدة مدوخ، **فعالية السياسة النقدية في تحقيق الاستقرار الاقتصادي في ظل الإصلاحات الراهنة، دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2002.
- مُحَّد عامر رامي العذاري، **الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات**، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2017.
- مُحَّد مصطفى غانم، **واقع التمويل الأصغر الإسلامي وآفاق تطويره في فلسطين دراسة تطبيقية على قطاع غزة**، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.
- نشيدة دنان، **أثار تحرير الخدمات المصرفية على أداء البنوك الجزائرية**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013
- هيام عمر مُحَّد عثمان أبوعقلة، **تقويم تجربة التمويل الأصغر في المصارف والمؤسسات المالية السودانية، دراسة حالة ولاية الجزيرة، السودان (2006-2012)**، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان، 2013.

4- الأبحاث المنشورة:

- أبو بكر خوالد، خير الدين بوزرب، **تشخيص وظائف إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأجنبية العاملة في الجزائر، دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB**، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2019.
- أبو بكر خوالد، **طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية (ABG) خلال الفترة 2015-2016**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، المجلد 20، 2019.
- أزهر يوسف الشكري، **أسس القياس المحاسبي لتكاليف منافع الأنشطة الاجتماعية و طرائق الإفصاح عنها في التقارير المالية**، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة الكوفة العراقية، العراق، المجلد 08، العدد 22، 2012.
- آمنة تونسي وإبراهيم بورنان، **المراجعة الاجتماعية ودورها في تضييق فجوة التوقعات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، جامعة الأغواط، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، سبتمبر 2016.
- بحوصي مجدوب، **استقلالية بنك الجزائر (مؤسسة الرقابة الأولى) بين قانون النقد والقرض 10/90 والأمر 11/03**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، الجزائر، العدد 16، 2012.
- بروبة إلهام، **المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الشفافية وترشيد اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 48، 2017.
- بسمة أحمد إبراهيم أبو زايد، **واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العامة في فلسطين وسبل تطويرها**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- بن فرج زوينة، **الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمقاولة**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، العدد 18، 2017.
- جمال لطرش و مُحَمَّد جعيل، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 05، العدد 01.
- حبار عبد الرزاق، **الالتزام بمتطلبات لجنة بازل كمدخل لإرسال الحوكمة في القطاع المصرفي العربي "حالة دول شمال افريقيا"**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، العدد السابع، 2009.
- حسين هادي عنيزة وماهر ناجي علي، **تأثير الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في قرارات مستخدمي هذه القوائم، دراسة تطبيقية و استطلاعية**، مجلة الغري مجلة محكمة متخصصة في الأبحاث و الدراسات الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 09، العدد 26، 2013.

- خوالد أبو بكر، **التسويق الداخلي ودوره في تحسين جودى الخدمات المصرفية: مقاربة نظرية**، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 02، العدد 03، أفريل 2018.
- خيرة داوود، **قراءة في ادبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدية، الجزائر، المجلد 12، العدد 2، 2019.
- زرزار العياشي وغياد كريمة، **المسؤولية الاجتماعية في الاسلام قراءة في المنهج النبوي لقيادة المسؤولية الاجتماعية**، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، الجزائر، العدد 23، مارس 2017.
- زيد المال صافية، **أيزو 26000: مواصفة دولية لتفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات**، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، جامعة بجاية، الجزائر، المجلد 11 العدد 01، 2020.
- زيدان مُحَمَّد، **أهمية إرساء وتعزيز مبادئ الحوكمة في القطاع المصرفي بالإشارة للبنوك الجزائرية**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 09، 2009.
- سعيد مخلد النعيمات وفارس جميل الصوفي، **دور محاسبة المسؤولية الاجتماعية ومدى تطبيقها على قطاع البنوك التجارية في الأردن**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، العدد 28، 2011.
- سليم بن رحمون، سميحة بوحفص، **التأصيل النظري للحوكمة المصرفية ودورها كآلية لإدارة المخاطر المصرفية"**، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد السادس، مارس 2018.
- صورية شنبي والسعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2018.
- عالية عبد الحميد عارف، **إدارة القروض متناهية الصغر الاليات والأهداف والتحديات**، المجلة العربية للإدارة، جامعة الدول العربية، المجلد 29، العدد 01، 2009.
- العايب عبد الرحمان، **مساهمة ادماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية** الجزائرية، حالة المؤسسة الاقتصادية للتوظيب وفنون الطباعة برج بوعريريج، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 11، 2012.
- عبد الله صادق دحلان، **المسئولية الاجتماعية للمؤسسة**، مجلة عالم العمل، جامعة بيروت، لبنان، العدد 49، مارس 2004 .
- علي بن محكوم، **تنمية الموارد البشرية في المنظمة: مفهومها وأبعادها**، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، العدد الأول، 2018.
- علي عبد الراضي، **المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمواطنة**، مجلة دراسات اجتماعية، المعهد المصري للدراسات، مصر، 2018.

