

# المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر 2شركات مساهمة مصرية

( مجالاتها - تأثيرها على الأداء )

دراسة ميدانية مقارنة

لعينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط

بحث مقدم

إلى

مركز المديرين المصري

"لأغراض الاشتراك في المسابقة البحثية لعام ٢٠١٠ حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات"

إعداد

أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي

مصري بالبنك الأهلي سوسيتيه جنرال (NSGB)

طالب ماجستير العلوم MSC في الإدارة والسلوك التنظيمي

كلية التجارة - جامعة أسيوط

٢٠١٠

فهرس الموضوعات :

الصفحة	الموضوع
٤	المقدمة
٥	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
٥	تقديم
٥	ولاً : مشكلة البحث

٦	ثانياً : أهمية البحث
٦	ثالثاً : أهداف البحث
٦	رابعاً : مكونات البحث
٧	<b>الفصل الثاني : الإطار النظري للمسئولية الاجتماعية في منظمات الأعمال</b>
٧	تقديم
٧	١. تعريف المسئولية الاجتماعية
٩	٢. الميثاق العالمي للمسئولية الاجتماعية.
٩	٣. مداخل دراسة المسئولية الاجتماعية.
١٠	٤. أبعاد المسئولية الاجتماعية.
١٢	٥. هرم المسئولية الاجتماعية.
١٣	٦. المسئولية الاجتماعية بين مؤيد ومعارض.
١٤	٧. تكامل المسئولية الاجتماعية واستراتيجية المنظمة.
١٥	٨. القانون و المسئولية الاجتماعية
١٦	٩. تقييم المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
١٨	١٠. تأثير الأزمة المالية على المسئولية الاجتماعية للشركات.
١٨	١١. أسس نجاح المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال
١٩	<b>الفصل الثالث: البنوك والمسئولية الاجتماعية</b>
١٩	تقديم
١٩	١. البنوك والتنمية الإقتصادية.
٢٠	٢. مجالات المسئولية الاجتماعية للبنك.
٢٤	٣. القوى والعوامل الدافعة لممارسة البنوك لمسئوليتها الإقتصادية.
٢٦	٤. تجارب عملية لبعض البنوك في تطبيق المسئولية الإقتصادية.
٢٨	<b>الفصل الرابع : الدراسات السابقة</b>
٢٨	مراجعة مسحية للدراسات السابقة في موضوع البحث
٣٣	<b>الفصل الخامس : منهج البحث وأسلوبه</b>
٣٣	تقديم
٣٣	ولاً : متغيرات ونموذج البحث
٣٥	ثانياً : فروض البحث
٤٠	ثالثاً : أساليب القياس
٤١	رابعاً : تحليل صدق وثبات أداة البحث.
٤٢	خامساً : مجتمع وعينة البحث
٤٣	سادساً : أسلوب جمع وتحليل البيانات

٤٤	الفصل السادس : نتائج البحث وتوصياته	
٤٦	مراجع البحث	
٤٩	ملحق لاستمارة الاستقصاء	
فهرسمة الجدول		
رقم الصفحة	مخنوان الجدول	رقم الجدول
١١	أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وعناصرها الرئيسية والفرعية	(١)
١٣	مقارنة بين آراء مؤيدي ومعارضى المسؤولية الاجتماعية	(٢)
٣٦	مدى إدراك العاملين لعناصر المسؤولية الاجتماعية لفروع البنوك محل الدراسة	(٣)
٣٤	الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك للمجموعات الفرعية وعلى المستوى الإجمالي للعينة	(٤)
٣٨	مقارنة بين الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية في كلاً من البنوك العامة والخاصة عينة الدراسة	(٥)
٤١	معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات قائمة الاستقصاء وكذلك للقائمة ككل	(٦)
٤٢	الاستمارات الموزعة والمستلمة من فروع البنوك عينة البحث	(٧)
فهرسمة الأشكال		
رقم الصفحة	مخنوان الشكل	رقم الشكل
١٠	الأطراف ذات المصلحة التي تتحمل المنظمة المسؤولية نحوهم	(١)
١٢	هرم المسؤولية الاجتماعية منظمة الأعمال	(٢)
١٤	استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة	(٣)
١٥	التداخل بين القانون والمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة	(٤)
١٦	درجة تحمل المسؤولية الاجتماعية	(٥)
٢٠	مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك	(٧)
١٧	نموذج يقيس درجة استجابة منظمات الاعمال للحاجات الاجتماعية	(٦)
٣٤	شكل يوضح نموذج البحث ومتغيراته	(٨)

#### المقدمة :

لقد أصبح هناك اتفاق وتوجه عام بالأخذ بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وذلك من أجل تحسين الأداء وزيادة فعاليته. فلم تعد الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب، ولم يعد تقييمها يعتمد على ربحيتها فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم. وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للشركات". وقد أصبح دور مؤسسات القطاع الخاص محورياً في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي تحققت للاقتصادات المتقدمة في هذا المجال، وقد أدركت مؤسسات القطاع الخاص أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت

إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة، وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة.<sup>1</sup>

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات من العناصر الرئيسية في تكوين سمعة الشركات، والمشاركة في استراتيجيات واقعية وفعالة لتقديم الخدمات الاجتماعية. وتعزيز السمعة العامة للمنظمة مما يسهل البات إدارة المنظمة والرفع من قدرتها على استقطاب عملاء جدد وزيادة حصتها في السوق. ومن جانب آخر فإن الاستثمار في النشاط الاجتماعي من الممكن أن يعزز قيمة الشركة في السوق المالي ورفع قدرتها في الوصول إلى رأس المال. علاوة عن المزايا الأخرى من بناء القدرة على تحقيق نتائج أفضل في مسائل التوظيف والولاء للمنظمة والاحتفاظ بالموظفين وتعزيز دوافع العمل والإبداع وزيادة الإنتاجية. كما أن المشاركة في العمل الاجتماعي مع أصحاب العلاقة باليات الحوار المفتوح والشراكات الفعالة وإظهار الشفافية من شأنه تحسين علاقات الشركة مع المجتمعات وبالتالي التحفيز على تطوير الأعمال.<sup>2</sup>

كما يعتقد البعض خطأً بأن المسؤولية الاجتماعية تعتبر عبئاً على الشركة وتقلل من أرباحها، ولكن على العكس، فقد أثبتت الدراسات أن قيام الشركة بمسئولياتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح وغيرهم في المجتمع يساهم في تحسين صورة ومركز الشركة في أعين العملاء والجمهور مما ينعكس إيجابياً على عائدات الشركة في الأجل المتوسط والأجل الطويل، لذلك فإن المسؤولية الاجتماعية للشركة تعتبر استثماراً طويلاً الأجل له عائد على المدى الطويل، يفوق التكلفة المنفقة على أوجه النشاط الاجتماعي للشركة. وتجدر الإشارة إلى أن الشركات في الدول المتقدمة لم تعد تنظر إلى مسؤوليتها الاجتماعية باعتبارها عبئاً عليها، ولكن تنظر إليها على أنها استثمار طويل الأجل يحقق عوائد على الأمد الطويل من خلال خلق أجواء طيبة للشركات ضمن البيئة التي تعمل من خلالها ومن خلال أصحاب المصالح من مساهمين وموردين وعملاء وموظفين ومؤسسات مقرضة وباقي أشخاص المجتمع.

ولقد أصبحت العولمة من أهم القوى التي تدفع المنظمات نحو تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من المنظمات متعددة الجنسيات **Multinational Companies (MNCs)** ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، و أصبحت حملاتها الترويجية قائمة على الإهتمام بحقوق الإنسان، والالتزام بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وعدم السماح بتشغيل الأطفال، ذلك بالإضافة إلى الاهتمام بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.<sup>3</sup>

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### تقديم :

<sup>1</sup> المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية بقلم: رقية عيران ، القائم بأعمال مسؤول العلاقات العامة - سوق فلسطين للأوراق المالية.

<sup>2</sup> المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية ٢٠٠٩ : دراسة البنك الأهلي التجاري بالتعاون مع شركة **YouGovSiraj** عن نظرة المجتمع لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية.

<sup>3</sup> الحمدي، فؤاد محمد، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك" دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، ٢٠٠٣. ص

لقد اكتسب موضوع المسؤولية الاجتماعية أهمية خاصة في الوقت الحاضر حيث أصبح الحديث عن المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة ظاهرة مألوفة يمكن رؤيتها بوضوح في عناوين المؤتمرات والندوات ، كما أننا نجد مجالاً للدراسات والأبحاث سواء من قبل الأفراد أو مراكز البحوث والمنظمات الدولية. ولقد تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في البنوك العاملة في مصر باعتبارها شركات مساهمة مصرية من خلال ما تدرجه في جداول أعمالها من مجالات ذات طابع إجتماعي والتي لها التزام تجاه المجتمع ومنها الصحة - البيئة - وكل ما له علاقة بحقوق الإنسان وقوانين العمل، وفي ظل تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية أصبحت هناك حاجة ملحة لزيادة دور تلك البنوك في تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية في جمهورية مصر العربية.

### مشكلة البحث :

في ظل سعي المنظمات الاقتصادية إلى تحقيق الأداء الاقتصادي الذي يهدف إلى تعظيم أرباحها تظهر لنا مشكلة البحث والتي يمكن أن تتمثل في مدى قيام البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة تجاه الأطراف ذات المصلحة ، بالإضافة إلى تقييم العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على أداء البنوك باعتبارها شركات مساهمة مصرية. من هنا سوف تكون هذه الدراسة حافزاً نحو إجراء دراسات تتمحور مشكلتها من خلال التساؤل الرئيسي عن مدى وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على الأداء لدى بعض البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية باعتبارها شركات مساهمة مصرية.

### ومن أجل توضيح مشكلة الدراسة يمكن إثارة التساؤلات التالية :-

١. هل أن البنوك هي وحدات اقتصادية تهدف إلى تعظيم الأرباح أم هي وحدات إجتماعية يجب أن تلعب دوراً اجتماعياً متزايداً في بيئاتها؟، أم هناك دوراً متوازناً (اقتصادياً إجتماعياً ) تحاول من خلاله تلك البنوك أن تعظم الأداء وتفي بالتزاماتها الاجتماعية المفروضة عليها؟
٢. ما هي أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك ؟
٣. ما هي درجة الاهتمام لدى تلك البنوك نحو تطبيق المسؤولية الاجتماعية ؟ وما هي أهميتها النسبية ؟
٤. هل تختلف الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك الخاصة عنها في البنوك العامة ؟
٥. هل أن قيام البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية يؤثر على أدائها الاقتصادي والمالي ؟

### أهمية البحث :

يمثل البحث الحالي اسهاماً متواضعاً يربط بين كل من المسؤولية الاجتماعية لبعض البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية كشركة مساهمة مصرية، وما يترتب على ذلك الدور من تأثير على أداء تلك البنوك والذي ينعكس بدوره بالتأثير على العاملين بالبنك من جهة والمجتمع ككل من جهة أخرى ، كما أصبحت البنوك الآن في أمس الحاجة للإهتمام بالجوانب الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية إذ يعد هذا الحقل الآن موضع اهتمام خاصة تجاه الأفراد العاملين بها.

## أهداف البحث :

في ضوء المشكلة البحثية وأهمية البحث يمكن صياغة الأهداف البحثية بالآتي :

1. تقديم معالم نظرية للبنوك قيد البحث عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
2. الوقوف على مدى اهتمام العاملين في هذه البنوك بمجالات المسؤولية الاجتماعية.
3. التعرف على دوافع البنوك التي ستجرى عليها الدراسة على مدى مساهمتها في الأنشطة الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية.
4. نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنوك.
5. تحليل عناصر المسؤولية الاجتماعية لتلك البنوك باعتبارها شر كات مساهمة مصرية وبيان أثر ذلك على أدائها .
6. التوصل إلى عدد من لنتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بهذا المجال ، أو لكلاً من الإدارة والعاملين في البنوك ومنظمات الأعمال الأخرى وذلك من أجل تنمية سلوكهم بالشكل الذي يمكن هذه المنظمات من الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة.

## مكونات البحث :

يحتوي البحث على سبعة فصول رئيسية وهي كالآتي :

**الفصل الأول:** الإطار العام للدراسة ويتناول: مشكلة البحث، أهمية البحث، وأهدافه ومكوناته.

**الفصل الثاني:** الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ويتناول: تعريف المسؤولية الاجتماعية، الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، مداخل دراسة المسؤولية الاجتماعية، أبعاد المسؤولية الاجتماعية، هرم المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد ومعارض، تكامل المسؤولية الاجتماعية واستراتيجية المنظمة القانون و المسؤولية الاجتماعية، القانون و المسؤولية الاجتماعية، تأثير الأزمة المالية على المسؤولية الاجتماعية للشركات وأسس نجاح المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

**الفصل الثالث:** البنوك والمسؤولية الاجتماعية ويتناول: البنوك والتنمية الإقتصادية، مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك، القوى والعوامل الدافعة لممارسة البنوك لمسئوليتها الاجتماعية، وأخيراً بعض التجارب العملية لبعض البنوك في تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

**الفصل الرابع:** الدراسات السابقة . وذلك من خلال مراجعة مسحية لبعض الدراسات السابقة في موضوع البحث.

**الفصل الخامس:** منهج البحث وأسلوبه . ويتناول: متغيرات ونموذج البحث، فروض البحث، أساليب لقياس، تحليل صدق أداة البحث، مجتمع وعينة البحث، وحدود البحث وصعوباته.

**الفصل السادس:** يتناول: مناقشة نتائج البحث والتوصيات واتجاهات البحث المستقبلي.

بالإضافة إلى مراجع البحث وملحق لقائمة الاستقصاء.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال

تقديم

لقد كان عام ١٩٢٣ هو العام الذي تم فيه ورود اصطلاح المسؤولية الاجتماعية للمرة الأولى في إدارة الأعمال وذلك عندما أشار Sheldon في كتابه فلسفة الإدارة إلى أن مسؤولية الإدارة في المشروعات هي بالدرجة الأولى مسؤولية إجتماعية، وأن التزام ادارة المشروع بمسئوليتها الاجتماعية عند اداء وظائفها المختلفة هو الجزء الهام من فن استخدام الأساليب العلمية لإدارة الأعمال. وبالرغم من تلك البداية، فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يلفت الانظار أو يجذب الإنتباه في تلك المرحلة المبكرة، ولكن كانت هناك اشارات غير مباشرة ظلت تطفو وتتلاصق متجمعة سويًا حتى نهاية الخمسينات وبداية الستينات من القرن الحالي، حيث بدء اصطلاح المسؤولية الاجتماعية يجذب الانتباه ويلفت الانظار اليه بشكل أكبر مما مضى. وكانت تلك المساحة أشبه ما تكون بداية لمولد فكر جديد في فلسفة الإدارة هو المسؤولية الاجتماعية.<sup>٤</sup>

### أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية :

على الرغم من أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت جزء من إستراتيجية المنظمات الحديثة إلا أن الفكر الإداري لم يقدم مفهوم واضح ومحدد لهذه المسؤولية يتسم بالقبول والعمومية حيث أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ما زال يحيط به الكثير من الغموض وعدم وضوح الرؤية.

فقد عرف البنك الدولي<sup>٥</sup> مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.

كما عرف مجلس الأعمال للتنمية المستدامة<sup>٦</sup> (World Business Council for Sustainable Development (1998) المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال على "أنها التزام مستمر من قبل الشركة لسلك سلوك أخلاقي والمساهمة في التنمية الإقتصادية، وكذلك تحسين جودة حياة العاملين وأسرتهم، وأيضاً تحسين جودة حياة المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام".

وقد عرفها (الأغا، مروان سليم إبراهيم ٢٠٠٧: ٣٠) " بأنها تعبير عن قيم وفلسفة القيادة الإدارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق أهداف وتوقعات كل أصحاب العلاقة - في البيئة الداخلية والخارجية - بما يحقق توازن مصالحهم، وبما يعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة".

ويعرف (جادالرب، سيد محمد ٢٠١٠: ١٠) المسؤولية الاجتماعية للمنظمة أو للإدارة بأنها تعني " أنه على الإدارة وهي تتخذ قراراتها أي كانت يجب أن تراعي التأثيرات الإيجابية والسلبية لهذه القرارات على كافة الأطراف التي تعمل معها وتتعامل معها وتحاول جاهدة زيادة التأثيرات الإيجابية بما يخدم جميع الأطراف وبما لا يتعارض مع أهداف المنظمة".

<sup>٤</sup> . الصيرفي، محمد عبدالفتاح حافظ. (١٩٩١). المسؤولية الاجتماعية للصفوة الإدارية المصرية : دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لموانئ البحر الأحمر. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، ٧٢٠.

. نقلا عن Stewart Thompson, The philosophy of management, New York, Pitman, 1968, P.XV

<sup>٥</sup> The World Bank. <http://www.worldbank.org>.

<sup>٦</sup> World Business Council for Sustainable Development. <http://www.wbcsd.org>. WBCSD, 2009.

أما الاتحاد الأوربي فيعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي، ويركز الاتحاد الأوربي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسئوليتها تجاه المجتمع.<sup>٧</sup>

والمسؤولية المجتمعية مكملية للمسؤولية القانونية والأخلاقية حيث يتم تعريف المسؤولية المجتمعية أنها مسؤولية المنشأة (التجارية - الحكومية - الأهلية - التعليمية - الإعلامية ...) عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة وذلك من خلال سلوك أخلاقي يتم بالشفافية والذي من شأنه<sup>٨</sup>:

- أن يشارك في التنمية المستدامة وصحة ورخاء المجتمع.

- أن يلتزم بالقوانين والتشريعات المطبقة ويتماشى مع معايير السلوك الدولية.

- أن يتكامل عبر المنشأة ويمارس في علاقاتها.

بالإضافة إلى التعريفات السابقة يقترح بعض الباحثين والمتخصصين تحويل مصطلح المسؤولية الاجتماعية إلى مصطلح الاستجابة الاجتماعية، حيث يتضمن المصطلح الأول نوعاً من الإلزام، بينما يتضمن الثاني وجود دافع أو حافز أمام رأس المال لتحمل المسؤولية الاجتماعية.

وبالنظر إلى التعريفات السابقة، فإنه يمكن القول، بأن ظاهرة تعدد واختلاف تعريفات مفهوم المسؤولية الاجتماعية وعدم الاتفاق حول تعريف محدد حولها يكشف لنا عن أن هناك تطور حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للوحدة الاقتصادية. فقد كان في البداية ينظر إليها على أنها مسؤولية الوحدة التي تنشأ كاستجابة لقوى الضغط الاجتماعي حول التأثيرات البيئية السالبة الناتجة عن مزاولتها لنشاطها والتي تستوجب قيامها ببعض الأنشطة الإلزامية لإشباع المتطلبات الاجتماعية التي تفرضها القوانين والسياسات العامة والأعراف الاجتماعية السائدة<sup>٩</sup>. ونظراً للتطور الحادث في مفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبحت تعني أن تقوم الوحدة بكلا من الأنشطة الإلزامية والإختيارية معا.

