وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور بشير البيض

معهد العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

قسم العلوم التجارية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

بعنوان

دور المسؤولية الإجتماعية في رفع الأداء المالي للبنوك التجارية

من إعداد الطالبتين:

خرار خولة

خالفي فتيحة

إشراف الأستاذ الدكتور:

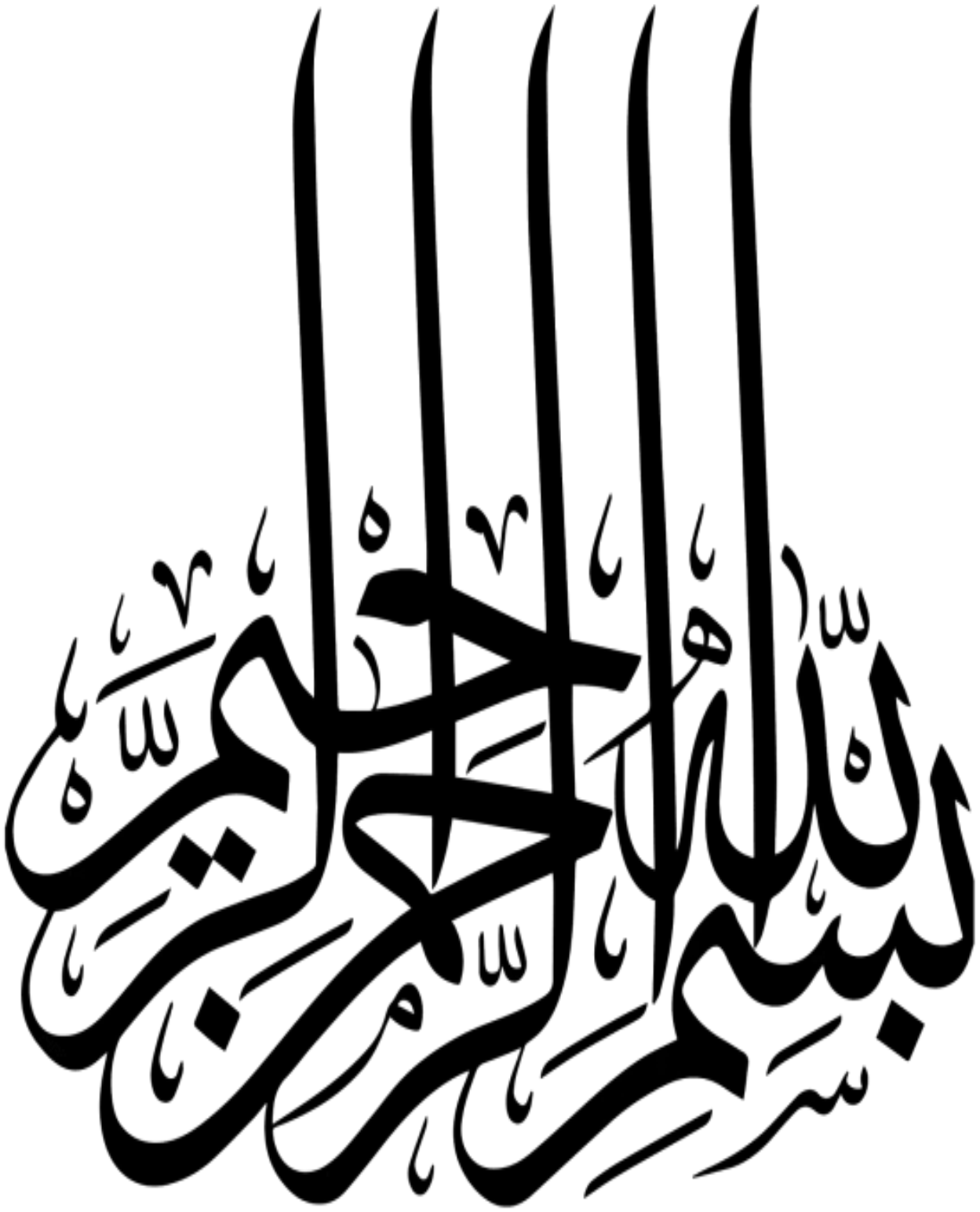
أ. د. بن علال بلقاسم

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

لجنة المناقشة			
الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. حفيظ إلياس		المركز الجامعي نور بشير البيّض	رئيسا
أ. د. بن علال بلقاسم		المركز الجامعي نور بشير البيّض	مشرفا ومقررا
د. حمزة		المركز الجامعي نور بشير البيّض	مناقشا

السنة الجامعية:

2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم



قال الله تعالى: ﴿فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِيٓ أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ ٱلَّتِيٓ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَٰلِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَٰلِحًا تَرْضَىٰهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ ٱلصَّٰلِحِينَ ﴿١٩﴾﴾ سورة النمل الآية 19

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات حمدا كثيرا مباركا فيه والصلاة والسلام على أشرف المرسلين نبينا وحبيبنا المصطفى خير الأنام محمد صلى الله عليه وسلم.

كل الشكر لله أولا أنه أعاننا ووهبنا القدرة على إنجاز هذا العمل المتواضع ومن علينا بإتمامه.

ثم نتقدم بكل الشكر لوالدينا الغاليين لولاهما لما وصلنا إلى هذا المستوى.

أما بعد نتقدم أسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور الفاضل الذي كان نعم الموجه والمعين والذي وقف إلى جانبنا ودعمه في العمل

الأستاذ الدكتور بن علال بلقاسم

كما نتقدم بالشكر لكل من ساعدنا وأعاننا على إتمام هذه المذكرة ولو بكلمة وعلى رأسهم عائلاتنا كل باسمه وكل بمقامه

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة على قبولهم على مناقشة هذه المذكرة.