- غردي مُحَّد، **دور مبادئ وأسس الحوكمة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية**، مجلة الاقتصاد الجديدة، الجزائر، العدد 9، سبتمبر 2013.
- فلاق صليحة، **متطلبات إرساء دعائم المسؤولية الااجتماعية دراسة خالة المملكة العربية السعودية، تجربة بنك الجزيرة**، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة البليدة، المجلد 6، العدد 1، 2015.
- مُحَّد عادل عياض، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، مدخل لمساهمة منظمات الأعمال في الاقتصاد التضامن**، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 5، جوان 2003.
- مُحَّد قريشي، **الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الوطنية**، مجلة البحوث والدراسات، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 06، 2008.
- محمود الكاشف، **إطار مقترح لتحسين جودة حوكمة الشركات**، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، مصر، المجلد 32، العدد 02، 2008.
- مزيمش أسماء وشريقي عمر، **الحوكمة المصرفية كآلية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية بالبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر: دراسة ميدانية بمجموعة من البنوك والمؤسسات المالية بولاية سطيف**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد الثالث والعشرون، جوان 2018.
- مقدم وهيبة، بكار بشير، **المسؤولية الاجماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، جامعة وهران، الجزائر، المجلد رقم 7، العدد 1، 2014.
- منير سليمان الحكيم، **المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية**، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة عمان الأهلية، الأردن، المجلد 17، العدد 02، 2014.
- ناصر طهار ومُحَّد فلاق، **واقع تبني منظمات الأعمال العربية للإبداع التكنولوجي شركة المراعي نموذجا**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، العدد الثاني، سبتمبر 2016.
- ناصر مراد، **التنمية المستدامة وتحدياتها في الجزائر**، مجلة التواصل، جامعة عنابة، الجزائر،العدد 26، جوان 2010.
- نجلاء ابراهيم يحيى عبد الرحمن، **دور الأليات الداخلية للحوكمة في تحسين الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنشئات الأعمال السعودية**، مجلة المحاسبة والمراجعة، جامعة مصر، مصر، المجلد الأول، 2013.
- نور الدين بوالشرش، محامدية إيمان، **واقع إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد 27، ديسمبر 2016.

- ياسر عبد طه الشرفا وحنين مُحَّد بدر عجور، **دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة،** Global Journal of Economics and Business، المجلد 6، العدد 1، 2019.
- يوسف مُحَّد جربوع، **مدى تطبيق القياس والافصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة، دراسة استكشافية لآراء المديرين الماليين ورؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة،** مجلة الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، 2007.

5- الندوات والمؤتمرات العلمية:

- أحسن عثماني وسعاد شعابنية، **النظام المحاسبي المالي كأحد أهم متطلبات حوكمة الشركات وأثره على بورصة الجزائر،** الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة- الجزائر، يومي: 06-07 ماي 2012.
- أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، **المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية،** بحث مقدم الى مركز المديرين المصري لأغراض الاشتراك في المسابقة البحثية لعام 2010 حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر، 2010.
- أكرم أحمد الطويل ورغيد إبراهيم إسماعيل، **العلاقة بين أنواع الإبداع التقني وأبعاد الميزة التنافسية،** المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تحت عنوان: إدارة منظمات الأعمال التحديات العالمية المعاصرة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن، 27-29 أفريل 2009.
- أم كلثوم جامعي، سمير بن عبد العزيز، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال،** ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012.
- بحوصي مجدوب، لخوش مديحة، **دور مواصفة الأيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية،** الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 14 و 15 فيفري 2012، جامعة بشار، الجزائر.
- بروش زين الدين ودهيمي جابر، **دور اليات الحوكمة في الحد من الفساد المالي والاداري،** الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كألية للحد من الفساد المالي والاداري، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي 6-7-2012.
- بقدور عائشة وبكار أمال، مداخلة بعنوان **المسؤولية الاجتماعية بين الالتزام والإلزام،** الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ،جامعة بشار، الجزائر، 14 و 15 فيفري 2012.