## ثانياً : الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية<sup>١٠</sup> :

لقد شهد عام ١٩٩٩م الاقتراح الأولي للميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية من قبل الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي، في حين أطلق الميثاق بمراحلته النهائية في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في ٢٦ يوليو ٢٠٠٠م، وهو عبارة عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بالشركات يعرض تسهيلاً وتعهداً من خلال عدة آليات تتمثل في ( المعرفة، سياسة الحوار،

<sup>٧</sup> حسين الاسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات، سلسلة جسر التنمية - المعهد العربي للتخطيط بالكويت - العدد التسعون - فبراير ٢٠١٠ - السنة التاسعة ص ٣ [http://www.arab-api.org/develop\\_1.htm](http://www.arab-api.org/develop_1.htm).

<sup>٨</sup> أسامه المليحي، مقالة بعنوان: المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة بين المعايير الدولية والممارسات الفعلية، مجلة الأهرام الاقتصادي، (العدد ٢١٧٥)، ١٣ سبتمبر ٢٠١٠م، ص ٦٦.

<sup>٩</sup> الاميره ابراهيم عثمان، (الافصح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية للوحدة الاقتصادية)، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، ع ٢٤، ج ١، مجلد ٣٦، سبتمبر ١٩٩٩.

<sup>١٠</sup> السحيباني، صالح - المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية : حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية - المؤتمر الدولي حول " القطاع الخاص في التنمية : تقييم واستشراف "، (٢٣-٢٥ مارس ٢٠٠٩، بيروت، الجمهورية اللبنانية).

شركات محلية ومشاريع الشراكة)، ويعتمد هذا الميثاق على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات والقوى العاملة والمجتمع المدني للبدء والمشاركة في الأداء الجوهري المتعلقة بمتابعة المبادئ المستند عليها الميثاق، والتي تمثلت فيما يلي:

حقوق الإنسان: على منظمات الأعمال أن تحترم حقوق الإنسان المعلنة عالمياً، والتأكد من أنها ليست متواطئة في أي انتهاك لحقوق الإنسان.

العمل: من خلال الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال، إزالة كافة أشكال العنف والعمل الإجباري، إزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والموظفين.

البيئة: على منظمات الأعمال أن تدعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية، تشجيع تطوير وانتشار التقنيات الملائمة للبيئة.

مكافحة الفساد: على منظمات الأعمال أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما فيها الرشوة والابتزاز.

### ثالثاً : مداخل دراسة المسؤولية الاجتماعية :

لقد برزت بعض الأبحاث والدراسات في مجال المسؤولية الاجتماعية، وكان من نتيجتها ان هناك ثلاثة مفاهيم او اتجاهات او مداخل لدراسة المسؤولية الاجتماعية وهي الاتجاه التقليدي، تأثير اصحاب المنافع والاتجاه الإيجابي.<sup>١١</sup>

ويمكن توضيح هذ الإتجاهات كما يلي:

#### ١ - الإتجاه التقليدي للمسؤولية الاجتماعية:

ويركز هذا الاتجاه على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، يجب أن يتجه نحو تحقيق كل ما هو في صالح حملة الأسهم أو أصحاب رأس المال في المنظمة من مزايا أو فوائد، وسمي بالاتجاه التقليدي على أساس أن أي منظمة لم تكن لتنشأ إلا لتحقيق الأرباح. حيث يكون الهدف الأسمى للمنظمة هو تعظيم الربح، وهذا يتفق مع النموذج الذي قدمه " ميلتون فريدمان" والذي يشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة للمنظمة هي تحقيق وتعظيم الربح من خلال استخدام كافة المصادر والموارد المتاحة.

#### ٢ - المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المنافع:

يتأثر أداء المنظمة بالقوى الخارجية الضاغطة عليها، فعند قيام الإدارة بعملية إتخاذ القرار يجب عليها مراعاة التزاماتها تجاه أصحاب المنافع أو النفوذ مثل حملة الأسهم، الموظفين، المستهلكين ومختلف القوى والعوامل الحكومية المؤثرة الأخرى. وعلى ذلك فإنه طبقاً لهذا المفهوم يجب على المنظمة أن ترضي هذه الأطراف جميعاً وذلك من خلال وضع السياسات والخطط التي من شأنها خدمة جميع الأطراف في الأجل القصير أو الأجل الطويل.

#### ٣ - الإتجاه الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية :

ويعتبر هذا الاتجاه هو الأنسب والأكثر ملائمة، ووفقاً لذلك الإتجاه فإنه يجب على المنظمة أن تكون ملتزمة تجاه مختلف القوى الخارجية بما يلي:

- أخذ التغيرات المتوقع حدوثها في البيئة الخارجية في الحسبان، ووضع السياسات التنظيمية الملائمة التي تتماشى مع هذه التغيرات.
- وضع الأهداف التنظيمية في ضوء احتياجات ومتطلبات هذه القوى الخارجية.

<sup>١١</sup> سيد محمد جاد الرب، الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية، القاهرة، دار الكتب المصرية، ٢٠٠٩/٢٠١٠ م ص ١١

نقلا عن :

• اتخاذ الإجراءات المناسبة نحو تبادل المنفعة بين المنظمة وهذه الأطراف جميعاً.

وهذه الالتزامات ليس من السهل الوفاء بها لأنها تقيد حرية المنظمة في عملية اتخاذ القرار، إلا أنه في العصر الحديث إذا كانت المنظمة تعمل في إطار بيئي متكامل لخدمة العاملين بها والمتعاملين معها وجميع القوى الخارجية الأخرى، إذا فليس هناك ما يمنعها من الوفاء بهذه الالتزامات بما يؤدي إلى تحقيق مختلف الأهداف كلما أمكنها ذلك.

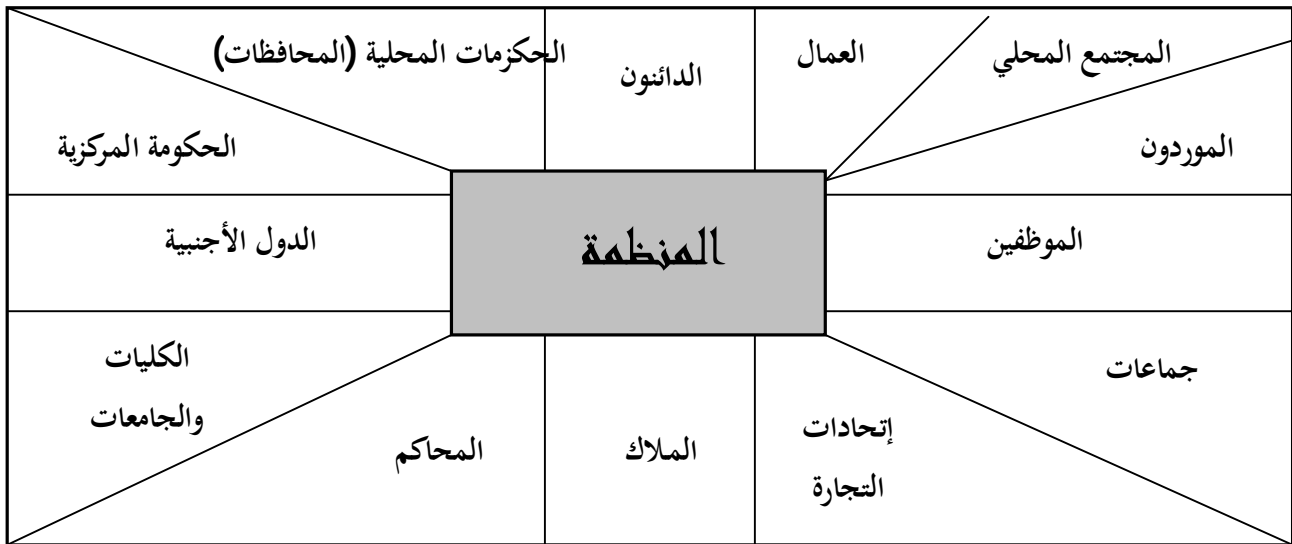
#### رابطاً : أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

هناك العديد من التصنيفات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، فيرى ( Griffin,1993:98-101 ) أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للمسؤولية الاجتماعية وهي<sup>١٢</sup> :

#### ١ - المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة :

الأطراف ذات المصلحة هم الأفراد والمنظمات الذين يتأثرون بشكل مباشر بسلوك المنظمة والذين لهم نصيب في أدائها وهؤلاء هم الأفراد والمنظمات التي تتحمل المنظمة المسؤولية نحوهم، ويوضح الشكل التالي أهم الأطراف ذات المصلحة:

شكل رقم ( ١ ) : الأطراف ذات المصلحة التي تتحمل المنظمة المسؤولية نحوهم



المصدر : (العريقي ٢٠٠٣:٤٩) نقلاً عن ( Griffin,1993:98-101 )

#### ٢ - المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة الطبيعية :

حيث قامت الكثير من الدول بإصدار العديد من التشريعات والقوانين لتنظيم عملية التخلص من النفايات وإلزام العديد من الصناعات بتوفير الصناعات التي لا تحدث ضرراً بالبيئة.

#### ٣ - المسؤولية الاجتماعية تجاه الرفاهية العامة للمجتمع :

<sup>١٢</sup> العريقي، منصور محمد اسماعيل، (المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية الخاصة من وجهة نظر المديرين)، دراسة تطبيقية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن، جامعة الازهر بنات، ٢٠٠٣، ٢١٤.

ويشمل هذا البند المساهمة في بناء المدارس وأماكن العبادة ودعم المنظمات الخيرية والمتاحف والمساهمة في تطوير الصحة العامة والتعليم.

\* ويمكن توضيح أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وعناصرها الرئيسية والفرعية من خلال الجدول رقم ( ) التالي:

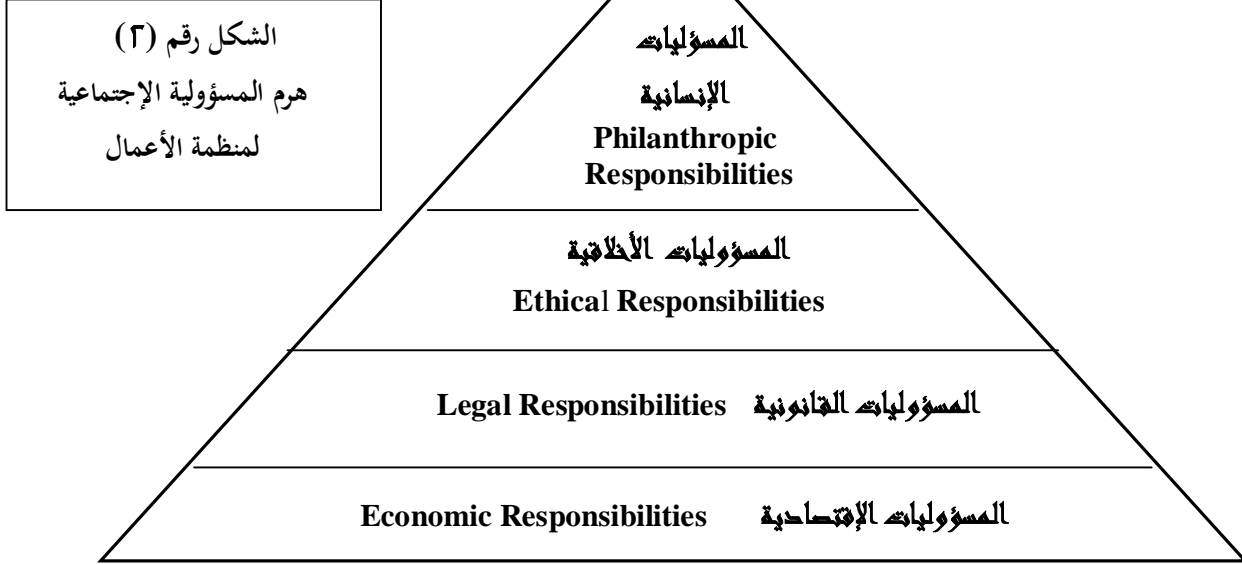
جدول رقم ( ١ ) : أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وعناصرها الرئيسية والفرعية

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- منع الاحتكار وعد الاضرار بالمستهلكين.</li> <li>- احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين.</li> </ul>	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي.</li> <li>- استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة.</li> </ul>	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- حماية المستهلك من المواد الضارة.</li> <li>- حماية الأطفال صحيا و ثقافيا.</li> </ul>	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> <li>- منع التلوث بشتى أنواعه.</li> <li>- صيانة الموارد و تنميتها.</li> <li>- التخلص من المنتجات بعد استهلاكها.</li> </ul>	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التقليل إصابات العمل.</li> <li>- تحسين ظروف العمل و منع عمل المسنين و صغار السن.</li> <li>- منع التمييز على أساس الجنس أو الدين.</li> <li>- توظيف المعوقين.</li> </ul>	السلامة و العدالة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراعاة مبدأ تكافئ الفرص في التوظيف.</li> <li>- مراعاة حقوق الإنسان.احترام العادات و التقاليد و مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك.</li> </ul>	المعايير الأخلاقية و القيم الاجتماعية	الاجتماعي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نوعية المنتجات و الخدمات المقدمة.</li> <li>- المساهمة في تقديم الحاجات الأساسية للمجتمع.</li> </ul>	نوعية الحياة	

(المصدر : طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ص ٨٢)

خامساً : هرم المسؤولية الاجتماعية :

لقد عرف (A.Carroll ١٩٨٩) المسؤولية الاجتماعية على أنها: التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به تجاه المجتمع، وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الايجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع، وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات الى أكبر قدر ممكن.<sup>١٣</sup>



المصدر:

Ariche B. Carroll, ""The pyramid of Corporate Social Responsibility Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders",  
Business Horizons, Indiana University, July / August 1991, P. 42

وازاء الالتزام المشار اليه في تعريف كارول اعلاه فان على منظمات الاعمال العصرية القيام بأداء أربعة أشكال من المسؤولية ويمكن ايضاحها من خلال ما يعرف بهرم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال والذي يمثل الشكل رقم ( ٣ ) ووفقا لما به هرم المسؤولية الاجتماعية فان على منظمات الاعمال القيام بأربعة اشكال من المسؤولية الاجتماعية وهي مرتبة من حيث الاهمية على النحو التالي :

١) المسؤولية الانسانية او التطوعية : وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة مباداة مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة اشكالها والتي تهدف الى المحافظة على نوعية الحياة .

٢) المسؤولية الاخلاقية : وتمثل المساهمات أو الأنشطة التي يتوقع أن تقوم بها المنظمة تجاه المجتمع دون ان تكون هذه المساهمات او الأنشطة قد فرضت بنص قانوني .

٣) المسؤوليات القانونية : وتمثل جملة التشريعات التي تحمي المجتمع والمنصوص عليها من خلال القوانين والتي من الواجب أن تتصاع اليها منظمات الاعمال وتلتزم بها .

٤) المسؤوليات الاقتصادية : تمثل قيام منظمات الاعمال بانتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع و توفيرها بالسعر المرضي للمجتمع والمستثمر معا وبما يحقق في نفس الوقت الديمومة للمنظمة .

سادساً : المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد ومعارض :

<sup>13</sup> Ariche B. Carroll, ""The pyramid of Corporate Social Responsibility Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders",

Business Horizons, Indiana University, July / August 1991, P. 42

إن الجدل لا يزال على أشده بين كلاً من مؤيدي ومعارضى المسؤولية الاجتماعية، ولكل طرف منهم وجهة نظره المقنعة ضد أو مع المسؤولية الاجتماعية. فالمعارضون يعتقدون أن الدور الاجتماعي لرجال الأعمال قد يشتت تركيزهم على الجوانب الاقتصادية فهم يؤكدون وجهة نظرهم التي تقوم على النظرية الاقتصادية والتي بمقتضاها يكون كل مدير في المنظمة مسئول أمام صاحب العمل عن تحقيق كل ما هو نافع للمنظمة، وهو ما كانت تشير إليه آراء العالم الاقتصادي الأمريكي (Milton Friedman) حيث كان يرى أن رجل الأعمال لا مسئولية له إلا تعظيم الربح.

وفي المقابل فإن المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية يرون أن هناك ثمة مصالح كبيرة للشركات وأصحاب الأعمال في تبني مذهب المسؤولية الاجتماعية، لأنها سوف تستفيد على المدى البعيد من نتائج ممارسة هذه المسؤولية على صعيد الاستقرار والسلام الاجتماعي، وذلك من خلال تعظيم أرباحها على المدى الطويل<sup>١٤</sup>. كما يرى المؤيدون لفكرة المسؤولية الاجتماعية أن منظمات الأعمال التي تعمل من أجل مصلحتها الذاتية فشلت في المحافظة على مصلحة المجتمع، وإن هذه المسؤولية هي بمثابة رد اعتبار لمنظمات الأعمال بعد أن أصبحت في وضع غير ملائم واهتزت صورتها في أذهان الجمهور. وعلى ذلك فإن المسؤولية الاجتماعية هي الخيار الأفضل والرشيد لنجاح منظمات الأعمال في بيئتها وجماعتها المحلية.<sup>١٥</sup>

ويتفق الباحث مع الآراء المؤيدة لقيام منظمات الأعمال بمسئوليتها الاجتماعية، لأن الأعمال بدون مسؤولية اجتماعية سوف تحمل آثار سلبية على أصحاب الأعمال أنفسهم، فقيام منظمات الأعمال بالتبرع بجزء من دخلها لصالح الأهداف البيئية، فإنها بذلك تحصل على ثقة واحترام العملاء الداخليين (العاملين بالمنظمة) والعملاء الخارجيين (المستهلكين) وكذلك المجتمع المحيط بها، وبالتبعية تزداد أرباح المنظمة وهذا ما يحتاجه أصحاب الأعمال. ويمكن توضيح الاختلاف بين كلا من مؤيدي ومعارضى المسؤولية الاجتماعية في الجدول التالي :

جدول رقم ( ٢ ) مقارنة بين آراء مؤيدي ومعارضى المسؤولية الاجتماعية

المعارضون للمسؤولية الاجتماعية	المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية
١- يتمثل دور منظمات الأعمال في تعظيم عوائد الملاك فقط.	١- تسبب منظمات الأعمال العديد من المشاكل وبالتالي من الواجب عليها المساهمة في حلها.
٢- هناك احتمال لحدوث صراع المصالح.	٢- تعتبر منظمات الأعمال جزءاً من المجتمع ولهذا يجب عليها أن تساهم في تطوره.
٣- تفتقر منظمات الأعمال للخبرة في إدارة برامج المجتمع.	٣- لدى منظمات الأعمال العديد من الموارد التي تؤهلها للمساعدة في حل بعض مشاكل المجتمع.
٤- في التحليل النهائي سوف يدفع المجتمع ثمن مساهمة منظمات الأعمال في حل المشاكل الاجتماعية على شكل أسعار مرتفعة.	٤- منظمات الأعمال تمثل شريك في المجتمع مثلها مثل الحكومة.
٥- تمتلك العديد من منظمات الأعمال قوة كبيرة وأي تدخل من قبلها في المجالات الاجتماعية سيزيد من قوتها وتأثيرها.	٥- مشاركة منظمات الأعمال في حل بعض القضايا الاجتماعية يقلل من تدخلات الدولة وتكون النتيجة النهائية حرية أكبر ومرونة أعلى في صناعة القرار لدى تلك المنظمات.