إهـــداء

الحمد لله الذي بنعمته تمت الصالحات والسلام على خير موجه البشر

سيد الصالحين محمد صلى الله عليه وسلم وبعد

بكلمة طيبة وصدر رحب اهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين العزيزين حفظهما الله وأطال في عمرهما إلى أخي وأخواتي الذين تذوقت معهم أجمل اللحظات

إلى ابنائي أنس عبد السلام ، إيناس رتيل إلى زوجي حفظه الله إلى كل عائلة خالفي صغيرا وكبيرا

إلى كل الأصدقاء والى كل طلبة السنة الثانية ماستر ادارة مالية

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث

ولم يبخل علينا بمعلومة سواء كان من قريب أو بعيد

إلى كل من وسعه قلبي وذاكرتي ولم تسعه مذكرتي.

لكل هؤلاء اهدي عملي

خالفي فتيحة

إهـــداء

بسم اللَّـــهِ الرَّحْمَـــنِ الرَّحِيمِ

(و كان فضل الله عليك عظيما)

(و آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

صَدقَ اللَّـــهُ العَظِيـــــــــم

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام .

بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها التعب والفرح، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي فالحمد لله على فرصة البدايات وبلوغ النهايات .

أُهدِي نَجاحِـــــي :

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، إلى من سعى طوال حياته لنكون أفضل منه، إلى من دعمني بلا حدود و بلا مقابل" أبي الغالي" أطال الله في عمره

إلى التي ساندتني و ألهمتني لمواصلة مسيرتي، و سهلت لي الشدائد بدعائها، إلى المرأة العظيمة التي أنارت دربي " أمي الغالية" حفظها الله

إلى جسر المحبة و العطاء أختي الغالية "نور الهدى"

إلى من كانوا سندا و دعما لي إخوتي "ياسين، عصام"

إلى زميلتي " خالفي فتيحة" التي شاركتني لحظات التعب و الفرح طيلة مشوار هذا العمل

إلى الأصدقاء المقربين " خيرة، بشرى، آلاء، كوثر، خديجة "

إلى زملاء دربي في تخصص علوم التسيير– إدارة مالية–

خـــرار خـــولة"

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات.....

قائمة الجداول.....

قائمة الأشكال.....

مقدمة.....1

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد 6

المبحث الأول: الدراسات السابقة.....7

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....7

المطلب الثاني: تحليل ومقارنة الدراسات السابقة 12

المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة 13

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الإجتماعية 15

المطلب الأول: تعريف المسؤولية الإجتماعية ومراحل تطورها.....15

المطلب الثاني: أهمية ومبادئ المسؤولية الإجتماعية 21

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الإجتماعية وأبعادها 25

المبحث الثالث: العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي 30

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهميته.....30

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي وقياس مؤشرات الأداء المالي 35

المطلب الثالث: علاقة المسؤولية الإجتماعية بالأداء المالي.....42

خلاصة الفصل 44

الفصل الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

تمهيد 46

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة 47

المطلب الأول: نموذج الدراسة.....47

المطلب الثاني: التصميم العملي للدراسة.....48

المطلب الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة 50

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.....55

المطلب الأول: تقديم بطاقة فنية عن البنك الوطني الجزائري وكالة البيض **726** 55

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة بالاستبانة واختبار الفرضيات 59

المطلب الثالث: تحليل ومناقشة النتائج ومقارنتها 77

خلاصة الفصل 79

الخاتمة

الخاتمة 81

قائمة المصادر والمراجع .....

الملاحق .....

قائمة الجداول

قائمة الجداول

عنوان الجدول	رقم الصفحة
الفصل الثاني: منهجية الدراسة الميدانية	
الجدول رقم 01: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	62
الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	63
الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	64
الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	65
الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية المهنية	66
الجدول رقم 06: مقياس ليكارت الخماسي يبين سلم تنقيط الدراجات	67
الجدول رقم 07 : يبين ثبات الاتساق للدراسة الكلية (معامل الثبات ألفاكروباخ)	67
الجدول رقم 08: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الأول: اتجاه العاملين	68
الجدول رقم 09: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الثاني : اتجاه العملاء	69
الجدول رقم 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الثالث : اتجاه المجتمع	70
الجدول رقم 11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الرابع : اتجاه البيئة	71
الجدول رقم 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الأداء المالي	73
جدول رقم 13: يبين قيم معاملات الارتباط (بريسون)	74
جدول رقم 14: اختبار تحليل التباين الأحادي - One Way ANOVA	75
جدول رقم 15: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه العاملين في الأداء المالي	75
جدول رقم 16: اختبار تحليل التباين الأحادي - One Way ANOVA	76
جدول رقم 17: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه العملاء في الأداء المالي	77
جدول رقم 18: اختبار تحليل التباين الأحادي - One Way ANOVA	78
جدول رقم 19: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه المجتمع في الأداء المالي	78
جدول رقم 20: اختبار تحليل التباين الأحادي - One Way ANOVA	79
جدول رقم 21: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه البيئة في الأداء المالي	79

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

عنوان الشكل	رقم الصفحة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
الشكل رقم01: هرم المسؤولية الإجتماعية كارول	28
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي	
الشكل رقم01: الهيكل التنظيمي	60
الشكل رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	62
الشكل رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	63
الشكل رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة المدنية	64
الشكل رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغيرالمستوى التعليمي	65
الشكل رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير طريقة التوظيف	66

مقدمة

مقدمة

تعد المؤسسات البنكية القلب النابض الذي يتطور به اقتصاد أي دولة، وذلك لأنها تلبي له احتياجاته ومتطلباته من المواد الضرورية وبالجودة العالية، وعلى هذا الأساس ظهرت المنافسة الشديدة بين البنوك الأمر الذي يجعل من هذه الأخيرة تبحث بدورها على زيادة مكانتها في السوق وتحسين من مردوديتها والرفع من أدائها المالي حتى تكتسب مكانة جيدة بين منافسيها وفي المحيط الذي تنشط فيه بصفة عامة.