- بلخضر مسعودة، سليمان منيرة، **دور التسويق الداخلي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للعاملين**، المؤتمر الدولي 14 خول سلوكيات المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوطن العربي، الواقع واليات التجسيد،27-28 نوفمبر 2018، جامعة الشلف، الجزائر.
- بوذريع صليحة، **المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق المركز التنافسي للمؤسسات**، الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14 و15 فيفري 2012 جامعة بشار، الجزائر.
- حسين شنيني ولخضر عبد الرزاق مولاي، **أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات**، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و23 نوفمبر 2011، الجزائر.
- سعدون مهدي الساقي و عبد الناصر نور، **محاسبة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**، مؤتمر دولي التحديات المعاصرة للإدارة العربية (القيادة الإبداعية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2006.
- سمير بن عبدالعزيز، أم كلتوم جماعي، **الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار يومي: 14-15 فيفري 2012، الجزائر.
- صالح السحيباني، **المسئولية الاجتماعية و دورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية:حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية**، المؤتمر الدولي حول:- القطاع الخاص في التنمية: تقييم و استشراف يومي 23-25 مارس 2009، بيروت، لبنان.
- عزمي وصفي عوض، **مدى التزام القطاع المصرفي الفلسطيني بمسؤولياته الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي: دراسة مقارنة لعينة من البنوك التجارية العاملة في فلسطين**، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الرابع عشر بعنوان سلوكيات المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوطن العربي، جامعة الشلف، الجزائر، 27-28 نوفمبر 2018.
- عسكر الحارثي، **المسؤولية الاجتماعية من أين تبدأ؟**، ملتقى العطاء العربي الثاني من 6 الى 9 جانفي 2009، أبو ظبي.
- منصف شرقي، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال**، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، ملتقى دولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14- 15 فيفري 2012، الجزائر.

- نغم حسين نعمة وأحمد نوري حسن، **مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق**، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية بغداد تحت شعار الابداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال المنعقد في 28-29 نوفمبر 2018، العراق.
- يوسف بخلخال، **المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المحاسبة الاجتماعية**، مداخلة في ملتقى الدولي حول المنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 15-14 فيفري 2012.

6- النصوص القانونية:

- بنك الجزائر، الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 المعدل والمتمم للأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 4، الصادرة في 28 /01/ 2018.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 71، الصادرة في 11/25/ 2001.
- المادة 32 من قانون النقد والقرض لـ 90-10 الصادر في 14 أفريل 1990.

7- التقارير:

- الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية، **الكتاب العربي في المسؤولية المجتمعية**، مطبوعات الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية، البحرين، 2019.
- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، **كشف البيانات المتعلقة بتأثير المنظمات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة**، نيويورك، 2004.

ثانيا- المراجع الأجنبية:

- Aliance for financial inclusion AFI, **measuring financial inclusion: Core set of financial inclusion indicators**, Thailand, 2011.
- Basel Committee on banking supervision, **Enchancing corporate governance for banking organizations bank for international settlements**, 2006.
- Commission des communautés européenne, livre vert - **promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises,** article publié sur https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=FR , 2001.
- de serres, **Aux confins de la responsabilité sociale des banques**, management stratégique de l'AIMS, Nice, 2008.