<sup>١٤</sup> د/ فؤاد محمد عيسى - المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر: دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

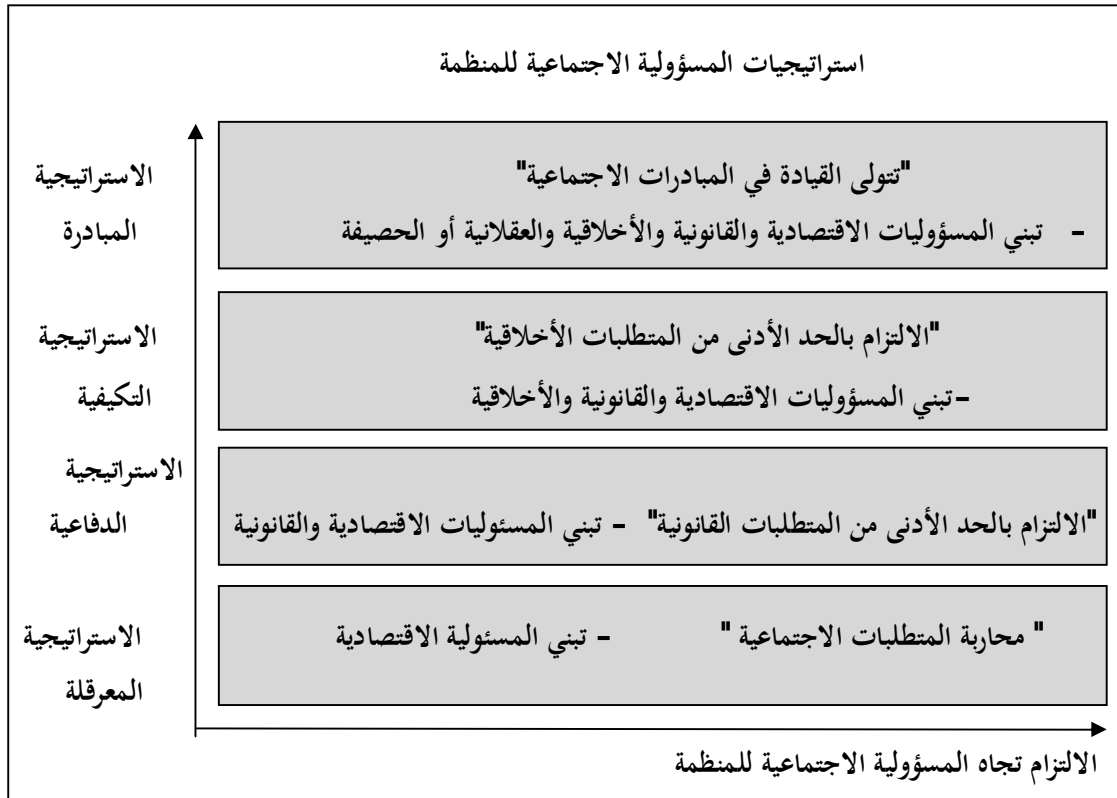
<sup>١٥</sup> نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط (١)، ٢٠٠٠م ص ١٣٩.

المصدر: (الأغا، مروان سليم براهم ٢٠٠٧:٣٩) نقلاً عن (Wehrich and Koontz 1994:68)

سابعاً: تكامل المسؤولية الاجتماعية واستراتيجية المنظمة:

تسعى المنظمات من خلال التخطيط الاستراتيجي إلى تقييم بيئتها من خلال المسح البيئي وتحديد الفرص والتهديدات المحيطة بها، وكذا تحديد نقاط القوة والضعف التي تعترها، ومن خلال ما يتوفر من معلومات من عملية المسح البيئي يستطيع المديرين التمكن من اتخاذ القرار المناسب حول كيفية الاستفادة من الفرص ونقاط القوة وكذا كيفية تجنب التهديدات وتلافي نقاط الضعف.<sup>١٦</sup>

ويوضح الشكل التالي أن هناك أربع استراتيجيات أساسية تصف درجات التزام المنظمة تجاه معايير المسؤولية الاجتماعية:



شكل  
رقم ( ٣ )

المصدر: (الحمدي، فؤاد محمد ٢٠٠٣:٧١)

نقلاً عن: (Schermerhorn R.John "Management", 6th Ed., John Wiley & Sons, Inc., 2001, 128)

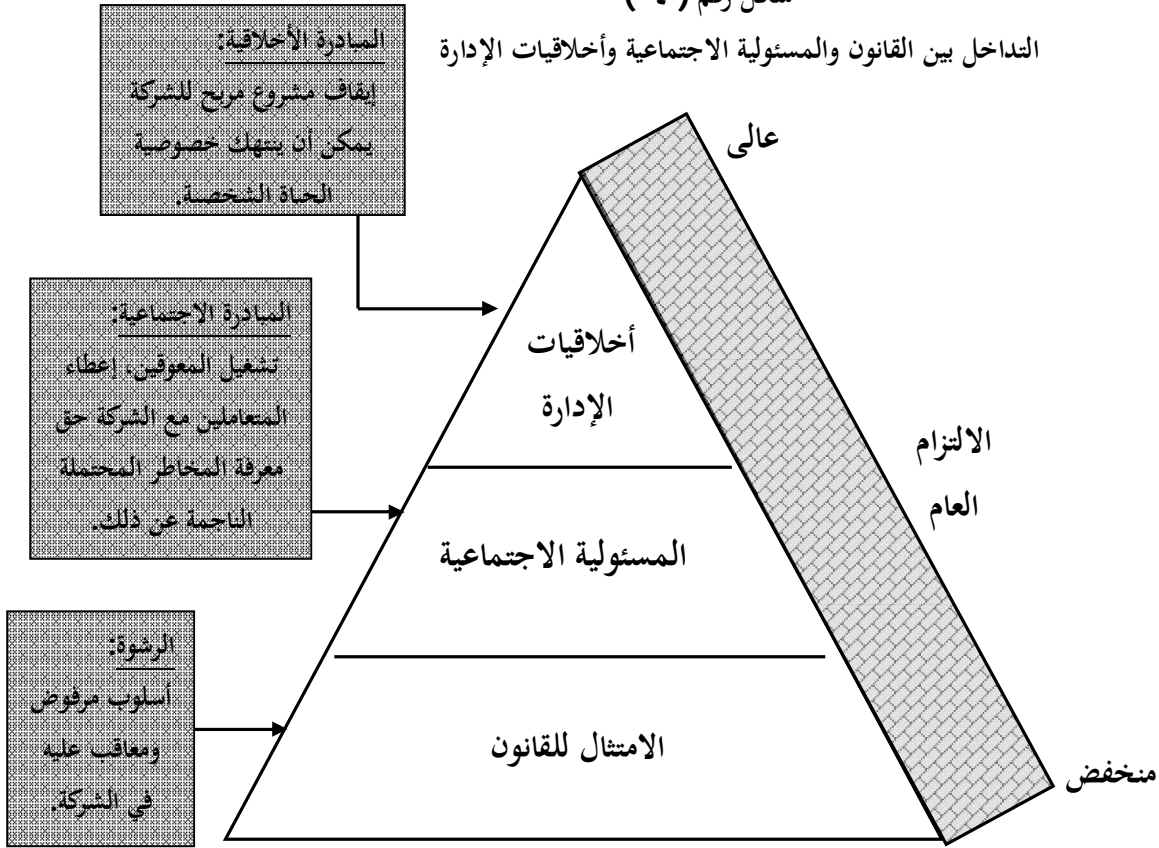
وعادة ما تتبع منظمات الأعمال استراتيجية معينة تعد بمثابة منحج استراتيجي للمشاركة الاجتماعية والتعامل مع قضايا المسؤولية الاجتماعية. وتجدر الإشارة إلى أن اتباع المنظمة لأي من تلك الاستراتيجيات يعتمد في الأساس على مدى قناعة إدارة المنظمة بالدور الملقى على عاتقها تجاه المجتمع، وبضرورة أن ينعكس ذلك الدور على كافة أنشطتها وقراراتها، إلى الحد الذي يكون هناك نوع من التكامل بين استراتيجية المنظمة والمسؤولية الاجتماعية.

<sup>١٦</sup> الحمدي، فؤاد محمد، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك" دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، ٢٠٠٣. ص ٦٩-٧١.

## ثامه : القانون و المسؤولية الاجتماعية:

يعبر القانون عن القيم الرسمية المقبولة بالحد الأدنى من قبل المجتمع من الناحية الاجتماعية والأخلاقية حيث أنه يعبر عن القاعدة الأفضل التي نعرفها للتعامل الرسمي التعاقدى الملزم الذي يمثل المكافئ المتعادل والمتوازن إلى حد ما لصالح جميع الأطراف في فترة معينة هي فترة نفاذه في التطبيق.<sup>١٧</sup> وفي التطبيق العملي فإن القانون يستمد قوته من خلال ما يتسم به من درجة إلزام أي أن قوة الإلزام في القانون هي نقطة ضعفه. وعلى ذلك فإن القانون يمثل الحد الأدنى من الإلزام يليه في التدرج المسؤولية الاجتماعية ومن ثم أخلاقيات الإدارة، ويمكن أن يتضح ذلك في الشكل التالي :

شكل رقم ( ٤ )



(المصدر : نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط(١)، ٢٠٠٠م ص ١٥١)

التكييف القانوني للمسؤولية الاجتماعية للشركات :

ويرى أحد الكتاب<sup>١٨\*</sup> أن موقف القانون من المسؤولية الاجتماعية يمكن توضيحه من خلال مصطلح (المسؤولية)، حيث أنه أشار إلى أن الأخذ بهذا المصطلح يوحي بأن الشركات حتما تكون مسؤولة عن القيام بهذه المسؤولية وإلا أنها سوف تكون عرضة للمساءلة الجنائية والمدنية والإدارية والتأديبية وأوصى بالإستعاضة عن هذا المصطلح (بالمشاركة).

<sup>١٧</sup> نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط(١)، ٢٠٠٠م ص (١٤٨-١٥١).

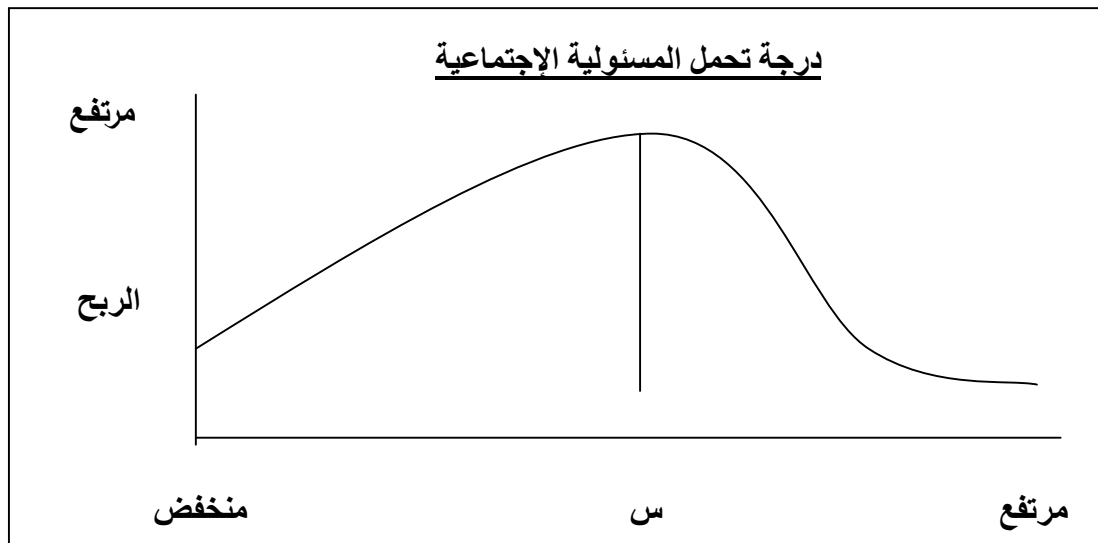
<sup>١٨</sup> شجاع الدين، عبدالمؤمن. أكتوبر ٢٠٠٨ " المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الفقه والقانون " كلية الشريعة والقانون، جامعة صنعاء. صفحة ١٥ من ٥٥

وعلى ذلك فإن التكييف القانوني للمسئولية الاجتماعية للشركات يتحدد في ضوء فهم مصطلح (المسئولية). فإذا تم فهم هذا المصطلح على أنه من أبواب المسئولية المنصوص عليها في القانون فإن ذلك سوف يجعل المسئولية الاجتماعية واجبة تسأل الشركات قانوناً عند عدم قيامها بتلك المسئولية. أما إذا فهمنا مصطلح (المسئولية) على أنه مشاركة طوعية من الشركات في الواجبات الاجتماعية وهو ما نوصي به ونحبذه - فإن ذلك يعني أن التكييف القانوني للمسئولية الاجتماعية للشركات سيكون على أساس واجب أخلاقي وليس قانونياً.

ولقد كان هناك تفاهم كبير من قبل المشرع المصري لفكرة المسئولية الاجتماعية للشركات، وكان ذلك واضحاً في محاولة المشرع المصري لتقنين تلك المسئولية والزام بعض منظمات الأعمال بتخصيص جزء من مواردها المالية لتقديم خدمات إجتماعية للعاملين بالمنظمة والمجتمع المحيط بها والمساهمة في حل مشاكل الإسكان بالمجتمع على المستوى المحلي والمستوى المركزي. **الصيرفي (١٩٩١:٧٢٣)**

#### تاسعاً: تقييم المسئولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال:

لقد أوضحت بعض الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين الاستجابة الاجتماعية لمنظمات الأعمال والأداء الاقتصادي بها. حيث يعتقد بعض الباحثين أن هناك ارتباط بين الربحية والمسئولية الاجتماعية عند حد معين، ويوضح لنا الشكل التالي هذا الأمر<sup>٩</sup>:



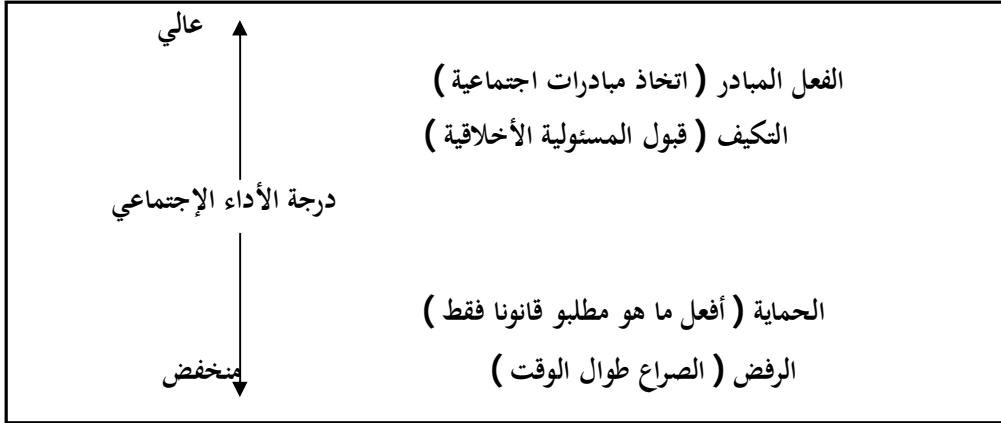
شكل رقم (٥)

المصدر: (جاد الرب، سيد محمد ٢٠١٠: ٣٨٦)

ويوضح لنا الشكل السابق ما يلي :

- يزداد الربح إلى حد معين عند استجابة المنظمة لمسئوليتها الاجتماعية.
- يبدأ الربح في الانخفاض عند زيادة الأعباء الاجتماعية التي تتحملها المنظمة.
- أن النقطة (س) هي أحسن مستوى مقبول للمسئولية الإجتماعية.

إن نتائج الفحص والمراجعة الاجتماعية للأداء الاجتماعي للمنظمات قد تظهر لنا قيام تلك المنظمات بمسئوليتها الاجتماعية بشكل كامل ومبادر بما يعكس الإيمان المطلق بالمسئولية الاجتماعية، وإما أنها لا تقوم بأي أداء اجتماعي إطلاقاً أو أن الأداء الاجتماعي لها ينحصر ما بين تلك الحالتين. ويوضح لنا الشكل التالي نموذج يقيس درجة استجابة منظمات الأعمال للحاجات الاجتماعية :



شكل رقم ( ٦ )

المصدر: (الأغا، مروان سليم براهيم ٢٠٠٧:٦٢) نقلاً عن (Daft 1988:84)

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسئولية الاجتماعية:<sup>٢٠</sup>

#### (١) مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:

و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم و تقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و انتماء العاملين كالاتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم و تحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم و ما إلى ذلك.

#### (٢) مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

و يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء و البيئة البحرية و المزروعات و الأعشاب الطبيعية و تلوث المياه و ما إلى ذلك.

#### (٣) مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:

و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية و الثقافية و الرياضية و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الاجتماعية.

#### (٤) مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:

<sup>٢٠</sup> مقدم وهبية : دور المسئولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة

للمزيد أنظر ذلك الموقع :

و تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الانتاج و تكاليف البحث و التطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع و تدريب و تطوير العاملين و غيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات و الخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

عاشراً : تأثير الأزمة المالية على المسؤولية الاجتماعية للشركات:

لقد أصبحت الأزمة المالية والتي بدأت في سبتمبر ٢٠٠٨ على قمة التحديات التي تواجه دور الشركات، وأصبح هناك سؤال يواجهنا وهو : هل سوف تستمر الشركات في تقديم خدماتها أم ستوقف نتيجة لتأثر أرباحها التي تخصص جزءاً منها للمسؤولية الاجتماعية؟. ووفقاً لتحليل آراء مجتمع الأعمال والشركات في مصر، فإن هذه المسؤولية ستتأثر بكل الأحوال بسبب الأزمة المالية وانعكاساتها المتوقع تزايدها على الشركات، حيث أن العديد من الشركات تصارع الآن للبقاء ولا وقت لديها الآن للمساهمة في المسؤولية الاجتماعية، وأن نسبة التأثير قد تصل إلى 25 % على المسؤولية الاجتماعية<sup>٢١</sup>.