كما يعد الأداء المالي الجيد من أهم مميزات نجاح إدارة المؤسسة حيث أنه يتغير باستمرار بسبب بيئة المؤسسة والعديد من المتغيرات الأخرى والتي من بينها المسؤولية الاجتماعية، فقد كانت عملية تقييم الأداء المالي تستند إلى مجموعة من المقاييس التي تقيس نجاح أو فشل مؤسسة ما، فإن هذه المقاييس هي المعايير التي يمكن من خلالها تقدير درجة تحديد الهدف. حيث تتضمن عملية تقييم الأداء المالي تحليل مؤشرات الأداء المالي منها مؤشرات كلاسيكية وأخرى حديثة.

ومع تفاقم المشاكل الاجتماعية مع مرور الوقت وظهور مصطلح العولمة الذي جعل العالم قرية صغيرة جعل المؤسسات في الآونة الأخيرة ملزمة على احترام المجتمع المحلي الناشطة فيه بغض النظر عن الهدف الاقتصادي الذي تسعى إليه فقد لوحظ اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والبيئة فقد أصبحت ملزمة سواء من تلقاء نفسها أو تحت ضغط جهات مهنية مختصة بالوفاء بأشكال مختلفة من مسؤوليتها الاجتماعية.

ويعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية محور مهم وضروري في عالم الأعمال، خاصة بعد الآثار السلبية المتزايدة لنتائج أعمال المؤسسات والأزمات الاقتصادية، وتغير المناخ وتوسع إمكانية تطبيقه على كافة قطاعات الأعمال وصولا إلى إمكانية تطبيقه في القطاع المؤسساتي على وجه الخصوص تبعا لحجم وإمكانية وقدرة هذا القطاع على تبني وتطبيق الأنشطة الاجتماعية بشكل أوسع من بقية القطاعات الأخرى.

وبعد الأزمة الاقتصادية العالمية ونتائج أثارها السلبية على الاقتصاد العالمي بشكل عام، والقطاع البنكي بشكل خاص، أصبح التركيز على الأداء المالي للقطاع البنكي في العقود الأخيرة يشكل اكبر أهمية، وهذا لأنه الأداة التي يتم من خلالها التعرف على الوضع المالي السائد في البنك خلال مدة زمنية معينة ومن ثم تحقيق الأرباح على الأمد البعيد.

أولا: الإشكالية

تركز البنوك التجارية الجزائرية على هدف تعظيم الأرباح وتحقيق الأهداف على المدى القصير بينما تهمل الاستثمارات طويلة الأجل، الامر الذي جعلها تلتزم بالحد الأدنى من الالتزامات الإجتماعية خوفا من المسائلة القانونية من جهة وارتفاع التكاليف الكلية من جهة أخرى، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى ضرورة اقناع هذه البنوك بتبني دورها الاجتماعي كاستراتيجية للجمع بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، باعتبار ان المسؤولية الإجتماعية تمثل أحد الأساليب العلمية المعتمدة في عمليات تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، وعليه يمكن طرح الإشكالية الاتية:

ما تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري BNA _البيض_؟

ثانيا: الفرضيات

الفرضية الرئيسية

بهدف دراسة هذا الموضوع و الإجابة عن الإشكالية الرئيسية سوف نقوم بصياغة فرضيات محتملة من اجل اختبار صحتها بإثباتها أو نفيها كما يلي:

وجود علاقة طردية وايجابية بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات الأداء المالي للبنك الوطني BNA وكالة البيض (726)

الفرضيات الجزئية

2- يسعى البنك الوطني BNA وكالة البيض (726) إلى تنمية سلوك المواطنة لدى العاملين بالبنك.

3- يساهم البنك الوطني BNA وكالة البيض (726) في تبني توجهات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق رضا العملاء من خلال الابتكار وتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة.

4- مساهمة البنك الوطني BNA وكالة البيض (726) في العديد من المبادرات الخيرية والتبرعات وتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

5- مساهمة البنك الوطني BNA وكالة البيض (726) في العديد من التظاهرات الخاصة بالبيئية.

ثالثا: أهمية البحث:

اكتسب موضوع دور المسؤولية الإجتماعية في تفعيل الأداء المالي للبنوك التجارية أهمية خاصة في الوقت الراهن، حيث أصبح الحديث عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تفعيل الأداء المالي في الآونة الأخيرة ظاهرة مألوفة يمكن رؤيتها بجلاء في عناوين المؤتمرات والندوات، كما أننا نجدها مجالا للدراسات والأبحاث سواء من قبل الأفراد أو مراكز البحوث والمنظمات الدولية، وفي ظل تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية أصبحت هناك حاجة ملحة لزيادة دور تلك البنوك التجارية في تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية.

كما أصبحت البنوك التجارية الآن في أمس الحاجة إلى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، إذ يعد هذا الحقل موضع اهتمام خاصة اتجاه الأفراد العاملين بها.

رابعا: أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى ما يلي:

- ❖ التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في البنك الوطني الجزائري في مجتمعاتنا.
- ❖ يعتبر موضوع دور المسؤولية الإجتماعية في تفعيل الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة من المواضيع الشيقة.
- ❖ أصبحت العولمة من أهم القوى التي تدفع المنظمات نحو تبني المسؤولية الاجتماعية ودورها في تفعيل الأداء المالي في التحديات العالمية المعاصرة.
- ❖ طموحنا لإيجاد حلول لمجتمعاتنا من خلال قيام البنك الوطني الجزائري بمسؤوليته الاجتماعية ودوره في تفعيل الأداء المالي.