- Equator principles, **Review of the Equator Principles EP4**, https://equator-principles.com/ep4/.
- Export Développement Canada (EDC), **Responsabilité Et Durabilité Des Entreprises : les principes de l'Equateur**, https://www.edc.ca/fr/about-us/corporate/corporate-sustainability-responsibility/environment-people/equator-principles.html.
- Febea, **En quoi les banques éthiques se différencient elles des banques traditionnelles ?**, article publié sur http://www.febea.org/sites/default/files/library_files/definition_banque_ethique-fr.pdf , 2012.
- Global Finance, **poorest contries in the world 2020**, july2020, https://www.gfmag.com/global-data/economic-data/the-poorest-countries-in-the-world.
- Global financial developement, **financial report inclusion**, the world bank, washington, 2013..
- Helene de Burgh-Woodman et al. '**An Evaluation of the State of the CSR Field in Australia: Perspectives from the Banking and a Mining Sectors', in Corporate Social Responsibility**: concepts, Methodologies and Applications (ed.) Corporate Social Responsibility: concepts, Methodologies and Applications, USA: IGI Global, 2018.
- J.S Toms, "Firm Resources**, Quality Signals and The Determinants of Corporate Environmental Reputation: Some United Kingdom Evidence**", British Accounting Review, Vol. 34, 2002.
- Kotler Philip, Keller Kevin Lane, Dubois Bernard, et Manceau Delphine, **Marketing management**, 12 éme Ed, Pearson Educations, Paris, France, 2006.
- Mahouche Yamina et Si-mohammed Djamel**, L'innovation Responsable Au Cœur Du Management De La Rse: Un Levier De Performance Pour La Pme Algerienne**, 5 ème Edition du colloque international sur le développement durable et la RSE Développement durable, RSE et performance globale : entre discours et pratiques, Universite Internationale D'agadir, Maroc, Du 21 au 23 novembre 2019.
- Mullenbach Astrid, **l'apport de la théorie des parties prenantes à la modélisation de la responsabilité sociétale des entreprises**, la revue des sciences de gestion, 2007.
- Pierre Baret et Marion Chivot, **Pertinence des Principes Equateur Comme Outil d'Implémentation de la RSE Dans Le Secteur Bancaire**, Comptabilités et innovation, grenoble, France, 2012.
- Rémi Barré, **Des Concepts à la Pratique de l'innovation responsable : à propos d'un séminaire franco-britannique**, Natures Sciences Sociétés, volume 19, 2011.

- Robbins Stephen, **Management concept and Application,** Prentice tall Inc.USA, 1999.
- Truccolo noémie, **la responsabilité sociétale des banques : véritable engagement institutionnel ou simple conformisme ?,** article publié sur https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A11164/datastream/PDF_01/view , 2017.
- Vranceanu Radu, **Une crise de confiance. Sociétal**, article publié sur http://archives.institut-entreprise.fr/sites/default/files/article_de_revue/docs/documents_internes/societal-64-3-vranceanu-conjonture.pdf , 2009.

.

Websites :.

- https://www.arabbank.com/ar/mainmenu/hom
- http://www.tunisieindustrie.nat.tn/fr/download/ci/ci131_ar.pdf
- https://al-sharq.com/opinion/06/01/2013
- https://badrbanque.dz/sample-page-2/quisommesnous/
- https://benokinvest.com/archives/4137
- https://cpa-bank.dz/index.php/fr/la-banque/presentation
- https://m.annabaa.org/arabic/studies/18332.
- https://particuliers.societegenerale.dz/fr/nous-connaitre/presentation-societe-generale-algerie
- https://uabonline.org
- https://www.about.algeria.hsbc.com/fr-fr/hsbc-in-algeria
- https://www.agb.dz/organisation/presentation.html
- https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview#1
- https://www.albaraka-bank.com//
- https://www.alsalamalgeria.com/ar/accueil.html/!#
- https://www.bank-abc.com/world/Algeria/ar/Pages
- https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/index.html
- https://www.bea.dz/publication.html#
- https://www.bna.dz/ar
- https://www.bnpparibas.dz/nous-connaitre/bnp-paribas-el-djazair/
- https://www.bts.com.tn/wp-content/uploads/2019/04/lettre-de-reconnaissane-001.jpg
- https://www.ca-cib.fr/nous-connaitre/notre-profil/credit-agricole-cib-en-1-clic،
- https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/algeria.html