وقد أظهر استطلاع قامت به "المدونة العالمية للمسؤولية الاجتماعية" أن الأزمة المالية سوف تترك خلفها آثاراً ملموسة على ممارسات المسؤولية الاجتماعية، حيث أفادت ٤٤% من خبراء (CSR) بأن المسؤولية الاجتماعية سوف تزداد كنتيجة للأزمة. في المقابل أشار ٢٦% منهم إلى أنها ستحدث تغييراً في المفهوم والممارسات، و ٢٢% منهم قالوا أن الأزمة سوف تعمل على إضعاف ممارسات المسؤولية الاجتماعية.<sup>٢٢</sup>

ويشير (عيسى، محمد فؤاد) إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركة ومواطنتها لا تكون إلا وقت الأزمات، وبالتالي سواء تراجعت نسبة أرباح الشركات أو ازدادت، فإنه يمكن الالتزام بدورها نحو المسؤولية، إذ أن المسؤولية الاجتماعية دائماً ما تحتاج دعماً وقت الشدائد والأزمات وليس تراجعاً، كما أن رغبة الشركة ذاتها تحدد إذا ما استمرت في المسؤولية الاجتماعية حتى في أسوأ الظروف، أم تهربت بمبررات منها تراجع الإنتاج والمبيعات وبالتالي الأرباح.

#### أحد عشر : أسس نجاح المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال :

لقد أصبح من الضروري أن يتوافر لدى منظمات الأعمال حتى تنجح في أدائها لمسئوليتها الاجتماعية مجموعة من الأسس، والتي قد تتمثل فيما يلي<sup>٢٣</sup>:

١. إذا كانت المنشأة في بداية أدائها للمسؤولية الاجتماعية فمن الأفضل أن تبدأ بالمسائل الصغيرة أو التي يمكنها أدائها بذاتها مثل تدريب الموظفين والرعاية الاجتماعية لهم أو التفاعل مع أنشطة الحفاظ على البيئة.
٢. ألا تتخذ منظمات الأعمال قيامها بالمسؤولية الاجتماعية كوسيلة من وسائل الدعاية أو المظهر الخارجي.
٣. أنه من الضروري وضع أولويات لقضايا المسؤولية الاجتماعية دون ضرورة القيام بها دفعة واحدة، مع الأخذ في الأولويات بأكثر الأعمال صلة بأهداف المنظمة.
٤. أن يكون توجه المنظمة لأداء المسؤولية الاجتماعية نابعاً من قيم أخلاقية راسخة تبنى عليها الاستراتيجيات والخطط والأهداف.

<sup>٢١</sup> د/ فؤاد محمد عيسى، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر: دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

<sup>٢٢</sup> [http://www.jps-dir.com/Forum/forum\\_posts.asp?TID=٧٣٢٧](http://www.jps-dir.com/Forum/forum_posts.asp?TID=٧٣٢٧) تم الاضطلاع عليه في ٢٠١٠/١٢/١٩

<sup>٢٣</sup> دراسة عن سبل وآليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض ٢٠٠٩م.

٥. الأخذ بمبدأ التعاون والتنسيق والتشاور بين المنظمة والمنظمات الأخرى ذات العلاقة للقيام بمشاريع مشتركة ذات أهداف متسعة للمجتمع.

٦. الأخذ بالاستمرارية في تنفيذ مشاريع المسؤولية الاجتماعية وفقاً لقدرات المنشأة مع العمل على تنمية هذه المشاريع لتصبح على المدى الآجل كيانات كبرى.

## الفصل الثالث البنوك والمسئولية الاجتماعية

تقديم :

تعتبر البنوك إحدى الدعامات الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الإقتصادي للدولة، ولقد ازدادت أهميتها في العصر الحديث وأصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الإقتصاد القومي، فهي كأداة من أدوات الاستثمار تلعب دوراً هاماً في التنمية الاقتصادية.<sup>٢٤</sup> وتعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطة البنوك، إذ أنها الجسر الذي تؤدي من خلاله البنوك واجباتها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة والإسهام في نشر العدالة. فلا يقتصر نشاط البنوك على ما تراوله من أعمال مصرفية فقط وإنما يتعداه إلى القيام بدور إجتماعي من خلال قيامها بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية.

ومع الإتجاه العالمي المتزايد للإهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية 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، وأصبح واضحاً لدى للبنوك أن النموذج الإقتصادي إحدادي البعد القائم على الكفاءة فقط (تعظيم الربح) أكثر تكلفة من النموذج الإقتصادي - الإجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كلا من الإعتبارات الإقتصادية والإعتبارات الاجتماعية.

إن الإهتمام بالخدمات الاجتماعية يعد واجبا أخلاقياً لكنه في نفس الوقت أيضاً إحدى الوسائل التي يستخدمها البنك في تحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح، فقد دلت الأبحاث العلمية أن البنوك الأكثر إرفاقاً في حساسيتها لبيئتها الاجتماعية، استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل. وتستخدم البنوك عدة منتجات للوفاء بمسئولياتها الاجتماعية مثل التبرعات، تمويل الحرف الصغيرة والمتوسطة، تمويل الخدمات الصحية والتعليمية، ---- إلخ.

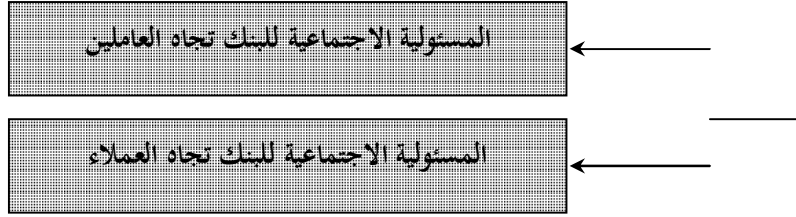
أولاً : البنوك والتنمية الإقتصادية<sup>٢٥</sup> :

يمكن تعريف البنك بأنه " المؤسسة التي تقوم بتجميع الأموال في شكل ودائع وتوجه هذه الأموال عن طريق التسليف إلى الاستعمالات المختلفة سواء بغرض الاستثمار أو الاستهلاك".<sup>٢٦</sup> وفي ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الوظيفة الرئيسية للبنك تتمثل أساساً في إمداد الإقتصاد القومي بما يحتاجه من أموال تساعد على تحقيق التنمية وذلك من خلال جمع الأموال من مصادر ادخارها المختلفة ثم

<sup>٢٤</sup>، <sup>٢٥</sup> السيسي، صلاح الدين حسن، القطاع المصرفي والإقتصاد الوطني : دراسة نظرية وتطبيقية، مكتبة الأسرة، مهرجان القراءة للجميع ٢٠٠٣م.

<sup>٢٦</sup> طلب، محمد عبدالعظيم، النقود والبنوك، كلية التجارة، جامعة أسيوط ٢٠٠٤-٢٠٠٥. صفحة ١٩ من ٥٥





المصدر: (من إعداد الباحث)

## ١. المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع والبيئة:-

### \* المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع:

يجب على البنك أن يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها ، ويمكن أن يحقق البنك ذلك كالآتي:

(أ) قيام البنك في المساهمة في الوفاء بإحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، وذلك من خلال قيامه بمايلي:

- ممارسة أنشطته وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسئولية ومن شأنها تجنب أى تعارض شخصى أو مؤسسى محتمل فى المصالح.
- تحديد أهمية الإحتياجات الاجتماعية التى يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفنى و التاريخى والثقافى.
- التحقق من أن المنح التى يقدمها البنك لأى جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.

(ب) دعم المؤسسات التى لا تهدف إلى تحقيق الربح :

يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التى لا تهدف إلى الربح فى دفع عجلة التنمية العادلة فى المجتمع ، ولذا

فيجب على البنك أن يقوم بما يلي:

- المشاركة فى كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.
- التشجيع على تنفيذ البرامج التى من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.
- دعم الكيانات التى تعنى بالشئون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التى تعود بالنفع على المجتمع.
- تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

(ج) قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التى تمثل أصحاب المصالح :

أن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم فى نشاط البنك، لذا يجب على البنك أن

يحرص على:

- الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التى تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل فى المصالح.
- النظر بعين الاعتبار للملاحظات التى يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
- إخطار وإشراك المؤسسات - التى تعد أهم ممثلى أصحاب المصالح - فى الأمور التى تخصها.

### \* المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسئوليته. هذا ويتمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد رهباءً والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي:

- 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.
- لاستخدام 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.
- 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:
- توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم.
- 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 أساساً لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها.

ولعل أبسط مثال على المسؤولية الاجتماعية لبعض البنوك تجاه البيئة هو قيامها بوضع سلات مهملات في الشوارع، والمتأمل لذلك بدقة يرى أن ذلك بالإضافة إلى كونه مسؤولية اجتماعية للبنك متمثلة في الحفاظ على البيئة فإنه أيضا نوعا من الدعاية للبنك حيث يشعر العميل بأن ذلك البنك يساهم في خدمة المجتمع مما يدفعه إلى التعامل مع ذلك البنك وتكون المحصلة النهائية لما سبق هو زيادة عدد عملاء البنك وبالتالي رفع الأداء بالنسبة للبنك وزيادة أرباحه.

## ٢ . المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين :-

لقد أصبح رضا العاملين منذ تجارب الهاوثورن\* في العشرينات من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة، وعلى ذلك حتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في المنظمة فيجب أن يكون هناك التزام من قبل المنظمة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين. ولقد ساهمت مبادئ تايلور ومعاصريه والمتمثلة في مبدأ اختيار الرجل المناسب، مبدأ الحفز المادي، مبدأ التدريب ... إلخ في توجيه الإهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف إلى زيادة الإنتاجية والوصول إلى الطريقة المثلى للأداء.<sup>٢٩</sup>

\* تجارب الهاوثورن : هي مجموعة من الدراسات قام بها عالم الإدارة الشهير آتون مايو في مصانع شركة ويسترن اليكتريك (مصانع هاوثورن) بهدف معرفة العلاقات بين العوامل المادية (الإضاءة+الراحة+الأجور) على إنتاجية العامل، وكانت من النتائج المترتبة على تلك التجارب أن :

العلاقات الاجتماعية تمثل احد المتغيرات التي تؤثر في سلوك الفرد وإنتاجيته - أن المكافآت والحوافز غير الاقتصادية تلعب دوراً رئيسياً في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا ومن تلك التجارب يستنتج الباحث أن قيام البنك بتوجيه إهتمامه بالعاملين به من خلال تقديم الحوافز المعنوية والمادية لهم يعتبر جزء من مسؤوليته الاجتماعية تجاههم .

<sup>٢٩</sup> حسين، أحمد علي أحمد. (١٩٩٤). المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام في ج. م. ع ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، يناير، العدد الأول، ص ١٤٠٢.

وفي ضوء ما سبق أصبح هناك إلتزام من قبل البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، وذلك من خلال مجموعة من العوامل مثل:

### (١) احترام العنصر البشري :

أن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يشريه مساهمة كل فرد، وعلى ذلك يجب على البنك:

- 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.

### (٢) 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 إيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعدأمرأ حيوياً في وضع الخطط التدريبية.
- تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية فضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.
- خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.

### (٣) توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به :

إن الحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فيجب 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.

### ٣ . المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء :-

لقد أصبح هناك إلتزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه، ومن أمثلة أنشطة ومجالات

المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه ما يلي :

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

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

### ثالثاً : القوى والعوامل الدافعة لممارسة البنوك لمسئوليتها الاجتماعية:

يوجد العديد من القوى والعوامل الضرورية التي يجب الاهتمام بتدعيمها بما يعمل على مساعدة البنوك على ممارسة مسئوليتها الاجتماعية، ومن أهم هذه القوى والعوامل ما يلي<sup>٣٠</sup>:

#### ١. تكوين الاتجاهات الإيجابية لدى المسئولين 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 للمسئولية الاجتماعية خاصة في تلك العناصر:

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

#### ٢. الاهتمام بالقضايا والمشكلات الاجتماعية في المجتمع يتكامل مع أعمال البنك:

وهناك العديد من المتغيرات التي تعمل على تدعيم هذا العامل لدى المسئولين بالبنك، ومن أمثلتها:

- يمثل عملاء البنك، والمستفيدون من خدماته جزءا هاما من عناصر المجتمع. وهؤلاء بدورهم لن يستمر تعاملهم مع البنك إذا لم يحافظ البنك على متطلبات المجتمع وإحتياجاته ويتفاعل مع مشاكله وأزماته.
- أن المجتمع بعناصره المختلفة - يمثل صاحب الفضل الأول في نشأة البنك وممارسته لأوجه نشاطه المختلفة ومساعدته على تحقيق الأرباح، مما يتطلب المحافظة على عناصره والاهتمام بمتطلباته وفاء لفضله في نشأة البنك واستمرارية نجاحه.

<sup>٣٠</sup> المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح (١٩٩٦)، المسئولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية - ط ١ - القاهرة: المعهد العالمي للفكر الإسلامي ص ٣٩ - ٤٥ ،

ملحوظة: قام الباحث بالاعتماد بدرجة كبيرة في هذا الجزء على تلك الدراسة - (دراسة المغربي ١٩٩٦).

- تشجيع الأفراد والمنظمات بالمجتمع على المشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتوجيه أنشطتهم وتصرفاتهم بما يساعد البنك على الاستفادة منها للوفاء بمسئوليته الاجتماعية، ويجب الاهتمام بهذا العامل لما له من أهمية كبرى، وذلك من خلال:

- استفادة البنك من خلال ما يقدمه الأفراد والمنظمات وأجهزة المجتمع من أفكار ومقترحات.
- التعاون بين البنك وغيره من المنظمات من أجل المساهمة في توفير العديد من مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

### ٣. تطوير وتنمية التوجيهات المصرفية بما يخدم أداء البنك لمسئوليته الاجتماعية:

وهناك جانبين أساسيين لمصادر تلك التوجيهات وهما كما يلي :

- الجانب الأول : ويتمثل في اللوائح والقوانين الحاكمة لنشاط البنك بصفة خاصة، وهي مجموعة القواعد والاسس والمبادئ التي يضعها مؤسسو البنك وتستند إليها الإدارة عند ممارسة تلك العمليات والأنشطة بحيث تتضمن :
  - الهيكل القانوني للبنك والشكل الذي يخذه لإتمام أعماله، والمؤسسات والهيئات التي لها حق الرقابة والإشراف على البنك بالإضافة إلى الهيئات الاستشارية التي يرجع إليها البنك في بعض الأعمال.
  - إدارة البنك ، حيث يتم تحديد أعضاء مجلس الإدارة وتحديد الصورة العامة لتنظيم أعمال البنك واختصاصاته وأنشطته المختلفة.
  - أهداف البنك وأغراضه والعمليات المصرفية والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يقوم بها البنك بمختلف أنواعها.
- وتؤثر تلك القوانين واللوائح والقرارات المتخذة، فقد تتيح قدراً كبيراً من مشاركة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتعمل على توسيع قاعدة المستفيدين منها.

- الجانب الثاني : ويتمثل في البيئة المصرفية المحيطة بالبنك ، حيث تقوم البنوك بممارسة أنشطتها وتقديم خدماتها في بيئة مصرفية معددة الأنظمة مما يلقي عليها عبئاً كبيراً في مثل هذه البيئة التي أنشئت البنوك فيها منذ زمن بعيد وتقدم خدماتها بناء على تجارب وخبرات متعددة.

### ٤. تنمية وتطوير كفاءة الكوادر المصرفية :

- حيث أن قيام إدارة البنك بممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية يتطلب العديد من المهارات اللازم توافرها في القائمين بهذه الأنشطة حتى يتسنى لها الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية بشكل مناسب، ومن أمثلة هذه المهارات ما يلي:
- المهارة العلمية: وهي تتمثل في مقدرة الأفراد على استخدام التفكير المنطقي ومبادئ البحث العلمي في القيام بعملية اتخاذ القرار، وتناول ما يواجهه البنك من قضايا ومشكلات اجتماعية.

- المهارة الفنية والتطبيقية: وتشير إلى مقدرة الأفراد على استعمال ما يمتلكونه من معلومات وبيانات وحقائق متاحة - بجانب الخبرات والممارسات السابقة - في تناول ما يواجه البنك من قضايا ومشكلات اجتماعية.
- المهارة السلوكية: وهي تعني مدى تفهم الأفراد للعوامل الإنسانية التي تحكم علاقات الأفراد ببعضهم البعض وعلاقاتهم بعملهم ومجتمعهم، وبيان أثر ذلك على ما يواجه البنك من مشكلات.

وفي ضوء ذلك يجب على إدارة البنك الاطمئنان إلى توافر هذه القدرات والمهارات لدى الأفراد الذين يوكل إليهم ممارسة أنشطة المسؤولية حتى يتسنى لها الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية بالشكل المناسب.

#### رابعاً : تجارب عملية لبعض البنوك في تطبيق المسؤولية الاجتماعية :

تساهم البنوك بدور كبير في تحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال مشاركتها المادية وغير المادية في مختلف أنشطة العمل الاجتماعي، إلا أنه يؤخذ على أداء بعض البنوك للمسؤولية الاجتماعية الخلط بينها وبين العمل التطوعي وأيضاً أنها تأخذ في غالبها شكل تبرعات أو أعمال تطوعية دنف التوجه بفاعلية إلى برامج المسؤولية الاجتماعية الهادفة إلى التنمية المستدامة، وذلك راجع إلى عدم وضوح مفهوم المسؤولية الاجتماعية وبطء انتشار ثقافتها.

ومع التسليم بهذا الأمر، إلا أنه قد برزت في الآونة الأخيرة بعض التجارب الرائدة للمسؤولية الاجتماعية، ورغم قلتها إلا أنها تعد نماذج يمكن الاستعانة بها في تعميم ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين مختلف منظمات الأعمال.

وفيما يلي عرض مبسط لعدد من تجارب بعض البنوك في ممارستها لمسئوليتها الاجتماعية :

#### ١. تجربة بنك مصر<sup>٣١</sup> :

يولي بنك مصر منذ إنشائه عام ١٩٢٠ اهتماماً كبيراً لدعم خطط التنمية الاجتماعية في مصر حيث تعد المسؤولية الاجتماعية إحدى أهم محاور الرئيسية التي يؤمن بها البنك والتي من خلالها يشارك في العديد من الأنشطة الداعمة للتنمية الاجتماعية في مصر. لذا قرر بنك مصر إنشاء مؤسسة غير هادفة للربح هي "مؤسسة بنك مصر لتنمية وخدمة المجتمع" وهي مسجلة بوزارة التضامن الاجتماعي تحت رقم ٧٠٤٥/٢٠٠٧ - القاهرة. وتعتبر تلك المؤسسة ذات كيان قانوني مستقل عن البنك، يديرها مجلس للأمناء .

وتتمثل رؤية هذه المؤسسة: في تحقيق الريادة في مجال التنمية الاجتماعية مع التأثير الإيجابي والملموس على المجتمع المصري بصفتها ذراع بنك مصر لتحقيق مسؤوليته الاجتماعية".