خامسا: أهداف البحث:

في ضوء المشكلة البحثية وأهمية البحث يمكن صياغة الأهداف التالية:

- ✓ تقديم معالم نظرية البنك الوطني الجزائري عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي.
- ✓ الوقوف على مدى اهتمام العاملين في هذ البنك بمجالات المسؤولية الاجتماعية ودورها في تفعيل الأداء المالي.
- ✓ التعرف على دوافع البنك في مدى مساهمته في للمسؤولية الاجتماعية.

✓ نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنوك.

سادسا: حدود الدراسة:

تمت هذه الدراسة وفق الحدود الزمانية والمكانية التالية:

الحدود الزمانية: من 05 ماي 2024 إلى 16 ماي 2024

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض (726).

سابعا: المنهج المستخدم:

اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالرجوع إلى المصادر الموثقة من التقارير والدراسات الصادرة، بهدف التعرف على المتغيرات المرتبطة بمشكلة البحث والإجابة على التساؤلات المطروحة، وتحليل تجارب البنك الوطني الجزائري وكالة (726).

ثامنا: صعوبات البحث:

لا يخلو أي بحث من مواجهة صعوبات، ولا يختلف الأمر بالنسبة لهذا البحث إذ واجهت الباحث أثناء انجاز هذا البحث بعض الصعوبات لعل أهمها:

تشابك في الأراء حول المسؤولية الإجتماعية و الأداء المالي

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية في تفعيل الأداء من المواضيع الحديثة خاصة في البنك الوطني الجزائري BNA.

استحالة الحصول على معلومات وبيانات حول بنك الوطني الجزائري كافية لتقودنا إلى معرفة أهم مكوناته وأعماله وخدماته ومسؤولياته.

خطة البحث:

يحتوي البحث على مقدمة وفصلين رئيسيين وخاتمة وهي كالآتي:

الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية والاداء المالي بحيث قسمنا الفصل الأول إلى ثلاث مباحث، وقد تطرقنا في المبحث الأول إلى الدراسات السابقة، في حين أن المبحث الثاني تناولنا فيه مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية، أما المبحث الثالث فهو عبارة عن العلاقة القائمة بين المسؤولية الاجتماعية و الاداء المالي.

الفصل الثاني: "الدراسة الميدانية، ويضم هذا الفصل إلى مبحثين، فتناولنا في المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه عرض ومناقشة النتائج.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

نتيجة التطورات الاقتصادية السياسية والاجتماعية ركز العديد من الباحثين على ضرورة ابتعاد المؤسسات عن الاهتمام بالأرباح كهدف وحيد حيث لم يعد تقييم المؤسسات يعتمد على الأرباح التي تحققها فقط، حيث تمثل المسؤولية الإجتماعية إحدى المصطلحات المرتبطة بتدعيم المصلحة العامة داخل المجتمع، فهي أحد الركائز الهامة التي تعتمد عليها المؤسسات من خلال التوفيق بين مبادئها وابعادها الاقتصادية والاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وتقدمها، فالبنوك التجارية كأحد هذه المؤسسات تنحصر مسؤوليتها الإجتماعية في عدة مجالات للوفاء بالتزاماتها تجاه المجتمع، فهي تتفاعل مع النشاطات المجتمعية لينعكس ذلك على أدائها المالي، ولهذا تقوم البنوك بتحديد استراتيجية خاصة لنشاطات المسؤولية الإجتماعية ورسم سياسات التنفيذ لها، حيث أصبحت المؤسسات مرغمة على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تنشط فيه من خلال مساهمتها في تحسين المستوى المعيشي للأفراد وكذا حماية البيئة وتنميتها، وقد حاول العديد من الباحثين في هذا المجال إلى قياس مدى قيام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية وعلاقتها بالأداء المالي حيث يعتبر هذا الأخير المحصلة الأساسية للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة وكونه يعكس الوضعية المالية خلال مدة زمنية معينة.

وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري للدراسة، حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، فتناولنا في المبحث الأول الدراسات السابقة، وتطرقنا إلى مفاهيم أساسية حول المسؤولية الإجتماعية في المبحث الثاني، أما المبحث الثالث فتناولنا فيه العلاقة القائمة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي.

المبحث الأول: الدراسات السابقة

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

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

تم تصنيف الدراسات السابقة إلى مجموعتين دراسات سابقة عربية ودراسات سابقة أجنبية.

أولا: دراسات سابقة عربية

1-دراسة حمدي محمد فائز الرفاعي: 2023

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية في سورية على تعزيز ولاء اعتمادا تقوم به من نشاطات تخص المسؤولية الاجتماعية كما تهدف إلى التعرف العملاء لهذه البنوك ك على ما على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها، بحيث استعمل المنهج الوصفي في هذه الدراسة، حيث تمت معالجة وتحليل البيانات المتعلقة بقائمة الاستبيان التي تم توزيعها وتجميعها من عينة الدراسة، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وبمساعدة برنامج EXEL لإدخال وتبويب ومعالجة البيانات، و قد أشارت وجود أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد المجتمعي، البعد التعليمي والبعد البيئي)على ولاء العملاء للبنوك الإسلامية في سورية.

2- دراسة مسعي رميساء وقلقول رميساء 2022:

الغرض من هذه الدراسة عما إذا كانت البنوك التجارية الجزائرية تطبق مبادئ و أسس محاسبة المسؤولية الاجتماعية، وقد تناولت هذه الدراسة المنهج الوصفي، حيث تمت معالجة وتحليل البيانات المتعلقة بهذه الدراسة بالاستبيان التي تم توزيعها وتجميعها من عينة الدراسة، وأشارت نتائج الدراسة بأن تلتزم البنوك التجارية الجزائرية بتطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال تحديد مركز المسؤولية، تحديد معايير الأداء لكل مركز مسؤولية.

3- دراسة بن رجم شريفة وساسي رندة 2022:

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الجزائرية .