- https://www.facebook.com/1384117425220354/posts/677809685669438
- https://www.facebook.com/bts.bank.officiel/،
- https://www.fransabank.dz/index.php?option=com_،
- https://www.hbtf.com/ar/network-the-housing-bank-for-trade-and-finance-algeria
- https://www.natixis.dz/nous-connaitre/
- https://www.nbe.com.eg/AssetsManager/Magazine/Magazine29.pdf
- https://www.nbe.com.eg/NBE/E/#/AR/AboutUS
- https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Financial%20Awareness/2017/Financial%20Inclusion%20Brochure.pdf
- https://www.trustbank.dz/index.php/2015-04-11-19-56-06/presentation
- https://www.uabonline.org
- https://www.unenvironment.org/ar/alakhbar-walqss/alnshrat-alshfyt/altzam-130-bnka-ymlk-47-trylywn-dwlar-amryky-mn-alaswl-balml
- https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/
- https://www.youtube.com/watch?v=-n8-WPf4Yrc
- www.lemaghreb.tn

الملاحق

ملحق رقم 01

جامعة حسيبة بن بوعلي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموظف (ة) الكريم (ة) ، السلام عليكم ورحمة الله تعلى وبركاته، تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز بحث علمي بعنوان : "**تقييم مدى تطبيق البنوك العمومية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية ، دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية "**، والذي يدخل ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير، وستكون دقة إجابتكم ومساهمتكم عونا كبيرا لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية ، لذا نأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع العبارات الواردة في الاستبيان من خلال وضع علامة (X) في المكان الذي يعكس أراءكم ، ونود إعلامكم بأن آرائكم ستكون موضع ثقة، إذ سيتم التعامل معها بسرية وكتمان وأن البيانات المقدمة ستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط .

Madame, Monsieur bonjour:

J'ai l'honneur de vous remettre ce questionnaire pour compléter une recherche scientifique intitulée : ***" évaluation de la mesure dans laquelle les banques publiques algériennes mettent en œuvre la responsabilité sociale (étude de cas des banques publiques algériennes)****, qui répond aux exigences de l'obtention d'un doctorat en sciences de la gestion. La précision de votre réponse et de votre contribution nous sera très utile pour obtenir des résultats objectifs et scientifiques, nous espérons donc que vous pourrez répondre à toutes les déclarations dans le questionnaire en notant (x) où vos opinions sont reflétées, et nous tenons à vous informer que vos opinions seront dignes de confiance, Ils seront traités dans le secret, et les données fournies seront utilisées à des fins de recherche scientifique uniquement.*

Première partie: Données préliminaires — *الجزء الأول: بيانات أولية*

المؤهل العلمي: *Qualification scientifique*

ثانوي *Secondaire* ☐
جامعي *Universitaire* ☐
دراسات عليا (ماجيستر، دكتوراه) *Études supérieures (magister, doctorat)* ☐

المركز الوظيفي: ***Poste administratif***

مدير *Directeur* ☐
نائب مدير *Sou directeur* ☐
رئيس قسم *Chef département* ☐
رئيس مصلحة *chef de service* ☐

سنوات الخبرة في المنصب الحالي: *Années d'expérience dans le poste actuel*

أقل من 10 سنوات *moins de 10 ans* ☐
ما بين 11 سنة و20 سنة *entre 11 ans et 20 ans* ☐
أكثر من 21 سنة *plus de 21 ans* ☐