أما رسالة المؤسسة فهي : المساهمة الايجابية في تنمية المجتمع من خلال مشاريع تقوم المؤسسة بتنفيذها بنفسها أو من خلال شركاء متخصصين من الجمعيات الأهلية ومؤسسات المجتمع المدني المعنية بالتنمية، وتوجه خاصة للشباب والمرأة في مجالات التعليم، خلق فرص

<sup>31</sup> <http://www.banquemisr.com/sites/ArBM/Pages/csr1.aspx>

العمل، زيادة التنافسية للمنتجات والخدمات إضافة إلى المشروعات في قطاع الصحة مع تشجيع مشاركة العاملين ببنك مصر في أنشطة المؤسسة<sup>32</sup>

وتعمل مؤسسة بنك مصر لتحقيق العديد من الأهداف مثل :

- التركيز على مجالات التعليم، خلق فرص العمل، زيادة التنافسية للمنتجات والخدمات، التنمية الاقتصادية، الصحة وحماية البيئة.
- مساندة ودعم المجتمع المدني في تنفيذ المشروعات في مجالات عمل المؤسسة.
- مساندة ودعم الأنشطة التنموية ذات التأثير الفعال في خدمة المجتمع والبيئة.
- تقديم المنح الدراسية لطلبة الجامعة المتفوقين.
- تقديم الدعم لمراكز البحث العلمي، المدارس، الجامعات والمستشفيات العامة.
- إقامة المشاريع التي تحقق التكافل الاجتماعي في مصر.

## ٢. تجربة البنك الأهلي سوسيتيه جنرال NSGB<sup>32</sup> :

يعد إلتزام البنك الأهلي سوسيتيه جنرال تجاه تطوير وتنمية المجتمع أحد أسس الإلتزام المهني للعاملين بالبنك، إن رؤية البنك تجاه المسؤولية الاجتماعية، التي بدأت منذ عدة سنوات، إنما هي رؤية أساسها التنوع الذي يهدف إلى إحداث تأثير في مجالات مختلفة من المجتمع مواكباً الإهتمام في ذات الوقت بالبعد الثقافي الداعم للمستقبل. ففي المجال الطبي، قام البنك بتمويل شراء العديد من المعدات الطبية وإهدائها لعدد من المستشفيات العامة لمساعدة المرضى المحتاجين التي تقدم لهم الخدمة الطبية مجاناً. وفي مجال الرعاية الاجتماعية، هناك يوم اليتيم الذي نظمه البنك لأيتام دار الأورمان خلال عام ٢٠٠٩ ليضع البسمة على وجوه هؤلاء الأطفال خلال شهر رمضان. أما البعد الثقافي، فقد قام البنك برعاية قاعتي المجوهرات والبرديات بالمتحف المصري الكبير والذي يعد ثاني أكبر مشروع ثقافي في هذا القرن تبعاً لتصنيف مجلة التايمز. وحفاظاً على التراث الحضاري المصري، قام البنك بالمشاركة في مشروع ترميم متحف الأقصر القومي ومعبد الرامسيوم بأبي سمبل.

وخلال عام ٢٠١٠، تم تشكيل فريق عمل من مختلف القطاعات مهمته تنظيم العمل الخيري الذي يرعاه البنك والذي توسع ليشمل ثلاث نشاطات خيرية لهذا العام وهي تنظيم يوم اليتيم خلال شهر رمضان مع توسيع النشاطات الترفيهية للأطفال وتوفير إحتياجاتهم لإدخال السعادة عليهم، وكذلك سيعمل البنك على توفير الإحتياجات الأساسية لإحدى قرى الصعيد من خلال توفير التمويل اللازم لإقامة أحد المشروعات الخدمية بها. وأخيراً سيقوم البنك بتوسيع وتطوير وحدة الأطفال المبتسرين بمستشفى بنها للأطفال.

وكانت هناك دعوة من رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لجميع العاملين بالبنك الأهلي سوسيتيه جنرال بأن يشاركوا في هذه الأنشطة الخيرية بفاعلية ليعكسوا مدى إلتزام البنك تجاه المجتمع. كما تم تكوين فريق للعمل الخيري بالبنك يتلقى الأفكار والمقترحات في هذا الشأن والتي يقوم البنك بأخذها بمتنهاى الجدلية لاختيار أنسبها من أجل مجتمع أفضل.

## ٣. تجربة البنك التجاري الدولي CIB<sup>33</sup> :

<sup>32</sup> <http://www.citizencommitmentweek.com/country/index.php?COUNTRY=Egypt>

مقال للأستاذ / محمد الديب - رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب للبنك الأهلي سوسيتيه جنرال.

<sup>33</sup> <http://www.cibfoundationegypt.org/IndexArb.html>

قام البنك التجاري الدولي في مايو ٢٠١٠، بتأسيس مؤسسة البنك التجاري الدولي، وهي مؤسسة أهلية غير هادفة للربح مسجلة لدى وزارة التضامن الاجتماعي بموجب القرار الوزاري رقم ٥٨٨ لسنة ٢٠١٠. حيث أن هذه المؤسسة تسمح بالتركيز بشكل أكبر علي مبادرات التنمية المستدامة ذات الآثار الإيجابية طويلة المدى. ولقد قامت هذه المؤسسة بتوحيد الأطراف المعنية لدى البنك التجاري الدولي للالتفاف حول قضية مشتركة.

رسالة المؤسسة : مؤسسة البنك التجاري الدولي هي مؤسسة أهلية غير هادفة للربح ومتخصصة في تحسين مستوي خدمات الصحة والتغذية لأطفال الأقل حظاً في مصر. وتعمل المؤسسة جاهدةً من خلال برامج شاملة للتنمية المستدامة علي تعظيم إمكانية الحصول علي الرعاية الصحية والترويج للمبادرات المجتمعية الإيجابية الرامية إلي التغيير.

أهداف المؤسسة : تسعى مؤسسة البنك التجاري الدولي إلى القيام بمساهمات قيمة في مجالات الصحة والتغذية للأطفال من خلال مبادرات تتضمن على سبيل المثال وليس الحصر ما يلي : شراء المعدات الطبية للمستشفيات - تجديد وتحديث البنية التحتية بالمستشفيات - توفير العلاج الطبي والجراحي لأطفال الفقراء - معاونة البرامج الغذائية بالمدارس - دعم الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة - رفع وعي أفراد المجتمع بالأمر المتعلقة بالصحة والتغذية.

## الدراسات السابقة

### ١. دراسة الحمدي، فؤاد محمد حسين و جعبل، ماجد مبخوت (٢٠٠٩) :<sup>٣٤</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي :

- التعرف على مدى إدراك المديرين العاملين في المنظمات الصناعية اليمنية لمفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية.
- التعرف على واقع الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمات الصناعية اليمنية تجاه المجتمع اليمني في إطار مسؤوليتها الاجتماعية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها (وجود شعوراً إيجابياً لدى أغلب أفراد العينة نحو منظماتهم وإيماناً كاملاً بأن منظماتهم تقوم بتنفيذ العديد من الأنشطة والممارسات الإيجابية بما من شأنه تعزيز مسؤوليتها الاجتماعية تجاه كافة أصحاب المصالح من عاملين ومستهلكين ومجتمع .. إلخ).

كما أوصت الدراسة بضرورة إدراك المنظمات الصناعية اليمنية بشكل أفضل أن تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو أكثر من كونه عملاً خيرياً تقدمه المنظمات لمجتمعها ولكنه عامل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء وبالتالي تخدم مصلحة المنظمة وتؤدي إلى زيادة الأرباح على المدى الطويل.

<sup>٣٤</sup> الحمدي، فؤاد محمد حسين و جعبل، ماجد مبخوت، مدى إدراك المدراء لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها: دراسة تحليلية لآراء المديرين العاملين في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية، بحث مقدم إلى (المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات) بتكليف من مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك - صنعاء ٢٩ - ٣٠ أكتوبر ٢٠٠٨.

## ٢. دراسة البنك الأهلي التجاري بالسعودية (٢٠٠٨) :<sup>٣٥</sup>

وهي دراسة قام بها البنك الأهلي التجاري في السعودية مع إحدى الشركات المتخصصة لقياس انطباعات الناس فيما يتعلق بخدمة المجتمع على المؤسسات التجارية - حيث قام البنك الأهلي التجاري بالتعاون مع شركة **YouGovSiraj** للأبحاث بإجراء دراسة حول إدراك المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية ونظرة المجتمع السعودي لهذا المفهوم وبدأ البحث في شهر نوفمبر ٢٠٠٨ بهدف استكشاف ومعرفة مواقف وآراء ووجهات نظر شرائح مختلفة في المجتمع من بينها القطاع العام والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والإعلام والمستهلكين والموظفين حول تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك وعي واسع بمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، غير أن الأولويات غير محددة وتعتمد على المنطقة الجغرافية والحاجات المجتمعية الخاصة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي :

وجود علاقة إيجابية ما بين المؤسسات التي تقوم بعمل واضح لخدمة المجتمع المؤسسي والمردود الكلي وهو ما يعكس الثقة بها وبعمالها.

## ٣. دراسة بركات، محمد إبراهيم. (٢٠٠٧) :<sup>٣٦</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية الإفصاح عن مخاطر المعاملات المالية المتعلقة بعمليات غسل الأموال في البنوك التجارية في ضوء نظرية المسؤولية الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- حتمية تحمل البنوك مسؤوليتها الاجتماعية عن الإفصاح عن عمليات غسل الأموال، وإعتبار ذلك عدم خروج على مبدأ سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء.
- أصبح تقييم الأداء الاجتماعي من عوامل تقييم البنوك بجانب الأداء المالي والاقتصادي والذي ينبع من أداء البنوك لمسئولتها الاجتماعية التي تبني على الإفصاح عن كل ما يتعلق بالمجتمع المحيط بالبنك والذي يعكس في أداء البنك تجاه أفراد المجتمع مما يؤدي إلى تحقيق الرفاهية والتنمية المستدامة.
- أن البنك يعمل في إطار بيئة معينة إذا حافظ عليها نظيفة بالمفهوم المادي والمفهوم الاجتماعي سيستطيع أن يتوسع وأن يعمل على أرض صلبة تؤهله للصمود أمام تيار العولمة المصرفية التي تحتاج إلى آليات جديدة في التعامل مع المشكلات وأسلوب أكثر يقظة وتطور لمواجهة تحديات المرحلة الراهنة.

## ٤. دراسة الأغا، مروان سليم إبراهيم (٢٠٠٧) :<sup>٣٧</sup>

<sup>٣٥</sup> www.alahli.com [CSR@alahli.com](mailto:CSR@alahli.com) - The National Commercial Bank

<sup>٣٦</sup> بركات، محمد إبراهيم. (٢٠٠٧)، أهمية الإفصاح عن مخاطر المعاملات المالية المتعلقة بغسل الأموال في البنوك التجارية : دراسة تحليلية في ضوء نظرية المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي السابع: إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الزيتونة الأردنية.

<sup>٣٧</sup> الأغا، مروان سليم إبراهيم. ٢٠٠٧ " العلاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق والأداء في المؤسسات الصناعية بغزة " رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق لدى المؤسسات الصناعية الفلسطينية وأثر ذلك على الأداء المالي لها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- وجود علاقة بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق، كما أثبتت الدراسة أيضاً وجود علاقة عكسية بين التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية وبين الأداء المالي لتلك المنظمات، في حين لم تثبت الدراسة وجود علاقة بين التوجه بالتسويق والأداء المالي للمنظمات الصناعية، ويدل ذلك على العوامل البيئية غير المستقرة في فلسطين على تلك العلاقات.
- أن حجم المنظمات وطبيعة إنتاجها يؤثر في درجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.
- أن المتغيرات الديموغرافية (العمر أو المستوى التعليمي أو الخبرة) ليست ذات تأثير كبير على إدراك المديرين للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

ويلاحظ على هذه الدراسة :

أنه تم اجراءها في بيئة تسويقية غير مستقرة ومضطربة سياسياً واقتصادياً، نظراً لظروف الأحتلال الاسرائيلي وما يفرضه من حصار وقيود على كافة نواحي الحياة لاسيما الاقتصادية منها، وعلى ذلك فإن نتائج أي دراسة مستقبلية لتلك العلاقات (الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق والاداء) سوف تختلف حسب سياق الدراسة.

#### ٥. دراسة جربوع، يوسف محمود (٢٠٠٧)<sup>٣٨</sup>:

هدفت الدراسة إلى:

- تقديم اقتراح نموذج المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتفق مفاهيمه ومتغيراته مع ظروف تركيبة البنيان الاجتماعي والاقتصادي لدول العالم النامي عامة والعالم العربي خاصة بما فيها فلسطين.
  - التعرف على أسس وأساليب الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية التي تقدمها الشركات بقطاع غزة .
- وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :
- إن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن يتم في قوائم مالية تعرض الأداء الاجتماعي إلى جانب الأداء الاقتصادي (أي إتباع أسلوب الدمج) وذلك بالنسبة للتكاليف والمنافع التي يمكن قياسها كمياً حتى تتم عملية المقابلة بين التكاليف والمنافع الاجتماعية النقدية أما بالنسبة للبنود التي لا يمكن الوصول إلى قياسها كمياً فيمكن عرضها إما في القوائم الملحقة أو كملاحظات هامشية.

كما أوصت الدراسة : بضرورة تطوير القوائم المالية في المستقبل القريب لكي تشمل على بيانات تفصيلية عن الأداء الاجتماعي للشركات الفلسطينية، خاصة قائمة الدخل فإنها لا تستطيع قياس الأداء الاجتماعي لتلك الشركات.

#### ٦. دراسة الحمدي، فؤاد محمد (٢٠٠٣)<sup>٣٩</sup>:

<sup>٣٨</sup> جربوع، يوسف محمود. ٢٠٠٧ "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة" مجلة الجامعة الإسلامية. المجلد الخامس عشر، العدد الأول ص ٢٣٩ - ص ٢٨١.

<sup>٣٩</sup> الحمدي، فؤاد محمد، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك" دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، ٢٠٠٣.

هدفت الدراسة إلى بحث مدى التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسئولية الاجتماعية، وانعكاساتها على رضا المستهلك، كما هدفت أيضاً إلى تحديد درجة رضا المستهلك ومدى تقييمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المنظمات تجاه حقوقه كمستهلك.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع ١٤٠ استمارة استبيان على عينة من مديري المنظمات، بالإضافة إلى ٦٠٠ استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من المستهلكين في أمانة العاصمة صنعاء، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن درجة التزام المنظمات عينة الدراسة تجاه المتغيرات التسويقية للمسئولية الاجتماعية كانت أعلى قليلاً من الوسط الفرضي. وأن رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفاً.
- كما أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في السياسات والخطط التي تتبناها المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية. وضرورة التزام المنظمات بسياسة تسعيرية محددة من قبل الدولة.

#### ٧. دراسة العريقي، منصور محمد إسماعيل. (مايو ٢٠٠٣):<sup>٤٠</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المسئولية الاجتماعية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن من وجهة نظر المديرين، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود تباين بين وجهات نظر أفراد العينة فيما يتعلق ببعض عناصر البيئة الداخلية كما هو الحال بالنسبة للمرتبات والرعاية الصحية حيث ترى الإدارة العليا بأن المرتبات والأجور والرعايا الصحية مناسبة وهو عكس ما تراه الإدارة الوسطى والدنيا.
- هناك شبه اتفاق من قبل أفراد العينة حول اقتصار القروض السكنية على بعض المنظمات والأفراد ضمن شروط معينة.
- يرى أفراد العينة أن المظمة تعطي البيئة الخارجية اهتماماً كبيراً خاصة فيما يتعلق بالمساهمة بدعم النشاطات المحلية ودعم الأعمال الخيرية في المجتمع.

#### ٨. دراسة العريقي، منصور محمد إسماعيل. (مايو ٢٠٠٣):<sup>٤١</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المسئولية الاجتماعية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن من وجهة نظر المديرين، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود تباين بين وجهات نظر أفراد العينة فيما يتعلق ببعض عناصر البيئة الداخلية كما هو الحال بالنسبة للمرتبات والرعاية الصحية حيث ترى الإدارة العليا بأن المرتبات والأجور والرعايا الصحية مناسبة وهو عكس ما تراه الإدارة الوسطى والدنيا.
- هناك شبه اتفاق من قبل أفراد العينة حول اقتصار القروض السكنية على بعض المنظمات والأفراد ضمن شروط معينة.

<sup>٤٠</sup> العريقي، منصور محمد إسماعيل، (المسئولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية الخاصة من وجهة نظر المديرين)، دراسة تطبيقية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن، جامعة الازهر بنات، ع ٢١٤، ٢٠٠٣.

<sup>٤١</sup> العريقي، منصور محمد إسماعيل، (المسئولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية الخاصة من وجهة نظر المديرين)، دراسة تطبيقية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن، جامعة الازهر بنات، ع ٢١٤، ٢٠٠٣.

- يرى أفراد العينة أن المنظمة تعطي البيئة الخارجية اهتماماً كبيراً خاصة فيما يتعلق بالمساهمة بدعم النشاطات المحلية ودعم الأعمال الخيرية في المجتمع.

#### ٩. دراسة الغالبي، طاهر و العامري، صالح (٢٠٠١)<sup>٤٢</sup>:

هدفت الدراسة إلى محاولة توضيح العلاقات الممكنة بين المسؤولية الاجتماعية وشفافية نظام المعلومات في المصارف التجارية الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ضرورة وأهمية إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تطور المنظمات ووعيها بدورها الجديد في ظل نظام اقتصادي منفتح عالمياً .
- أن هناك ميل لأن يكون نمط تحمل المسؤولية الاجتماعية في المصارف التجارية الأردنية هو النمط المتوازن وهو النمط الذي يوازن بين الالتزامات الاقتصادية ومتطلبات المجتمع.
- أن الجزء الأكبر من المصارف في عينة الدراسة قد كانت ذات أنظمة معلومات متوسطة الشفافية.
- كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي إدارات المصارف والمنشآت الأخرى بأهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق ازدهار اجتماعي وبالتالي نوع من الاستقرار وتوفير مناخ اقتصادي أفضل.

#### ١٠. دراسة الاميره ابراهيم عثمان (١٩٩٩)<sup>٤٣</sup>:

هدفت الدراسة إلى دراسة الاتجاهات المختلفة لتطور الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية للوحدة الاقتصادية، بغية الكشف عن المحاور الأساسية التي يمكن أن يركز عليها الإفصاح الملائم عن تلك المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن نموذج الإفصاح المحاسبي وما ينطوي عليه من معلومات يتم عدادها في اطار المبادئ المحاسبية المتعارف عليها لا يتسع ليشتمل على معلومات المسؤولية الاجتماعية.
- كما أوصت الدراسة بضرورة قيام الجهاز المركزي للمحاسبات بإلزام شركات قطاع الأعمال العام بإعداد تقرير حول الأداء الاجتماعي لها يلحق بتقارير متابعة تنفيذ الخطة وتقييم الأداء المتعلقة بالأداء المالي والاقتصادي على مستوى كل وحدة اقتصادية تابعة، بالإضافة إلى التقارير المقارنة على مستوى الشركة القابضة.