الوقوف غلى مدى توافر مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية ومستوى فهم الإدارة العليا في البنوك التجارية لهذا المفهوم.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى هدف البنوك التجارية للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة العلمية و إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني، وانجاز البنوك التجارية أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع و احتراما للعادات و التقاليد و أخلاق المجتمع الذمي تعمل فيه.

4- دراسة اسماعيل مولوج و د: كمال مولوج، 2017:

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر الافصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي على الأداء المالي للشركات الجزائرية، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على عينة ملائمة مكونة من 31 مفردة من ممارسي مهنة المحاسبة واساتذة المحاسبة ومدراء المالية. أشارت النتائج إلى وجود أثر للإفصاح المحاسبي عن مجالات المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات الجزائرية عند اخذ هذه المجالات بصورة مجتمعة. كما تبين وجود أثر الإفصاح المحاسبي عن أنشطة كل من: خدمة المجتمع، حماية البيئة، حماية المستهلك على الأداء المالي للشركات ومن جهة أخرى اتضح عدم وجود أثر الافصاح المحاسبي عن انشطة تنمية الموارد البشرية على الأداء المالي للشركات.

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

5- دراسة مروى جوال، 2015:

هدفت الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالأداء المالي للمؤسسة، والتعرف على مدى التزام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالمسؤولية الإجتماعية والبيئية. مع تحسيسها بأهمية دمج المسؤولية الإجتماعية ضمن خططها، من خلال مدخل اقتصادي مالي، ولتحقيق هذه الأهداف تم اختيار مؤسسة اسمنت SCT-تبسة- كنموذج للدراسة، نظرا لصعوبة المسح الشامل على كل المؤسسات الجزائرية. ومن نتائج الدراسة أن تبني المؤسسات للمسؤولية الإجتماعية، يتوقف على مدى فهمها لأبعاد هذه المسؤولية وعلى مدى الالتزام الأخلاقي لها، والذي يمكن

تعزيزه بعدة آليات كالالتزام بمدونات السلوك وقواعد الحكومة. بالإضافة إلى أنه باتساع دور الوظيفة المالية التي تتزامن مع تصاعد تحديات المؤسسات، لم تعد أهداف تعظيم الأرباح وتحسين مؤشرات الأداء المالي التقليدية كافية للحكم على كفاءة وفعالية المؤسسة. بل تحول الاهتمام إلى تعظيم قيمة مختلف أصحاب المصالح، والذي يتأتى من الاستثمار في العناصر المعنوية كالمسؤولية الإجتماعية ورأس المال الفكري.

6- دراسة محمد الصعير قريشي، 2014:

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

7- دراسة الزهرة رحماني، 2014:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الاثر الذي يخلفه التزام المؤسسة الاقتصادية بأبعاد المسؤولية الإجتماعية على أدائها المالي. وكحالة تطبيقية تم اختيار المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار – ورقلة – ، خلال الفترة (2000–2013). ولتحقيق ا أهداف هذه الدراسة تم إعداد استبيان لغرض التعرف على واقع تبني أبعاد المسؤولية من طرف المؤسسة محل الدراسة، وكذا الاعتماد على تحليل الوثائق المحاسبية والمالية في حساب مجموعة من المؤشرات لتقييم أدائها المالي، قبل وبعد تبني المؤسسة لأبعاد المسؤولية الإجتماعية. ومن نتائج الدراسة أن تبني أبعاد المسؤولية الإجتماعية من طرف المؤسسة، يؤدي بها إلى تحقيق مبدأ الربح على المدى البعيد، كما يكسبها علاقات جيدة

مع عملائها، وكذا تحسين سمعتها. مما يؤدي إلى تحسين أدائها المالي على المدى الطويل، ومنه الوصول إلى مكانة تؤهلها إلى المنافسة مع المؤسسات الكبرى.

ثانيا: دراسات سابقة أجنبية

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

1 -Ambawani Restu Widi, Dwi Mimpi Riskiawati, Farah Margaretha :2021

دراسة اثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي والشمول والاستقرار المالي للقطاع المصرفي لإندونيسيا على 31 بنك مسجلا لدى، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقدفت الدراسة إلى دراسة اثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي والشمول والاستقرار المالي للقطاع المصرفي لاندونيسيا على 31بنك مسجلا لدى IDX ، وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى المسؤولية الاجتماعية لها تأثير كبير وايجابي على الأداء والشمول المالي، والمحافظة على الاستقرار المالي للبنك وهذا راجع للمدير والمستثمرين والحكومة لتحسين الأداء المالي.

2- دراسة Wilson Mak & Perkins Cheung:

" العلاقة بين الافصاح عن المسؤولية الإجتماعية للشركات والأداء المالي: دليل من الصناعة المصرفية التجارية"، مذكرة ماستر، تخصص ادارة المخاطر المالية، جامعة Fraser Simon، كندا، 2010. هدفت الدراسة إلى توسيع البحوث السابقة التي أجريت حول العلاقة بين الافصاح عن المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمصارف التجارية مع إبراز طبيعة هذه العلاقة، حيث تم الاعتماد على التحليل التجريبي لعينة من المصارف التجارية الدولية، ومقارنة تصنيف المسؤولية الإجتماعية لكل بنك مع الأداء المالي له وكانت من نتائج الدراسة انه لا توجد علاقة قاطعة أي لا إيجابية ولا سلبية بين الافصاح عن المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي في المصارف التجارية، حيث تم تحديد عدد من القيود في هذا التحليل، مثل خضوع عينة من المصارف التجارية للتحيز الانتقائي وعدم إفصاح بعض البنوك عن مسؤوليتها الإجتماعية في منشوراتها.