الجزء الثاني: ممارسات البنك اتجاه العملاء						
رقم العبارة	العبـــــارة	موافق بشدة *Tout à fait d'accord*	موافق *Plutôt d'accord*	محايد *Ni d'accord ni pas d'accord*	غير موافق *Plutôt pas d'accord*	غير موافق تماما *Pas du tout d'accord*
01	يوفر البنك مواقف لسيارات العملاء. *La banque fournit un parking pour les voitures des clients.*					
02	يقدم البنك خدمات مصرفية متنوعة تلائم احتياجات العملاء وتطلعاتهم. *La banque offre une variété de services bancaires pour répondre aux besoins et aux aspirations des clients.*					
03	تأخذ إدارة البنك بعين الاعتبار أراء ومقترحات عملائها بخصوص تطوير جودة الخدمات المقدمة. *La direction de la Banque tient compte des points de vue et des suggestions de ses clients concernant le développement de la qualité des services fournis.*					
04	يتعامل البنك في تلبية احتياجاته مع الموردين الملتزمين بمعايير ISO. *Pour répondre à ses besoins, la banque traite avec des fournisseurs conformes aux normes ISO.*					
05	يقوم البنك بإعداد تقارير للأخطاء التي تحدث أثناء الخدمة ويقوم بمعالجتها. *La banque signale et traite les erreurs qui se produisent pendant le service.*					
06	يقدم البنك برنامج إرشادي للزبائن من مخاطر استخدام الوسائل التكنولوجية وتطبيقات العمليات المصرفية. *La banque propose un programme de conseil aux clients sur les risques liés à l'utilisation des moyens et applications technologiques dans les opérations bancaires.*					
07	يوفر البنك خدمة السحب على المكشوف للعملاء في كل الأوقات. *La banque offre un service de découvert aux clients en tout temps.*					
08	يحافظ البنك على أمن وسلامة معلومات العملاء. *La banque assure la sécurité et l'intégrité des renseignements sur les clients.*					
09	يقوم البنك بصرف مرتبات العملاء في حال تأخر استلام رواتبهم من الجهات العامة. *La banque paiera les salaires des clients si leurs salaires sont retardés par les autorités publiques (facilité de caisse).*					
10	يقوم البنك بصيانة وحدات الصرف الالي فورا عند وقوع أي خلل فني. *La banque entretient immédiatement les unités d'échange automatisées en cas de défaillance technique.*					

الجزء الثالث: ممارسات البنك اتجاه الموظفين						
رقم العبارة	العبـــــارة	موافق بشدة *Tout à fait d'accord*	موافق *Plutôt d'accord*	محايد *Ni d'accord ni pas d'accord*	غير موافق *Plutôt pas d'accord*	غير موافق تماما *Pas du tout d'accord*
01	يقدم البنك فرص متكافئة للمترشحين اتجاه عملية التوظيف. *La banque offre aux candidats des chances égales de pourvoir des postes.*					
02	يعتمد البنك على أنظمة ترقية ملائمة. *La banque s'appuie sur des systèmes de mise à niveau appropriés.*					
03	يحرص البنك على تقديم أنظمة تقاعد ملائمة. *La banque offre des systèmes de retraite adéquats.*					
04	يقوم البنك بتدريب العاملين في مجال أمن المعلومات. *La banque forme le personnel dans le domaine de la sécurité de l'information.*					
05	يمنح البنك نسبة من الأرباح السنوية للموظفين. *La banque donne aux employés un pourcentage des bénéfices annuels.*					
06	يطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في أنظمة التحفيز. *La Banque applique le principe d'équité et d'égalité dans les systèmes de motivation.*					
07	يقدم البنك لموظفيه منح في المناسبات. *La banque offre des primes d'événements à ses employés.*					
08	يشرك البنك العاملين لديه في عملية اتخاذ القرارات. *La banque engage ses employés dans le processus décisionnel.*					
09	يثمن البنك دور النقابات العمالية. *La Banque valorise le rôle des syndicats.*					
10	يوفر البنك ظروف عمل ملائمة مع طبيعة العمل. *La banque fournit des conditions de travail appropriées avec la nature de l'activité.*					
11	يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة بتوفير أماكن خاصة بها داخل العمل. *La Banque respecte la vie privée des femmes en offrant leur propre lieu de travail.*					
12	يتكفل البنك بمجموعة من احتياجات موظفيه (كالرعاية الصحية، حضانة الأطفال، المخيمات الصيفية ... الخ) *La Banque est responsable d'un éventail de besoins de ses employés, comme les soins de santé, la garde des enfants, les camps d'été ... Etc.*					
13	يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل. *La banque accorde une compensation pour les accidents du travail.*					
14	يوفر البنك للموظفين أماكن خاصة للوضوء وإقامة الصلاة. *La banque offre aux employés des lieux d'ablution et de prière.*					