#### ١١. دراسة المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح (١٩٩٦)<sup>٤٤</sup>:

هدفت الدراسة إلى تقديم برنامج مقترح للمسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي، و أوضحت الدراسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي، وأظهرت الاختلاف بين ذلك المفهوم في الفكر الإسلامي والفكر التقليدي، كما أشارت هذه الدراسة إلى القوى والعوامل الدافعة لممارسة البنوك الإسلامية لمسئوليتها الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

<sup>٤٢</sup> الغالبي، طاهر و العامري، صالح (٢٠٠١)، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة (٦-٨) نوفمبر ٢٠٠١، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

<sup>٤٣</sup> الاميره ابراهيم عثمان، (الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية للوحدة الاقتصادية)، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، ع ٢٤، ج ١، مجلد ٣٦، سبتمبر ١٩٩٩.

<sup>٤٤</sup> المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح (١٩٩٦)، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية - ط ١ - القاهرة: المعهد العالمي للفكر الإسلامي.

- إمكانية تطبيق البرنامج المقترح الذي قدمته الدراسة لبحث مساهمة البنك الإسلامي في حل مشكلة البطالة في مصر.
- أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في الفكر الإسلامي تتمثل في "إلتزام المنظمة بالمشاركة في عمل الصالحات عند ممارسة أنشطتها تجاه مختلف الأطراف التي لها علاقة بها نتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية بهدف النهوض بالمجتمع الإسلامي بمراعاة عناصر المرونة والاستطاعة والشمول والعدالة".
- أن هناك عدة معايير يمكن من خلالها بيان الاختلافات الجوهرية بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر التقليدي والفكر الإسلامي، ومن هذه المعايير ما يلي: الهدف من الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية وممارستها، مصدر التكليف بالمسؤولية الاجتماعية، مبعث الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية، الجزاء المترتب على مدى الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية.
- ويلاحظ على هذه الدراسة أنها اقتصرت في دراسة درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية على البنوك الإسلامية فقط. في حين أنه في ظل التحديات العالمية المعاصرة أصبحت العولمة من أهم القوى التي تدفع المنظمات نحو تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من البنوك سواء كانت إسلامية أو غير إسلامية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية.

## الفصل الخامس منهج البحث وأسلوبه

تقديم :

يهدف ذلك البحث إلى توضيح العلاقة بين ممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية على أداءها، وذلك من خلال عينة تمثل القطاع المصرفي في محافظة أسيوط، وتم الإعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات، وسوف يتم الحصول على البيانات الثانوية من خلال أسلوب المسح المكتبي والبحث عبر شبكة الانترنت وذلك للإستفادة من مراجعة الدراسات السابقة وبناء الخلفية النظرية للبحث، كما سيتم الحصول على البيانات الأولية من خلال استمارة الاستقصاء / الاستبانات (Questionnaire) التي تم إعدادها لهذا الغرض بإستخدام أسلوب التحليل الإحصائي (Statistical Package for Social Science) (Spss).

وفيما يلي عرض لمنهجية البحث من خلال النقاط التالية:

١. متغيرات ونموذج البحث.
٢. فروض البحث.
٣. أساليب القياس.
٤. تحليل صدق أداة البحث.
٥. مجتمع وعينة البحث.

### أولاً : متغيرات ونموذج البحث:

يمكن حصر متغيرات البحث فيما يلي :

المتغير المستقل / ويتمثل هذا المتغير في مستوى الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية للبنك

، والمسؤولية الاجتماعية كما عرفها البنك الدولي هي " ألتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد ". وعليه فإن هذا المتغير يشتمل على الآتي:

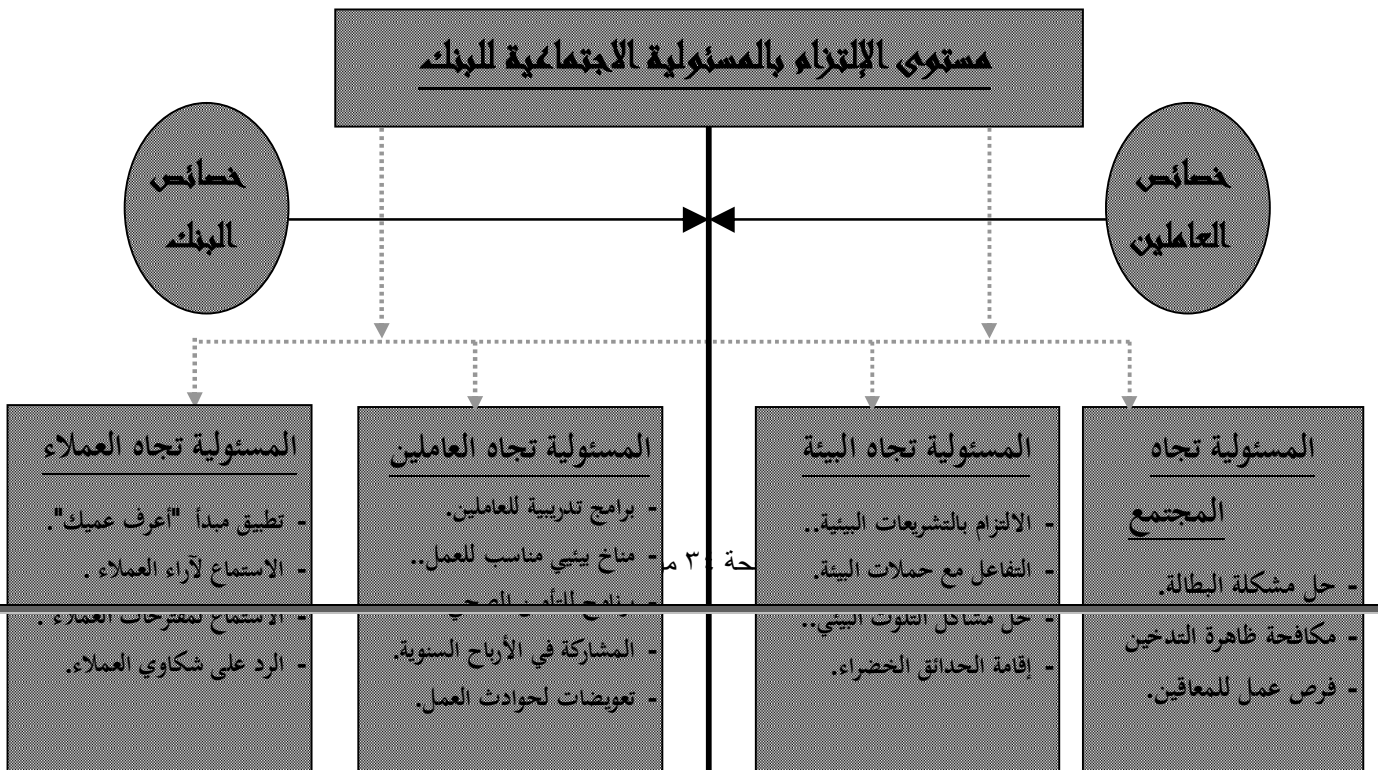
- (١) الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
- (٢) الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة.
- (٣) الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.
- (٤) الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

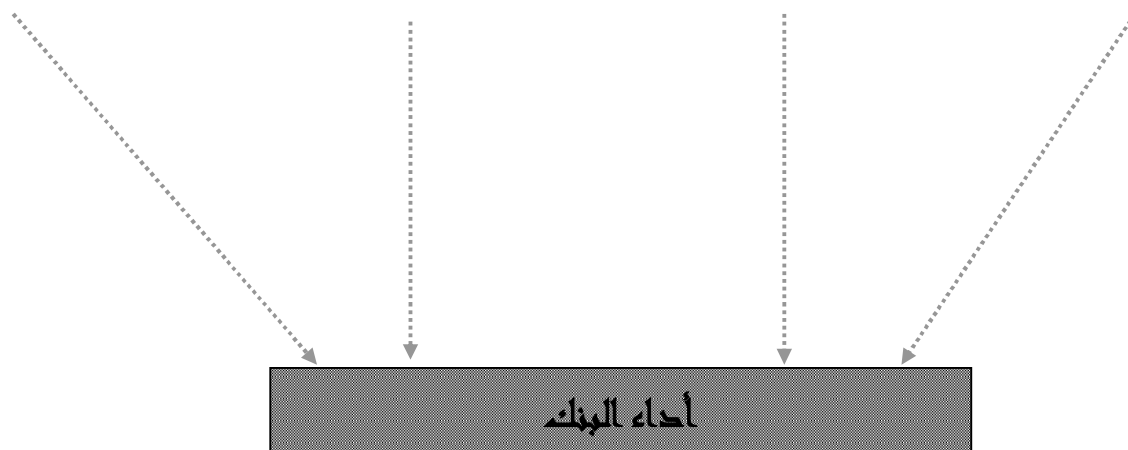
المتغير التابع / على ضوء التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية، فإنه من المتوقع أن ينعكس ذلك على أدائها (سواء أدائها الإقتصادي أو المالي).

المتغيرات الضابطة / يعتقد الباحث بأن هناك مجموعة من المتغيرات التي يمكن أن تكون ذات تأثير واضح على التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية، وبالتالي سوف يكون لها تأثير على أدائه، وتتمثل هذه المتغيرات فيما يلي :

- خصائص البنك : من حيث (حجمه، طبيعة نشاطه، الموقف التنافسي له).
- خصائص العاملين بالبنك : من حيث (السن، مستوى التعليم، مدة الخبرة في الوظيفة الحالية).

### شكل رقم ( ٨ ) نموذج البحث





### ثانياً : فروض البحث :

قام الباحث بصياغة مجموعة من الفروض بغرض اختبارها ميدانياً ، وذلك بعد فحص الكتابات والدراسات السابقة التي تناولت الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث، كذلك قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية ميدانية للبنوك مجتمع البحث، مما ساعد ذلك الباحث على صياغة فروض البحث والتي تمثلت فيما يلي :

- الفرض الأول: توجد فروق دالة إحصائية في الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية التي يمارسها البنك
- الفرض الثاني: تختلف درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك الخاصة عنها في البنوك العامة
- الفرض الثالث: تؤثر ممارسة البنك لدرجة من المسؤولية الاجتماعية على أدائه
- الفرض الرابع: توجد اختلافات جوهرية بين البنوك في التزامها بالمسؤولية الاجتماعية تبعاً لخصائصها.
- الفرض الخامس: توجد اختلافات جوهرية بين العاملين بالبنوك في إدراكهم بالمسؤولية الاجتماعية تبعاً لخصائصهم الشخصية وهي ( العمر / المستوى التعليمي / الخبرة ).

وسوف يقوم الباحث هنا باختبار مدى صحة الفروض التي يبنى عليها هذا البحث كالتالي :

### الفرضية الأولى:

وهي تهدف إلى الكشف عن الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية التي تسعى البنوك إلى ممارستها ، وقد تم صياغة هذا الفرضية كالتالي :

((توجد فروق دالة إحصائياً في الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية التي يمارسها البنك))

ولاختبار مدى صحة هذا الفرض تم القيام بما يلي :

(١) التعرف على مدى إدراك العاملين بالبنوك محل الدراسة لعناصر المسؤولية الاجتماعية

(٢) تحديد الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة

أولاً : التعرف على مدى إدراك العاملين بالبنك لعناصر المسؤولية الاجتماعية :

ويمكن التعرف على مدى إدراك العاملين لعناصر المسؤولية الاجتماعية لفروع البنوك محل الدراسة من خلال الجدول التالي :

جدول رقم ( ٣ )

مدى إدراك العاملين لعناصر المسؤولية الاجتماعية لفروع البنوك محل الدراسة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عناصر المسؤولية الاجتماعية
١٩	٠,٧٥٥٩٣	٤.٥٠٠٠	١. يساهم البنك في نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك ، مثل: الحفاظ على نظافة البيئة، مكافحة ظاهرة التدخين .
٣٠	١.٢٢٢٨٠	٣.٧٣٣٣	٢. يساهم البنك في حل مشكلة البطالة في مصر .
٤٠	١.١٣٣٨٩	٣.٥٠٠٠	٣. يوفر البنك فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.
٢٤	٩.١٥٤٨	٣.٨٦٦٧	٤. يقوم البنك بتوفير برامج تدريبية لطلاب الجامعات.
٩	١.١٢١٢٢	٤.٤٠٠٠	٥. يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية.
١٢	٠.٧٢٣٧٥	٤.٣٣٣٣	٦. يساعد البنك أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية.
٣٢	٩١٠.٢٦.	٣.٦٠٠٠	٧. يلتزم البنك بإصدار تقرير سنوي (بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها.
٣٣	١.٠٦٠١٠	٣.٥٣٣٣	٨. يساهم البنك في تقديم حلول فعالة لحل أزمة الإسكان.
١٤	٠.٧٠٣٧٣	٤.٢٦٦٧	٩. ينظر البنك بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
٣٨	١.٢٤٥٩٥	٣.١٣٣٣	١٠. يساهم البنك في بناء المدارس التعليمية.
١٥	٠.٧٠٣٧٣	٤.٢٦٦٧	١١. الالتزام التام بالتشريعات البيئية.
٨	٠.٨٣٣٨١	٤.٤٦٦٧	١٢. يتفاعل البنك إيجابياً مع حملات حماية البيئة والطبيعة.
٢٣	١.٣٣٤٥٢	٣.٩٣٣٣	١٣. يساهم البنك في حل بعض المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي.
٣٩	١.٥٣٣٧٥	٣.٠٦٦٧	١٤. يساهم البنك في إقامة الحدائق الخضراء ونافورات المياه.
٢٥	١.٤٥٧٣٣	٣.٨٦٦٧	١٥. هناك استعداد من البنك للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.

٧	٠.٧٤٣٢٢	٤.٥٣٣٣	١٦. يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للعاملين لديه.
١٦	٠.٧٠٣٧٣	٤.٢٦٦٧	١٧. يوفر البنك المناخ البيئي المناسب أثناء العمل.
٣١	١.٢٢٢٨٠	٣.٧٣٣٣	١٨. يتم القيام بالكشف الطبي الدوري على العاملين.
٣	٠.٥٩٣٦٢	٤.٧٣٣٣	١٩. يخضع كافة العاملين بالبنك لبرنامج للتأمين الصحي.
١٣	٠.٧٢٣٧٥	٤.٣٣٣٣	٢٠. يوفر البنك وسائل انتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل انتقال.
٣٦	١.١٢١٢٢	٣.٤٠٠٠	٢١. يتم إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات بالبنك.
٢٦	٠.٩٩٠٤٣	٣.٨٦٦٧	٢٢. هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء.
٣٤	٠.٧٤٣٢٢	٣.٥٣٣٣	٢٣. يوزع البنك نسبة من الأرباح السنوية للعاملين.
٢	٠.٣٥١٨٧	٤.٨٦٦٧	٢٤. يمنح البنك العاملين الأجازات السنوية والمرضية مدفوعة الأجر.
٥	٠.٥٠٧٠٩	٤.٦٠٠٠	٢٥. يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل.
١٨	٠.٨٨٣٧٢	٤.٠٠٦٧	٢٦. يقيم البنك حفلات ورحلات ترفيهية للعاملين.
٣٥	١.١٢٥٤٦	٣.٥٣٣٣	٢٧. يمنح البنك العاملين مزايا عينية كالملايس والغذاء.
٢٧	١.٤٧٣٥٨	٣.٨٠٠٠	٢٨. يتم منح العاملين مكافآت نقدية في الأعياد والمناسبات.
٢٠	٠.٧٥٥٩٣	٤.٠٠٠٠	٢٩. يوفر البنك وسائل أمان أثناء العمل للحماية من الحوادث والأمراض.
٣٧	١.١٢١٢٢	٣.٤٠٠٠	٣٠. يقوم البنك بعقد ندوات تثقيفية للعاملين.
٢١	١.٠٠٠٠٠	٤.٠٠٠٠	٣١. يقوم البنك بتحفيز القدرات الإبداعية الفردية للعاملين.
٢٨	١.٣٢٠١٧	٣.٨٠٠٠	٣٢. تطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز العاملين.
٢٩	١.٠٨٢٣٣	٣.٨٠٠٠	٣٣. يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة لها تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية.
١٠	٠.٨٢٨٠٨	٤.٤٠٠٠	٣٤. يطبق البنك مبدأ "اعرف عميلك".
١٧	٠.٧٩٨٨١	٤.٢٦٦٧	٣٥. يستمع البنك لأراء ومقترحات العملاء.
٢٢	١.٠٦٩٠٤	٤.٠٠٠٠	٣٦. يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك.
١١	٠.٦٣٢٤٦	٤.٤٠٠٠	٣٧. يقوم البنك بالرد على الشكاوي المقدمة من العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها.
٤	٠.٤٥٧٧٤	٤.٧٣٣٣	٣٨. يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة.
١	٠.٢٥٨٢٠	٤.٩٣٣٣	٣٩. الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.
٦	٠.٥٠٧٠٩	٤.٦٠٠٠	٤٠. يقدم البنك منتجاته بطريقة ميسرة تتسم عقودها بسهولة الفهم والخلو من التعقيد.

من الجدول السابق يمكننا توضيح ما يلي :

- أن أكثر عنا صر المسؤولية الاجتماعية أهمية لدى فروع البنوك محل الدراسة، هي: الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستقصى منهم ٤,٩٣٣٣، وانحراف معياري ٠,٢٥٨٢٠، وبلي ذلك العنصر منح البنك للعاملين الأجازات السنوية والمرضية مدفوعة الأجر حيث بلغ وسطه الحسابي ٤,٨٦٦٧، وانحراف معياري ٠,٣٥١٨٧، ثم خضوع كافة العاملين بالبنك لبرنامج للتأمين الصحي بوسط حسابي ٤,٧٣٣٣، وانحراف معياري ٠,٥٩٣٦٢، يليه تعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة بوسط حسابي ٤,٧٣٣٣، وانحراف معياري ٠,٢٥٨٢٠.
- وفي المقابل، فإن العناصر الأقل أهمية هي: توفير البنك فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستقصى منهم ٣,٠٠٠٠، وانحراف معياري ١,١٣٣٨٩، يليها مساهمة البنك في إقامة الحدائق الخضراء ونافورات المياه بوسط حسابي ٣,٠٦٦٧، وانحراف معياري ١,٥٣٣٧٥، ثم مساهمة البنك في بناء المدارس التعليمية بوسط حسابي ٣,١٣٣٣، وانحراف معياري ١,٢٤٥٩٥، يليها قيام البنك بعقد ندوات تثقيفية للعاملين بوسط حسابي ٣,٤٠٠٠، وانحراف معياري ١,١٢١٢٢.
- وفي المقابل، فإن العناصر الأقل أهمية هي: توفير البنك فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستقصى منهم ٣,٠٠٠٠، وانحراف معياري ١,١٣٣٨٩، يليها مساهمة البنك في إقامة الحدائق الخضراء ونافورات المياه

بوسط حسابي ٣,٠٦٦٧ وإنحراف معياري ١,٥٣٣٧٥ ، ثم مساهمة البنك في بناء المدارس التعليمية بوسط حسابي ٣,١٣٣٣ وإنحراف معياري ١,٢٤٥٩٥ ، يليها قيام البنك يعقد ندوات تثقيفية للعاملين بوسط حسابي ٣,٤٠٠٠ وإنحراف معياري ١,١٢١٢٢

- من التحليل السابق نلاحظ أن جميع العناصر الأقل أهمية جاءت متوسطاتها الحسابية أكبر من الرقم (٣) وهو المتوسط الحسابي الفرضي.