3- دراسة François Demergue:

"المسؤولية الإجتماعية للمنظمات في القطاع المصرفي، هي أداة لإستعادة الثقة في وقت الأزمة؟"، (2012) هدفت الدراسة إلى إبراز دور المسؤولية الإجتماعية في القطاع المصرفي في فترة الأزمة، حيث تناولت الدراسة موضوع المسؤولية الإجتماعية في القطاع المصرفي كأداة

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

النموذج الأول: المشروع الأوروبي (Rhetoric and Realities) (RARE)، يعتبر المشروع الأوروبي كمؤشر لقياس الأداء وتطوير النظام المصرفي، حيث شملت الدراسة على 17 بنك من دول أوروبية مختلفة.

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

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

4- دراسة Agudo Valiente, Garcés Ayerbe and Manuel Figueras:

"مجالات المسؤولية الإجتماعية وتقييم الأداء الاجتماعي للشركات، جامعة Zaragoza، اسبانيا، 2012. هدفت الدراسة إلى قياس الأداء الاجتماعي لمجموعة من المنظمات الاسبانية، وتطوير أداة تمكن المنظمات من تفسير السلوك الاجتماعي للمنظمات، وذلك من خلال تحليل التصرفات المتخذة من قبل المنظمات تجاه أصحاب المصالح، حيث تم تطوير نموذج لقياس الأداء الاجتماعي بناءا على أعمال كارول، وتألفت عينة الدراسة من 416 منظمة اسبانية مختلف الصناعات والأحجام. وقد أشارت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

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

أدنى أنشطة المسؤولية الإجتماعية ممارسةً هي النشاطات الموجهة نحو المجتمع ونحو حاكمية المنظمة، كما احتلت أنشطة الاهتمام بالبيئة بأهمية متوسطة.

5- دراسة Gerald Muthee:

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

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير المسؤولية الإجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا للفترة (2007-2013). حيث أشارت بعض الدراسات ذات الصلة بالموضوع علاقة المسؤولية الإجتماعية بالأداء المالي للبنوك التجارية)، إلى وجود آثار إيجابية بينما أشارت دراسات أخرى إلى وجود آثار سلبية، في حين بعض الدراسات الأخرى أشارت إلى عدم وجود هذه العلاقة، فجمعت هذه الدراسة مجموعة من البيانات من التقارير المالية المحددة من قبل البنك المركزي الكيني، ومن المواقع المصرفية للبنوك التجارية في كينيا. حيث تم قياس الأداء المالي للبنوك من خلال الاعتماد على مؤشرات مختلفة (العائد على الأصول ROA، العائد على حقوق الملكية ROE..)، بينما تم الاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) لدراسة العلاقة بين المتغيرين ولاستخلاص النتائج التالية: البنوك التجارية كبيرة الحجم لديها أداء مالي جيد مقارنة بالبنوك المتوسطة والصغيرة، وذلك راجع إلى أنها تستثمر أكثر في المسؤولية الإجتماعية بينما البنوك المتوسطة والصغيرة تستثمر أقل.

المطلب الثاني: تحليل ومقارنة الدراسات السابقة

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

أولا: أوجه الإفادة من الدراسات السابقة من اهم ما أفادت به هذه الدراسات السابقة، ما يلي:

1- المساهمة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال الاستفادة من الجزء النظري الموجود في بعض الدراسات السابقة مثل دراسة حمدي محمد فائز الرفاعي 2022، دراسة

مسعي رميساء وقلقول رميساء2022، دراسة مروي جوال 2015، دراسة محمد الصغير قريشي 2014، دراسة الزهرة رحماني 2014؛

2- تمهيد الطريق لوضع فرضيات الدراسة؛

3- معرفة الأسلوب المنهجي السليم الذي يتناسب مع الدراسة الحالية، وذلك من خلال الاطلاع على المناهج التي استخدمها الباحثون السابقون؛ الأخذ بالتوصيات المقدمة من قبل الباحثين السابقين وبالتالي تجنب مواقع الخطأ؛

4- تحديد المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية وتسهيل عملية كتابتها؛ استفادت الدراسة الحالية من دراسة محمد الصغير قريشي 2014، دراسة الزهرة رحماني 2014، دراسة (مروي جوال (2015) ودراسة Gerald Muthee 2015). في تصميم الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة؛ المساهمة في كيفية صياغة نموذج البحث، وتحديد المتغيرات وابعادها المختلفة وكيفية الربط او التحليل الاحصائي لمعرفة العلاقة والاثر بين المتغيرات

المطلب الثالث: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- دراسة العلاقة بين كل من المتغيرين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للمؤسسات؛
- الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي؛
- توضيح مفهوم المسؤولية الإجتماعية ومجالاتها وعناصرها بشكل عام؛
- الهدف في تحديد العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي، وبيان الأثر الذي يخلفه تبني المؤسسات للمسؤولية الإجتماعية على أدائها المالي؛
- اعتماد بعض الدراسات على اعداد استبيان لغرض التعرف على واقع تبني ابعاد المسؤولية الإجتماعية من طرف المؤسسة محل الدراسة.

تنفرد الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة فيما يلي:

تناولت غالبية الدراسات السابقة موضوع المسؤولية الإجتماعية وعلاقتها بالأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية بشكل عام مثل: دراسة حمدي محمد فائز الرفاعي2022، دراسة مسعي رميساء وقلقول رميساء 2022، (الزهرة رحماني 2014)، ودراسة (مروي جوال 2015) ودراسة (إسماعيل مولوج 2017)، وأخرى ركزت على قطاع اقتصادي معين (صناعي مثل دراسة

Agudo Valiente, Garces Ayerbe and Manuel Figueras 2012)، في حين تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين المتغيرين (المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي للقطاع المصرفي من خلال بيان أثر تبني البنوك التجارية لمبادئ المسؤولية الإجتماعية على أدائها المالي (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA – وكالة البيض –)؛ اختلاف البيئة التي جرت فيها هذه الدراسة فالدراسات السابقة تمت في ظل ظروف وبيئات مختلفة عن الظروف والبيئة التي تنتمي لها عينة هذه الدراسة، وبالتالي تحاول الدراسة الحالية تقصي طبيعة هذه العلاقة من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA – وكالة البيض–؛

زمن اجراء الدراسة الحالية (2024/2023)؛

تباين النتائج المستخلصة في الدراسات السابقة حول طبيعة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي بينما تؤكد الدراسة الحالية على الأثر الإيجابي الذي تخلفه تبني البنوك لمبادئ المسؤولية الإجتماعية على أدائها المالي.