الجزء الرابع: ممارسات البنك اتجاه المجتمع						
رقم العبارة	العبـــــارة	موافق بشدة *Tout à fait d'accord*	موافق *Plutôt d'accord*	محايد *Ni d'accord ni pas d'accord*	غير موافق *Plutôt pas d'accord*	غير موافق تماما *Pas du tout d'accord*
01	يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية. *La banque offre des services bancaires aux organismes de bienfaisance.*					
02	يحرص البنك على أن تكون المشاريع الممولة ذات قيمة مضافة للمجتمع. *La Banque veille à ce que les projets financés apportent une valeur ajoutée à la collectivité.*					
03	يساهم البنك في رعاية الندوات والمؤتمرات العلمية. *La Banque contribue à la préparation de séminaires et de conférences scientifiques.*					
04	يساهم البنك في دعم البنية التحتية عن طريق المساهمة في المشاريع الأساسية للمجتمع. *La Banque contribue au soutien des infrastructures en contribuant à des projets d'infrastructures communautaires.*					
05	يهتم البنك بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. *La Banque s'intéresse aux personnes handicapées.*					
06	يشجع البنك العاملين لديه في الانخراط في نشاطات تطوعية اجتماعية. *La banque encourage ses employés à participer à des activités sociales bénévoles.*					
07	يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية. *La Banque consacre une partie de ses profits au soutien des organismes de bienfaisance et des institutions sociales.*					
08	يتوفر البنك على وحدة متخصصة بمتابعة النشاطات الاجتماعية التي تخدم المجتمع. *La banque dispose d'une unité spécialisée pour assurer le suivi des activités sociales qui desservent la collectivité.*					
09	يقوم البنك بعقد اتفاقيات مع الجامعات لتوفير برامج تدريبية للطلاب. *La Banque conclut des accords avec les universités pour offrir des programmes de formation aux étudiants.*					
10	يقدم البنك قروض مناسبة لذوي الدخل المحدود. *La banque accorde des prêts adaptés aux personnes à revenu limité.*					
11	يقوم البنك بتقييم الأداء الاجتماعي لمختلف عملياته المالية والمصرفية. *La banque évalue la performance sociale de ses différentes opérations financières et bancaires.*					

الجزء الخامس: ممارسات البنك اتجاه البيئة						
رقم العبارة	العبـــــارة	موافق بشدة *Tout à fait d'accord*	موافق *Plutôt d'accord*	محايد *Ni d'accord ni pas d'accord*	غير موافق *Plutôt pas d'accord*	غير موافق تماما *Pas du tout d'accord*
01	يقدم البنك اعانات مالية للمؤسسات العاملة في مجال حماية البيئة. *La Banque accorde des subventions aux institutions de protection de l'environnement*.					
02	يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين المرتبطة بالبيئة. *La Banque respecte la législation et les lois environnementales*.					
03	يقوم البنك بالاعتماد على سياسة ترشيد استعمال الطاقة الكهربائية، الماء والأدوات المكتبية. *La Banque s'appuie sur une politique de rationalisation de l'utilisation de l'électricité, de l'eau et des outils de bureau*.					
04	يدعم البنك المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة. *La Banque soutient des projets d'investissement respectueux de l'environnement*.					
05	يتقيد البنك بالأنظمة البيئية أثناء عملية التوسع. *La banque adhère aux réglementations environnementales pendant le processus d'expansion*.					
06	يشارك البنك في البرامج المقترحة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية التي تهدف الى حماية البيئة. *La Banque participe aux programmes proposés par les associations et organismes locaux pour la protection de l'environnement*.					
07	يرفض البنك تمويل المشروعات التي ينتج عنها التلوث (تلويث مياه البحر، المياه الجوفية، الهواء.. الخ). *La banque refuse de financer des projets qui entraînent de la pollution (pollution de l'eau de mer, des eaux souterraines, de l'air. Etc.)*.					
08	يتابع البنك بشكل دوري الأثر البيئي الذي تخلفه المشروعات الممولة. *La Banque suit périodiquement l'impact environnemental des projets financés*.					
09	يلزم البنك المقترضين بتقديم دراسة جدوى للآثار البيئية العكسية المتوقعة نتيجة القيام بنشاطاتهم وكيفية التخلص منها. *La Banque demande aux emprunteurs de fournir une étude de faisabilité sur les impacts environnementaux négatifs attendus de leurs activités et de leur élimination*.					