ثانياً : تحديد الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة :

ولتحديد تلك الأهمية قام الباحث بحساب الوسط العام والانحراف المعياري، لكل مجموعة فرعية، وعلى المستوى الإجمالي للعيينة، ويمكن توضيح النتائج من خلال الجدول التالي :

جدول رقم ( ٤ )

الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك وفقاً للمجموعات الفرعية وعلى المستوى الإجمالي للعيينة

الانحراف المعياري	الوسط العام	الوسط الأدنى	الوسط الأعلى	عدد البنود	مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك
	3.7	3	4.4	10	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع ككل
	3.766666667	3.066666667	4.466666667	5	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة
	4.133333333	3.4	4.866666667	18	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين
	4.466666667	4	4.933333333	7	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء
0	4.01667	3.366667	4.666667	40	المقياس الكلي

من الجدول السابق يمكننا توضيح ما يلي :

- أن المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء قد احتلت المرتبة الأولى - من حيث الأهمية النسبية - من بين مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ٤,٤٦٦٦ ، ثم المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط العام لها ٤,١٣٣٣ ، يليها المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة في المرتبة الثالثة بمتوسط عام ٣,٧٦٦٦ ، وفي المرتبة الأخيرة تأتي المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع ككل بوسط حسابي عام ٣,٧ .

الفرضية الثانية:

وهي تهدف إلى توضيح الفرق بين درجة ممارسة كلاً من البنوك الخاصة والعامة لمسئوليتها الاجتماعية بمجالاتها المختلفة ، وقد تم صياغة هذا الفرضية كالتالي :

(( تختلف درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك الخاصة عنها في البنوك العامة))

ولاختبار مدى صحة هذا الفرض قام الباحث بعمل مقارنة البنوك العامة متمثلة في ( البنك الأهلي المصري، بنك مصر، بنك القاهرة) والبنوك الخاصة متمثلة في ( البنك الأهلي سويسيتيه جنرال، البنك التجاري الدولي، بنك كريدي أجريكول - مصر) من حيث درجة ممارسة كلاً منهما لمسئولياته الإجتماعية بمجالاتها المختلفة . ويمكن توضيح النتائج التي توصل لها الباحث من خلال الجدول التالي :

### جدول رقم ( ٥ )

مقارنة بين الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية في كلاً من البنوك العامة والخاصة عينة الدراسة

بنوك خاصة		بنوك عامة		مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك
الوسط العام	عدد البنود	الوسط العام	عدد البنود	
١١,٤	10	١٢,٨	10	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع ككل
١٤,٢	5	١٣	5	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة
١٤,١١١١١	18	١١,٨٣٣٣٣	18	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين
١٤	7	١٢,٢٩	7	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء
١٣,٤٢٧٧٨	40	12٤٨٠٨٣٠	40	المقياس الكلي

من الجدول السابق يمكننا توضيح ما يلي :

- أن المسؤولية الاجتماعية للبنوك العامة تجاه البيئة قد احتلت المرتبة الأولى - من حيث الأهمية النسبية - من بين مجالات المسؤولية الاجتماعية لها، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٣ ، ثم المسؤولية الاجتماعية للبنوك العامة تجاه المجتمع ككل في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط العام لها ١٢,٨ ، يليها المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء في المرتبة الثالثة بمتوسط عام ١٢,٢٩ ، وفي المرتبة الأخيرة تأتي المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين بوسط حسابي عام ١١,٨٣٣٣٣ .
- أن المسؤولية الاجتماعية للبنوك الخاصة تجاه البيئة قد احتلت المرتبة الأولى - من حيث الأهمية النسبية - من بين مجالات المسؤولية الاجتماعية لها، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٤,٢ ، ثم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الخاصة تجاه العاملين في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط العام لها ١٤,١١١١١ ، يليها المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء في المرتبة الثالثة بمتوسط عام ١٤ ، وفي المرتبة الأخيرة تأتي المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع ككل بوسط حسابي عام ١١,٤
- أن درجة ممارسة البنوك الخاصة لمسئوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع ككل أقل منها في البنوك العامة، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ١١,٤ مقارنة بالبنوك الخاص والتي بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٢,٨
- أن درجة ممارسة البنوك الخاصة لمسئوليتها الاجتماعية تجاه البيئة أكبر منها في البنوك العامة، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٤,٢ مقارنة بالبنوك العامة والتي بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٣
- أن درجة ممارسة البنوك الخاصة لمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين أكبر منها في البنوك العامة، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٤,١١١١١ مقارنة بالبنوك العامة والتي بلغ الوسط الحسابي العام لها ١١,٨٣٣٣٣

- أن درجة ممارسة البنوك الخاصة لمسئوليتها الاجتماعية تجاه العملاء أكبر منها في البنوك العامة، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٤ مقارنة بالبنوك العامة والتي بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٢,٢٩

وفي النهاية نجد أن درجة ممارسة البنوك الخاصة للمسئولية الاجتماعية أكبر منها في البنوك العامة حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٣,٤٢٧٧٨ مقارنة بالبنوك العامة والتي بلغ الوسط الحسابي العام لها ١٢,٤٨٠٨٣، وهذا يفسر لنا مدى نجاح إجراءات الإصلاح الاقتصادي التي شهدتها مصر منذ بداية التسعينات في تعظيم دور القطاع الخاص في تحمل المسئولية الاجتماعية ليصبح شريكا أساسيا في التنمية وصاحب النصيب الأكبر في الاقتصاد المصري والممول الرئيسي لعدد كبير من مشروعات التنمية الاقتصادية.

### الفرضية الثالثة:

وهي تهدف إلى توضيح مدى تأثير ممارسة درجة من المسئولية الاجتماعية على أداء البنك ، وقد تم صياغة هذا الفرضية كالآتي :

### ((تؤثر ممارسة البنك لدرجة من المسئولية الاجتماعية على أدائه))

- ولاختبار مدى صحة هذا الفرض قام الباحث قام الباحث بتوجيه سؤال مفتوح للمستقصى منهم وهو : هل تؤثر ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية على أدائه الاقتصادي والمالي ؟

هل تؤثر ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية على أدائه الاقتصادي والمالي ؟		
لا	نعم	المستقصى منهم
٩ (٢٠%)	٣٦ (٨٠%)	عدد المؤيدون عدد المعارضون
٤٥ (١٠٠%)		إجمالي عدد المستقصى منهم

- وقد وجد الباحث أن ٨٠% من المستقصى منهم يتفقوا على أن ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية لا تؤثر أدائه الاقتصادي والمالي، وأشار البعض بأن الدليل على ذلك هو قيام البنك بالتوسع في ممارسة مسئوليته الاجتماعية في السنة الحالية عنها السنوات السابقة لها دو أن يؤثر ذلك على أرباح البنك بل على العكس ان البنك حقق أرباح أعلى من السنوات السابقة لها.

- وفي المقابل وجد الباحث أن نسبة ٢٠% من المستقصى منهم يتفقوا على أن ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية تؤثر على أدائه الاقتصادي والمالي سلباً لأنها تستقطع جزء من الأرباح والتي يتم توجيهها إلى مجالات المسئولية الاجتماعية المختلفة التي يمارسها البنك مما يؤدي في النهاية إلى تخفيض ما يحققه البنك من أرباح.

أما تحليل الباحث لذلك :

فهو أن قيام البنك بممارسة مسئوليته الاجتماعية تجاه الأطراف المختلفة ، يساهم في تحسين الصورة الذهنية للبنك مما يعكس ايجابيا على سمعته وبالتالي على أرباحه ، وعلى ذلك سوف يتحسن أداء البنك.

### ثالثاً : أساليب القياس:

اشتمل البحث على استمارة استقصاء واحدة تم إعدادها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتصلة بمجال البحث، وفي ضوء الدراسة النظرية تم تنظيم قائمة الاستقصاء بما يتناسب مع متغيرات البحث - ملحق رقم ١ - حيث تم تقسيم قائمة الاستقصاء إلى ثلاثة أقسام استهدفت جمع بيانات عن الآتي :

بجالاته المسؤولية الاجتماعية للبنك			
الأطراف ذات المصلحة	المجتمع والبيئة	العاملين	العملاء
عدد الأسئلة ( ٤٠ سؤال )	١٥ سؤال	١٨ سؤال	٧ أسئلة

قام الباحث بصياغة (٤٠ سؤالاً) لقياس درجة التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية تجاه كلاً من (المجتمع والبيئة - العاملين - العملاء)، وذلك بالتطبيق على عينة من فروع البنوك العاملة بمحافظة أسيوط ، وذلك من خلال الاعتماد على مقياس ليكرت Likert المتدرج ذي الخمس نقاط في توزيع اوزان اجابات افراد العينة، والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (٥) درجات والذي تمثل في حقل الإجابة (اتفق تماماً) إلى أوطاً وزن له والذي أعطى له (١) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لا اتفق تماماً) وبينهما ثلاثة أوزان، وذلك بهدف إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير كل منهم.

مقياس Likert الخماسي الذي تم استخدامه في توزيع اوزان إجابات أفراد العينة

التصنيف	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
الترميز	٥	٤	٣	٢	١

وتمت الاستعانة بالعديد من الدراسات النظرية عند صياغة الأسئلة،\* كما تم الاعتماد في بناء هذا المقياس على بعض الدراسات السابقة منها دراسة (الأغا، مروان سليم إبراهيم ٢٠٠٧)، ودراسة (الحمدي، فؤاد محمد ٢٠٠٣) ، ودراسة (عبدالرحمن، أحمد عبدالكريم ١٩٩٧).

### رابعاً : تحليل صدق وثبات أداة البحث:

#### • صدق أداة البحث:

\* وتجدر الإشارة هنا إلى أن الباحث قام بعمل مسح شامل لجميع الدوريات والدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية الموجودة بمكتبة كلية التجارة - جامعة أسيوط.

لقد تم عرض قائمة الاستقصاء على عدد (٢) من أساتذة الجامعات المتخصصين في إدارة الأعمال، وعدد (٢) من مساعدي المديرين العاملين بأحد البنوك، وذلك بهدف تحكيم قائمة الاستقصاء من خلال إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول سلامة فقراتها، واتساق عباراتها، ومدى انتمائها إلى المجالات التي تنتمي إليها، وقد قام الباحث بالأخذ بآرائهم وملاحظاتهم كما قام بحذف بعض الفقرات وإضافة فقرات أخرى بناءً على تلك الملاحظات حتى تمكن من الوصول إلى قائمة سليمة من حيث محتواها وصياغة عبارتها، ويمكن تطبيقها على موضوع البحث.

• ثبات أداة البحث:

وللتأكد من مدى ثبات قائمة الاستقصاء استخدم الباحث طريقة (ألفا كرونباخ Cronbach Alfa) ، وتم الحصول على قيم دالة إحصائية، والجدول رقم ( ) يوضح ذلك :

جدول رقم ( ٦ )

معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات قائمة الاستقصاء وكذلك للقائمة ككل

معاملات ألفا كرونباخ	عدد البنود	مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك
٠,٨٦٤	١٠	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع ككل
٠,٨٩٢	٥	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة
٠,٩٣٣	١٨	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين
٠,٧٢٤	٧	المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء
٠,٩٣٤	٤٠	المجال الكلي

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها فوق (٠,٧٢٤) ، وأن معامل الثبات الكلي (٠,٩٣٤) ، وهذا يدل على أن هناك درجة عالية من الثبات تتمتع بها قائمة الاستقصاء، وهذا مطمئن لتطبيقها على عينة الدراسة.

خامساً : مجتمع وعينة البحث :

تم تطبيق هذا البحث على عدد ( ١٥ ) من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط، وذلك من خلال استقصاء عدد من العاملين بهذه البنوك، ويمكن تلخيص عينة البحث التي استجابت للاستقصاء في الجدول رقم ( ) الأتي :

جدول رقم ( ٧ )

الاستمارات الموزعة والمستلمة من فروع البنوك عينة البحث

م	البنوك عينة البحث	استمارات الاستقصاء
---	-------------------	--------------------

المستلمة	المرفوضة*	الموزعة		
٢	٢	٤	بنك مصر	١
٢	٤	٦	البنك الأهلي المصري	٢
٤	٠	٤	بنك التعمير والإسكان	٣
٨	٠	٨	البنك الأهلي سوسيتيه جنرال NSGB	٤
٢	٠	٢	البنك التجاري الدولي CIB	٥
٢	٢	٤	البنك الوطني للتنمية	٦
٦	٠	٦	بنك فيصل الإسلامي	٧
٤	٠	٤	بنك كريدي أجريكول - مصر	٨
٦	٠	٦	بنك التنمية والإئتمان الزراعي	٩
٢	٢	٤	بنك الإئتحد الوطني	١٠
٢	٠	٢	بنك بي إن بي باريا	١١
٤	٠	٤	بنك القاهرة	١٢
٠	٢	٢	بنك الإسكندرية	١٣
١	١	٢	بنك أتش أس بي سي HSBC	١٤
٠	٢	٢	البنك المصري الخليجي	١٥
٤٥	١٥	٦٠	المجموع	

سادساً : أسلوب جمع البيانات: ( قام الباحث بجمع البيانات وفقاً للطرق الآتية : )

#### ١. الدراسة النظرية:

تم مراجعة آدييات الإدارة والتي تتعلق بموضوع البحث وذلك من خلال الكتب، والدوريات، والمنشورات العربية والأجنبية، والرسائل العلمية، كما تم الاستعانة بالمعلومات والتقارير المنشورة عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في هذا المجال.

#### ٢. الدراسة الميدانية:

● قائمة الاستقصاء :

\* الاستمارات المرفوضة وعددها ٥ استمارات استقصاء وهي تشتمل على ١٣ استمارة استقصاء لم يتسلمها الباحث من المستقصى منهم بسبب رفضهم الادلاء ببعض البيانات، كما أن هناك عدد ٢ استمارة استقصاء قام الباحث باستبعادها حيث وجد عدم صلاحيتهاما للتليل. صفحة ٤٣ من ٥٥

وهي تمثل الأداة الرئيسية لجمع البيانات وذلك لما تتميز به هذه الوسيلة من مميزات عديدة عن باقي الأدوات الأخرى مثل ( حصر الأسئلة وتحديد الإجابات المتوقعة).

وعند وضع الأسئلة تم مراعاة ضرورة أن تغطي كافة الجوانب ذات العلاقة بالبحث من خلال الأسئلة المقيدة ذات الإجابات المحددة والأسئلة المفتوحة. وقد قام الباحث بتسليم استمارة الاستقصاء شخصياً للعديد من المستقصى منهم، وشرح له آلية استيفاء وتعبئة الاستمارة، وتوضيح بعض الاستفسارات المتعلقة بالنقاط الغامضة، وقام البعض من المستقصى منهم بتعبئة الاستمارة أمام البحث، كما قام الباحث بطمأننة المستقصى منهم عن هدف البحث لما لذلك من اثر ايجابي على جودة البيانات.\*

#### • المقابلات الشخصية :

حيث قام الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع بعض العاملين بالبنوك وبعض المديرين في الإدارات المتخصصة لاستيفاء بعض البيانات.

#### • مراجعة وترميز البيانات:

بعد انتهاء الباحث من جمع استمارات الاستقصاء، قام بمراجعتها واستبعاد الاستمارات غير الصالحة للتحليل. وقد بلغ عدد الاستمارات المستردة (٤٧) استمارة، أي أن نسبة الاستجابة بلغت حوالي ٧٨,٣٣٣% من عدد أفراد العينة، وقد تم استبعاد عدد (٢) من استمارات الاستقصاء عند التحليل لعدم مناسبتها، وبالتالي تم تحليل عدد (٤٥) استمارة استقصاء، أي أن نسبة الاستمارات التي تم تحليلها بلغت حوالي ٧٥% .

## الفصل السادس

### نتائج البحث وتوصياته

#### أولاً : نتائج البحث :

لقد تبين للباحث من خلال الدراسة التي قام بها أن :

\* يشير الباحث هنا أنه قد قام بتسليم عدد من استمارات الاستقصاء لبعض أصدقائه ومعارفه، حيث كان لهم دور إيجابي وحيوي في تسليم هذه الاستمارات للعديد من المستقصى منهم ، والتي وجد الباحث بعض الصعوبات في التوصل إليهم.