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

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الإجتماعية

لقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أ أنحاء العالم، وكان من أبرز هذه المفاهيم "مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث تعد المسؤولية الإجتماعية من أهم مكونات استراتيجية البنوك التجارية، وهي أحد مؤشرات الأداء الذي لم يعد مقتصرا على الجانب المالي فقط بل تعداه إلى مساهمة البنوك التجارية في حل مشاكل المجتمع وتلبية احتياجاته الضرورية وهذا ما يتطلب تطويرا أعمق لقياس ومحاسبة الدور الاجتماعي والافصاح عنه لينعكس ذلك على أدائها المالي

المطلب الأول: تعريف المسؤولية الإجتماعية ومراحل تطورها

إن ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليس عرضيا، ولكنه نتيجة للعديد من العوامل أو المساهمات، حيث يشير أتباع التطور التاريخي لهذا المفهوم إلى أن جذوره هي مسؤولية الفرد تجاه المجتمع، وأن المؤسسة ليست سوى اجتماع منظم لمجموعة من الناس، تحدده جهوده وإرادته.

أولا: تعريف المسؤولية الإجتماعية

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية معروفا بشكل واضح في النصف الأول من القرن العشرين، حيث كانت المؤسسات تحاول تعظيم أرباحها بكافة الوسائل ولكن مع النقد المستمر لمفهوم الأرباح فقد ظهرت دوافع لأن تتبنى دوار أكبر تجاه البيئة التي تعمل فيها، وبالرغم من صعوبة تحديد تعريف دقيق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك عدة اجتهادات هادفة إلى تعريفها من بينها ما يلي:

جاء تعريف بيتر دراكر (Peter Drucker 1977) : التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"" وقد شكل هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة وفتح الباب واسعاً لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة، وما يعزز هذا التعريف هو ما به **Holmes 1985** حول المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام" على منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل : محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، مكافحة التلوث، خلق فرص عمل، حل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها. (عمر عزاوي، سايح بوزيد، 2011، ص 404)

عرفت المسؤولية الإجتماعية على أنها "التزام" منظمات الأعمال اتجاه المجتمع، والذي يأخذ بنظر الاعتبار توقعات المجتمع من المنظمات في صورة اهتمام بالعاملين والبيئة بحيث يمثل هذا الالتزام ما هو أبعد من مجرد أداة للالتزامات المنصوص عليها قانونيا. (ثامر البكري، أحمد نزار النوري، 2007، ص 38)

كما عرفت المسؤولية الإجتماعية على أنها مجموعة القرارات التي تتخذها المنظمة لتحقيق منافعها الاقتصادية والفنية المباشرة، وبنفس الوقت المنافع الأخرى والمرتبطة بالمجتمع لتتمكن من انجاز هدف واحد أو أكثر من أهدافها والمرتبطة بالمسؤولية الإجتماعية. (ثامر البكري، 2001، ص 33)

وعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD) المسؤولية الاجتماعية على أنها: الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية حياة القوى العاملة وعائلاتهم، وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل. (World Business, 1999,p03)

أما البنك الدولي World Bank فعرفها 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. (World Bank, 2005,p01)

وعرفتها منظمة الأمم المتحدة: لا تضيف منظمة الأمم المتحدة تعريفا آخر إلى التعاريف العديدة القائمة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، غير أنها توسّع المفهوم باستخدام عبارة "تحلي المؤسسات بروح المواطنة العالمية"، التي تغطي كلا من حقوق ومسؤوليات المؤسسات عبر الوطنية في السياق الدولي، وبإمكان المؤسسات عبر الوطنية أن تظهر تحليها المواطنة بروح الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من القيم والمبادئ المتفق عليها عالمياً في ممارسات فرادى المؤسسات وفي دعم السياسات العامة الملائمة على السواء، في مجالات حقوق الإنسان، وفي ظروف العمل وحماية البيئة. (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2004، ص 28)

كما تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) المسؤولية الاجتماعية على أنها: "التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة، والعمل مع الموظفين

وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين نوعية الحياة لجميع الأطراف. (Marie Françoise Guyonnaud et Frédirique williard, 2004, p05)

ويمكن اعتبار تعريف المؤسسة الدولية للمعايير (ISO) التعريف الشامل للمسؤولية الاجتماعية، حيث عرفتها على أنها: مسؤولية المؤسسة مقارنة مع آثار قراراتها وأنشطتها منتج وخدمة على المجتمع والبيئة، بواسطة سلوك أخلاقي وشفاف والذي: (حمزة مقيطع، 2011، ص 25)

- يتلاءم مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع؛
- يأخذ في الاعتبار تطلعات الأطراف ذات المصلحة؛
- يتطابق مع القانون المطبق والمعايير الدولية للسلوك؛
- يدمج في كامل المؤسسة.