تعرف المسؤولية الاجتماعية للبنك على "**أنها التزام مستمر من قبل البنك لتطبيق سلوك أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية، وكذلك تحسين جودة حياة العاملين وأسرهم، وأيضا تحسين جودة حياة المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام**"، و مع الإتجاه العالمي المتزايد للإهتمام بأداء المسئولية الإجتماعية تغيرت النظرة للبنوك من مجرد كونها وحدات إقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى كونها شريك في المجتمع لها دور إجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات خدمة المجتمع وتنميته.

*La responsabilité sociale de la banque est définie comme "**c'est un engagement continu de la banque à mettre en œuvre un comportement éthique et à contribuer au développement économique, ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de vie des travailleurs et de leurs familles, ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de vie de la communauté et de la société en général**". Avec la tendance mondiale croissante à l'intérêt pour la performance en matière de responsabilité sociale, la perception des banques est passée du simple statut d'unité économique visant à réaliser des bénéfices à celle de partenaire dans la société qui a un rôle social en contribuant au service communautaire et aux projets de développement,*

الجزء السادس: الصعوبات التي تواجه البنك في ممارسته للمسؤولية الاجتماعية						
رقم العبارة	العبـــــارة	موافق بشدة *Tout à fait d'accord*	موافق *Plutôt d'accord*	محايد *Ni d'accord ni pas d'accord*	غير موافق *Plutôt pas d'accord*	غير موافق تماما *Pas du tout d'accord*
01	عدم إدراك المسؤولين للمفهوم الصحيح لثقافة المسؤولية الاجتماعية. *Les responsables ne comprennent pas le concept correct d'une culture de la responsabilité sociale*.					
02	غياب القوانين والتشريعات التي تلزم البنك بتطبيق المسؤولية الاجتماعية. *L'absence de lois et de règlements qui obligent la banque à assumer sa responsabilité sociale*.					
03	ارتباط البنك بالبنك المركزي يصعب عليه ممارسة **المسؤولية الاجتماعية**. *L'association de la banque avec la banque centrale lui rend difficile l'exercice de la responsabilité sociale*.					
04	غياب استراتيجيات وخطط واضحة لممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنك. *L'absence de stratégies et de plans clairs pour l'exercice de la responsabilité sociale*.					
05	غياب الضغوط من طرف هيئات المجتمع المدني (المنظمات الخيرية والنقابات العمالية ...) على البنوك لدفعها لتطبيق **المسؤولية الاجتماعية**. *Absence de pression de la part des organisations de la société civile (les syndicats, organisme de bienfaisance)*.					
06	غياب المعايير اللازمة لتقييم أداء البنك للمسؤولية الاجتماعية. *Absence de critères nécessaires pour évaluer la performance de la banque en matière de responsabilité sociale*.					
07	عدم توفر المعلومات عن الاحتياجات التي من المفترض توجيه برامج المسؤولية الاجتماعية لتلبيتها. *Manque d'information sur les besoins auxquels les programmes de responsabilité sociale sont censés répondre*.					
08	ميزانية البنك المخصصة لبرامج المسؤولية الاجتماعية غير كافية. *Le budget de la Banque pour les programmes de responsabilité sociale est insuffisant*.					
09	غياب الحوافز المخصصة لتشجيع البنوك على ممارسة المسؤولية الاجتماعية.					

					Absence d'incitations pour encourager les banques à exercer leur responsabilité sociale.	

ملحق رقم 02

قائمة المحكمين

إسم المحكم	مكان العمل
أ.د/بن نافلة قدور	جامعة الشلف
د/ ترقو مُحَمَّد	جامعة الشلف
د/ فلاق مُحَمَّد	جامعة الشلف
د/ مقدم وهيبة	جامعة مستغانم
د/نادي مفيدة	المركز الجامعي بغيليزان
أ.د/ثامر البكري	جامعة الأردن
أ.د/ ناشد إدوارد	أستاذ بمعهد العبور مصر
السيد: بن عمور مراد	نائب مدير بنك التنمية المحلية لولاية الشلف
السيدة : ياشكور إيمان	رئيسة مصلحة ببنك القرض الشعبي الجزائري