- صغار العاملين والعاملين الجدد بالبنوك لديهم ضعف في الثقافة الخاصة بالمسئولية الاجتماعية وعلى ذلك يجب أن تتضمن الدورات التدريبية التي يأخذها العاملين في بديلة السلم الوظيفي لهم دورات عن المسئولية الاجتماعية .
- أن هدف تعظيم الربح لم يصبح هو المحرك الرئيسي لإلتزام المنظمة بتطبيق مسئوليتها الاجتماعية.
- أن معايير الحكم على نجاح البنك تغير من كونه يعتمد على معايير مالية واقتصادية بحتة فقط لتضاف مقاييس أخرى غير مالية تتمثل في برامج خدمة وتنمية المجتمع، ورغم أن هذه البرامج تتطلب اعتمادات مالية إلا أنها لا تشكل عبئا على البنك يقلل من أرباحه، بل على العكس فإن هذه البرامج تساهم في تحسين الصورة الذهنية للبنك مما يعكس ايجابيا على سمعته وبالتالي على أرباحه.
- أن بعض البنوك لديها خطط واستراتيجيات واضحة لممارسة المسئولية الاجتماعية مثل قرار بنك مصر بإنشاء مؤسسة غير هادفة للربح هي "مؤسسة بنك مصر لتنمية وخدمة المجتمع" وهي مسجلة بوزارة التضامن الاجتماعي تحت رقم ٢٠٠٧/ ٧٠٤٥ - القاهرة، وتعتبر تلك المؤسسة ذات كيان قانوني مستقل عن البنك، يديرها مجلس للأمناء .
- ان البعض الآخر من البنوك لا يتوفر لديها خطط واستراتيجيات واضحة لممارسة المسئولية الاجتماعية، وأن هناك نقص في برامج التوعية بالدور الاجتماعي لدى بعض فروع البنوك خاصة الفروع التي تعمل في القرى.
- أن أكثر عنا صر المسئولية الاجتماعية أهمية لدى فروع البنوك محل الدراسة، هي: الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له، وفي المقابل، فإن العناصر الأقل أهمية هي: توفير البنك فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.
- أن قيام البنك بتبني مفهوم المسئولية الاجتماعية هو أكثر من كونه عملا خيريا يقدمه البنك للمجتمع المتواجد فيه، ولكنه عمل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء، وبالتالي زيادة أرباح البنك على المدى الطويل.
- أن انتشار مفهوم المسئولية الاجتماعية جعل من المشاركة الاجتماعية جزءا من خطط التسويق والدعاية للبنك. وأدى ذلك إلى وجود منافسة في القطاع المصرفي في مجال المسئولية الاجتماعية إلى حد أن وصل الأمر ببعض البنوك إلى إنشاء مؤسسات تنمية أو على الأقل عمل خطة سنوية منظمة واضحة الأهداف والمعالم لمساعدة الفئات الأقل حظا في المجتمع ومحاولة تنميتها بشكل فعال. ( إلا أن الباحث يؤيد تلك المنافسة التي من شأنها المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في مصر ).
- أن البنوك التي لا تحمل في خططها أي نشاطات اجتماعية تعتبر من البنوك الناقصة في عين الجميع سواء من المجتمع أو من الوسط الاقتصادي والحكومي.
- أن درجة ممارسة البنوك الخاصة للمسئولية الاجتماعية أكبر منها في البنوك العامة ، وهذا يفسر لنا مدى نجاح إجراءات الإصلاح الاقتصادي التي شهدتها مصر منذ بداية التسعينات في تعظيم دور القطاع الخاص في تحمل المسئولية الاجتماعية ليصبح شريكا أساسيا في التنمية وصاحب النصيب الأكبر في الاقتصاد المصري والممول الرئيسي لعدد كبير من مشروعات التنمية الاقتصادية.

## ثانياً : توصيات الباحث :

من العرض السابق توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات، والتي قد تساهم في زيادة مستوى الوعي عند العاملين بالبنوك وأيضاً بمنظمات الأعمال الأخرى - وذلك على النحو التالي:

- تشجيع البنوك بوضع خطط سنوية منظمة واضحة الأهداف لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية شاملة كافة الأطراف من العملاء والفئات الاجتماعية واحتياجات المجتمع.
- تشجيع البنوك على إنشاء وحدة إدارية متخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- إلزام البنوك بإصدار تقرير سنوي (بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تبنتها وحجم الإنجاز والالية التي اتبعتها للتنفيذ مع إيضاح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من هذه المشروعات.
- إعطاء العاملين والموظفين بالبنوك دورات تدريبية حول المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال قيام بعض المعاهد مثل المعهد المصرفي بتولي تلك المهمة.
- يجب أن تكون هناك إستراتيجية رئيسية توضح للناس ما هي إحتياجات المجتمع، والبرامج المهمة التي تهتم المجتمع.
- توجيه بعض البرامج لذوي الإحتياجات الخاصة.
- توجيه الإهتمام بالعملاء الداخليين وهم العاملون بالبنك حيث لوحظ أن العديد من البنوك تهتم بالعملاء الخارجين من أجل الدعاية والوجاهة الاجتماعية، وتمثل هذه العناية بإقرار أنظمة لتحسين أوضاع العاملين ورعايتهم مثل نظم الحوافز، الإدخار، التأمين الصحي الشامل ومراعاة عدم تشغيل الأطفال وتحسين بيئة العمل بوجه عام.
- يجب أن تقوم منظمات الأعمال بنشر المعلومات التي تتعلق بمسئوليتها الاجتماعية للجمهور، بما يبرز مساهمتها نحو بيئتها الداخلية والخارجية، مع التركيز على توضيح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من تلك الأنشطة.
- يجب على منظمات الأعمال القيام بإجراء دراسة مفصلة عن الخصائص الديموغرافية للعاملين بها، وذلك للاستفادة من ذلك في وضع السياسات والاجراءات التي من شأنها أن تمكنها من الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها.

## المراجع

### (أ) الكتب :

١. سيد محمد جاد الرب ، الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية ، القاهرة، دار الكتب المصرية، ٢٠٠٩/٢٠١٠م.
٢. نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط(١)، ٢٠٠٠م.

٣. السيسي، صلاح الدين حسن، القطاع المصرفي والاقتصاد الوطني : دراسة نظرية وتطبيقية، مكتبة الأسرة، مهرجان القراءة للجميع ٢٠٠٣ م.
٤. طلب، محمد عبدالعظيم ، النقود والبنوك، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٤-٢٠٠٥.
٥. أبو الفضل، فتحي واخرين، دور الدولة والمؤسسات في ظل العولمة، مكتبة الأسرة، مهرجان القراءة للجميع ٢٠٠٤ م.
٦. الأغا، مروان سليم إبراهيم. ٢٠٠٧ " العلاقة بين الالتزام بالمسئولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق والأداء في المؤسسات الصناعية بغزة " رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

#### ثانيا : الدوريات:

٧. جربوع، يوسف محمود. ٢٠٠٧ " مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسئولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة: دراسة استكشافية لآراء المديرين الماليين ورؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة /فلسطين" مجلة الجامعة الإسلامية. المجلد الخامس عشر، العدد الأول ص ٢٣٩ - ص ٢٨١.
٨. الحمدي، فؤاد محمد، "الأبعاد التسويقية للمسئولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك" دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، ٢٠٠٣.
٩. شجاع الدين، عبدالمؤمن. أكتوبر ٢٠٠٨ " المسئولية الاجتماعية للشركات بين الفقه والقانون " كلية الشريعة والقانون، جامعة صنعاء.
١٠. الاميره ابراهيم عثمان، (الإفصاح عن معلومات المسئولية الاجتماعية للوحدة الاقتصادية)، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، ع ٢، ج ١، مجلد ٣٦، سبتمبر ١٩٩٩.
١١. العبادي، سمير عزيز عليوي، (السيرة الوظيفية واتجاهات الادارة نحو العمل والمسئولية الاجتماعية)، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بني سويف، ع ١، ٢٠٠٥.
١٢. العريقي، منصور محمد اسماعيل، (المسئولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية الخاصة من وجهة نظر المديرين)، دراسة تطبيقية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن، جامعة الازهر بنات، ع ٢١، ٢٠٠٣.
١٣. عبد ربه، عاطف حسن، (المحاسبة عن الآثار الاجتماعية للخصخصة من منظور المسئولية الاجتماعية لشركات الاعمال)، جامعة سوهاج، ع ٢، مجلد ١٦، ديسمبر ٢٠٠٢.
١٤. عبدالرحمن، أحمد عبدالكريم، (المسئولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، مجالاتها - معوقات الوفاء بها) كلية التجارة، جامعة سوهاج، ع ٢، مجلد ١١، ١٩٩٧.
١٥. حسين، أحمد علي أحمد. (١٩٩٤). المسئولية الاجتماعية للادارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام في ج.م.ع ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، يناير، العدد الأول، ١٣٩٧-١٤٦٩.
١٦. الصيرفي، محمد عبدالفتاح حافظ. (١٩٩١). المسئولية الاجتماعية للصفوة الإدارية المصرية : دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لموانئ البحر الأحمر. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، ٧٢٠.

١٧. الغالبي، طاهر و العامري، صالح (٢٠٠١)، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة (٦-٨) نوفمبر ٢٠٠١، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
١٨. الغالبي، طاهر و العامري، صالح (٢٠٠٥)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان.
١٩. عبدالعزيز، جلال عبدالفتاح (١٩٨١)، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية للمشروع، جامعة الأزهر بنين، العدد الثالث.
٢٠. عثمان، أحمد سامي. (١٩٧٨)، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية للمنشأة في المجتمع المعاصر، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٤، مجلد ٢.
٢١. بركات، محمد إبراهيم. (٢٠٠٧)، أهمية الإفصاح عن مخاطر المعاملات المالية المتعلقة بغسل الأموال في البنوك التجارية: دراسة تحليلية في ضوء نظرية المسؤولية الاجتماعية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي السابع: إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الزيتونة الأردنية.
٢٢. الحمدي، فؤاد محمد حسين و جعل، ماجد مبخوت، مدى إدراك المدراء لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها: دراسة تحليلية لآراء المديرين العاملين في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية، بحث مقدم إلى (المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات) بتكليف من مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك - صنعاء ٢٩ - ٣٠ أكتوبر ٢٠٠٨ م.
٢٣. حسن، حنان جابر، (دراسة تحليلية للمعيار الدولي المقترح للتقرير المالي في المشروعات المتوسطة والصغيرة ومدى ملاءمته للتطبيق في جمهورية مصر العربية: دراسة نظرية - تطبيقية)، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة - جامعة بني سويف، ع ٢، ٢٠٠٨ م. نقلا عن: هبة القدسي، "مصر تراهن على المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتحقيق قفزة تنموية من أجل تحسن ترتيبها في تقارير التنافسية العالمية"، الشرق الأوسط، جريدة العرب الدولية، القاهرة، يونيو ٢٠٠٧ العدد ١٠٤٣٩، متاح في: [www.asharqalawsat.com](http://www.asharqalawsat.com).
٢٤. أسامه المليحي، مقالة بعنوان: المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة بين المعايير الدولية والممارسات الفعلية، مجلة الأهرام الاقتصادي، (العدد ٢١٧٥)، ١٣ سبتمبر ٢٠١٠ م، ص ٦٦.
٢٥. المغربي، عبدالحميد عبدالفتاح (١٩٩٦)، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية - ط ١ - القاهرة: المعهد العالمي للفكر الإسلامي.

### مراجع أخرى:

٢٦. ميثاق قيم ومبادئ العمل - بنك الإسكندرية - ٢٠٠٩.
٢٧. د/ فؤاد محمد عيسى، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر: دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

٢٨. السحيباني، صالح - المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية : حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية - المؤتمر الدولي حول " القطاع الخاص في التنمية : تقييم واستشراف " ، (٢٣-٢٥ مارس ٢٠٠٩ ، بيروت، الجمهورية اللبنانية).

٢٩. دراسة عن سبل وآليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض ٢٠٠٩ م.

#### ثانيا : المراجع الأجنبية

- Carroll, Archie B. *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*, Business Horizons, July-August 1991 P. 42
- Don Hellriegel & J.W.Slocum, Jr., *Management*, N.Y., Addison Wesley Publishing Co., 1988, pp. 164-169
- Girffin, W, (1993) *Management* U.S.A 4<sup>th</sup> ed Houghton Mifflin Company.
- Weihrich, H and Koontz, H (1994). *Management*. 10<sup>th</sup>.ed., Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Schermerhorn R.John "Management", 6<sup>th</sup> Edition, John Wily & Sons, Inc., 2001, 128.

#### ثالثا : مواقع شبكة الانترنت

- The World Bank. <http://www.worldbank.org>.
- World Business Council for Sustainable Development. <http://www.wbcsd.org>. WBCSD, 2009.
- The National Commercial Bank - [CSR@alahli.com](http://www.alahli.com) [www.alahli.com](http://www.alahli.com)
- [http://www.alexbank.com/AR\\_CodeOfEthics.aspx](http://www.alexbank.com/AR_CodeOfEthics.aspx) تم الإضطلاع عليه في ٢٦/١١/٢٠١٠
- <http://www.banquemisr.com/sites/ArBM/Pages/csr\1.aspx> تم الإضطلاع عليه في ٢٧/١١/٢٠١٠
- <http://www.citizencommitmentweek.com/country/index.php?COUNTRY=Egypt>  
تم الإضطلاع عليه في ٢٧/١١/٢٠١٠ - (مقالة للأستاذ/ محمد الديب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب للبنك الأهلي سوسيتيه جنرال)
- <http://www.banquemisr.com/sites/ArBM/Pages/csr\1.aspx> تم الإضطلاع عليه في ١٣/١٢/٢٠١٠
- <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/٦٨٣٤٧/posts/١٥٩١١١>
- [http://www.jps-dir.com/Forum/forum\\_posts.asp?TID=٧٣٢٧](http://www.jps-dir.com/Forum/forum_posts.asp?TID=٧٣٢٧) تم الاضطلاع عليه في ١٩/١٢/٢٠١٠

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق لقائمة الاستفتاء :

#### قائمة استفتاء

السادة / بنك \_\_\_\_\_ - فرع أسيوط

تحية طيبة وبعد،،،

يرجى التكرم بالعلم بأن الباحث بصدد إعداد بحث مقدم إلى مركز المديرين المصري بعنوان:

" تأثير ممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية على أداء البنوك العاملة في مصر كشرائح مساهمة مصرية "

دراسة مقارنة

على عينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط

" لأغراض الاشتراك في المسابقة البحثية لعام ٢٠١٠ حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات "

وعليه فقد تم اختيار فرع بنكم ضمن مجموعة فروع البنوك التي سيتم جمع البيانات منها، علماً بأن كافة البيانات والمعلومات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

علماً بأن المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للبنك هي "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد".

شاكرين حسن تعاونكم ،،،

الباحث/ أحمد سامي عدلي القاضي

مصرفي بالبنك الأهلي سوسيتيه جنرال (NSGB)

طالب ماجستير العلوم (MSc) في الإدارة والسلوك التنظيمي

كلية التجارة - جامعة أسيوط

أولاً : الأسئلة الشخصية :

بيانات خاصة بالمستقصى منه			
١	الاسم		
٢	مسمى الوظيفة الحالية		
٣	العمر	٢٠ - ٢٩ سنة	٣٠ - ٣٩
٤	المؤهل العلمي		
٥	سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية		
٦	مجموع سنوات الخبرة قبل الوظيفة الحالية		

ثانياً : الأسئلة التفصيلية :

(١) المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع والبيئة :

الفقرات التالية تشير إلى درجة مساهمة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة، يرجى تأشير الدرجة

التي تمثل رأيكم بوضع إشارة ( √ ) تحت الوزن الذي يمثل رأيكم :

					البنود	
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما		
١	٢	٣	٤	٥		
					١	يساهم البنك في نشر ثقافة الالتزام بالمسئولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك ، مثل: الحفاظ على نظافة البيئة، مكافحة ظاهرة التدخين .
					٢	يساهم البنك في حل مشكلة البطالة في مصر .
					٣	يوفر البنك فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.
					٤	يقوم البنك بتوفير برامج تدريبية لطلاب الجامعات.
					٥	يقوم البنك بفتح حسابات تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية.
					٦	يساعد البنك أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية.
					٧	يلتزم البنك بإصدار تقرير سنوي (بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسئولية الاجتماعية التي تم تنفيذها.
					٨	يساهم البنك في تقديم حلول فعالة لحل أزمة الإسكان.
					٩	ينظر البنك بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.
					١٠	يساهم البنك في بناء المدارس التعليمية.
					١١	الالتزام التام بالتشريعات البيئية.
					١٢	يتفاعل البنك إيجابيا مع حملات حماية البيئة والطبيعة.
					١٣	يساهم البنك في حل بعض المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي.
					١٤	يساهم البنك في إقامة الحدائق الخضراء ونافورات المياه.
					١٥	هناك استعداد من البنك للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.

المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع

المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة

(٢) المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين :

الفقرات التالية تشير إلى درجة مساهمة البنك في مجال لمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين ، يرجى تأشير الدرجة التي تمثل رأيكم بوضع إشارة ( √ ) تحت الوزن الذي يمثل رأيكم :

البنود					لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما
					١	٢	٣	٤	٥
١	يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية للعاملين لديه.								
٢	يوفر البنك المناخ البيئي المناسب أثناء العمل.								
٣	يتم القيام بالكشف الطبي الدوري على العاملين.								
٤	يخضع كافة العاملين بالبنك لبرنامج للتأمين الصحي.								
٥	يوفر البنك وسائل انتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل انتقال.								
٦	يتم إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات بالبنك.								
٧	هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء.								
٨	يوزع البنك نسبة من الأرباح السنوية للعاملين.								
٩	يمنح البنك العاملين الأجازات السنوية والمرضية مدفوعة الأجر.								
١٠	يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل.								
١١	يقيم البنك حفلات ورحلات ترفيهية للعاملين.								
١٢	يمنح البنك العاملين مزايا عينية كالملابس والغذاء.								
١٣	يتم منح العاملين مكافآت نقدية في الأعياد والمناسبات.								
١٤	يوفر البنك وسائل أمان أثناء العمل للحماية من الحوادث والأمراض.								
١٥	يقوم البنك بعقد ندوات تثقيفية للعاملين،								
١٦	يقوم البنك بتحفيز القدرات الابداعية الفردية للعاملين.								
١٧	تطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز العاملين.								
١٨	يعمل البنك على احترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة لها تناسب مع طبيعتها الفسيولوجية.								

(٣) المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء :

الفقرات التالية تشير إلى درجة مساهمة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ، يرجى تأشير الدرجة التي تمثل رأيكم بوضع إشارة ( √ ) تحت الوزن الذي يمثل رأيكم :

البنود					لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما
					١	٢	٣	٤	٥
١	يطبق البنك مبدأ "اعرف عميلك" .								
٢	يستمع البنك لآراء ومقترحات العملاء.								
٣	يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك.								
٤	يقوم البنك بالرد على الشكاوي المقدمة من العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها.								
٥	يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة.								
٦	الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.								
٧	يقدم البنك منتجاته بطريقة ميسرة تنسم عقودها بسهولة الفهم والخلو من التعقيد.								

\* يرجى ذكر نماذج توضح درجة التزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية تجاه كلاً من : المجتمع والبيئة - العاملين - العملاء :

الأطراف ذات المصلحة	الأنشطة
المجتمع و البيئة	مثال: المساهمة في بناء المدارس التعليمية، مكافحة التلوث البيئي .. إلخ. _____ _____ _____
العاملين	مثال : توفير برامج تدريبية وتأهيلية للعاملين ، تحسين بيئة وظروف العمل .. إلخ. _____ _____ _____
العملاء	مثال : الاستماع لآراء ومقترحات العملاء والرد على الشكاوي المقدمة منهم .. إلخ. _____ _____ _____

ثالثاً : معلومات إضافية :

١. لماذا يقوم البنك بالمسئولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة ؟

---

---

---

٢. لماذا يقوم البنك بالمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين ؟

---

---

---

٣. لماذا يقوم البنك بالمسئولية الاجتماعية تجاه العملاء ؟

---

---

---

٤. هل يعمل البنك على دعم وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة ؟

---

---

---

٥. هل كان للأزمة المالية والتي بدأت في سبتمبر ٢٠٠٨ تأثير على ممارسة البنك لمسئولياته الاجتماعية ؟

---

---

---

٦. هل تؤثر ممارسة البنك لمسئولياته الاجتماعية على أدائه الاقتصادي والمالي ؟

---

---

---