كما تعرف المسؤولية الإجتماعية من قبل بنك البركة على انها المشاركة في برامج ومبادرات في مجال الفرص الاقتصادية وبرامج الاستثمار والأنشطة المتعلقة بالدعم الاجتماعي، وشملت القطاعات ذات الأولوية مثل: التعليم، الثقافة، الآداب والفنون، تنمية المجتمع، دعم البحث العلمي، الأنشطة الشبابية والرياضية، البيئة لطاقات متجددة، تنمية الموارد البشرية، خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، التركيز على قطاعات اقتصادية محددة، القرض الحسن حيث أمكن. (تقرير برامج المسؤولية الاجتماعية http ://www.albaraka.com.sy/)

وعرفت المسؤولية الإجتماعية من قبل البنوك الإسلامية على انها "التزام" تعبدي أخلاقي يقوم على إثره القائمون على إدارة المصارف الإسلامية بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاهية المجتمع ككل ورعاية المصالح والأهداف الإجتماعية لأفراده، عبر صياغة الإجراءات وتفعيل الأساليب الموصلة لذلك بهدف رضا الله سبحانه وتعالى، والمساهمة في التكافل والتعاون والتقدم والوعي الاجتماعي، وفي تحقيق التنمية الشاملة. (منير سليمان الحكيم، ، 2014، ص 20)

ويمكن تعريف المسؤولية الإجتماعية أيضا على أنها "الأثر الذاتي الذي يحدثه قرار ما في المجتمع على الأفراد والمجموعات، فهي تخص الافراد التي تسببها مؤسسة أو مجموعة بشرية، ولذلك يتعين اتخاذ المبادرات والتدابير في إطار ذلك، فهو بلا شك يرتبط بمجال التنمية المستدامة. (منال محمد عباس، 2014، ص 13)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المسؤولية الإجتماعية تمثل تعهد والتزام البنوك نحو وضع معايير اجتماعية محددة، وذلك بدمج المبادرات الطوعية في استراتيجيات مع الأخذ بعين الاعتبار لتوقعات وحاجيات المجتمع ورفاهيته والاهتمام بالبيئة وبالعاملين والمتعاملين، ويمكننا أن نستخلص أيضا أن المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول تجاه مجموعة من الأطراف وهم أصحاب المصلحة ومنهم العاملون الزبائن المستهلكون حملة الأسهم المجتمع، البيئة وغيرهم.

ثانيا: التطور التاريخي للمسؤولية الإجتماعية

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن، ففكرة المسؤولية الاجتماعية نشأت نتيجة لمشكلات كثيرة وأزمات عديدة عرفتها المؤسسات ارتبطت أساسا بنظرة هذه الأخيرة لمصلحتها الذاتية على حساب مصلحة المجتمع الصغير الناشط داخلها أو المجتمع الذي تنشط فيه، فقد كان الاتجاه منصبا نحو تعظيم الأرباح فما هو مهم لي مهم للمجتمع، أن التركيز كان منصبا على الجانب الاقتصادي فقط، لكن وبالموازاة مع ظهور ظروف جيدة ووعيا اجتماعيا جديدا ومفاهيم حديثة تقوم في مجملها على مفهوم العطاء الاجتماعي الذي تطور بنمو الاحتياجات الاجتماعية ومدى تبني المؤسسات لهذا الاتجاه الجديد عبر مراحل زمنية مختلفة، بدأ بظهور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وبشكل عام فإن فكرة المسؤولية الاجتماعية ودرجة تبنيها أو علم تبنيها من قبل المؤسسات يقوم في جوهره على ميل المؤسسة والتركيز على الجانب الاقتصادي أو الجانب الاجتماعي بعناصرهما المختلفة، وبناءا على هذا ارتأينا تتبع تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالتركيز على ثلاث مراحل تاريخية تمتد من بداية القرن 19 إلى الوقت الراهن والتي يمكن توضيحها في ما يلي: (نويحي فاطمة الزهراء، 2020، ص 60)

1- الثورة الصناعية:

تميزت المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية، حيث تم تشغيل الاطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور منخفضة، وما يلاحظ من هذا الوضع أن المالكين هم المستفيد الأول، ولا وجود لاهتمام بالعمال والمجتمع والوعي البيئي، وهذا راجع لكون الثورة الصناعية كانت في بدايتها، كما أن وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير مستغلة لم تثر انتباه المجتمع بدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد خاصة

القوى العاملة، اتجه البحث في هذه المرحلة عن كيفية تحسين الإنتاجية، كان ذلك من خلال دراسة الوقت وكيفية انجاز العمل الأفضل بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية وهنا تظهر المسؤولية الاجتماعية مجسدة في وعي بسيط تجاه تحسين الأجور.

2- مرحلة توسع حجم المؤسسات:

تميزت هذه المرحلة بالتخصص في العمل والاستنزاف الكبير للموارد الطبيعية نظرا لضخامة حجم المؤسسات، وتركيزها على تعظيم أرباحها مهملة بذلك الجوانب الاجتماعية، البيئية والأخلاقية في أعمالها. (نويحي فاطمة الزهراء، 2020، ص 63)

3- مرحلة تأثير الفكر الاشتراكي:

التطور المهم في هذه المرحلة يتمثل في كون أفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمؤسسات الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية أطراف أخرى بالإضافة الى المالكين، حيث هذه الأفكار من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية، حيث كانت أبرز مطالب العاملين ما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي. (الطاهر خامرة، 2007، ص 77)

4- مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية "الكينزية:

مع حدوث الكساد العالمي الكبير وانهيار الشركات الصناعية وتسريح آلاف العاملين والموظفين أدى ذلك إلى اضطرابات كثيرة تطلبت تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، وهنا ظهرت نظرية "كينز" الشهيرة والتي تعارض مبدأ الحرية الاقتصادية المطلقة، حيث شجع كينز الحكومة للتدخل وبدرجة معقولة لإعادة التوازن الاقتصادي، وقد أدت آراء كينز إلى تكوين أرضية كتوجيهات أولية للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية. (نضال عمر عبد المعطي زلوم، 2011، ص 15)

5- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية:

تعزز هذه المرحلة دور النقابات خاصة في مطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجلس الإدارة، كما تعزز هذه المرحلة أيضا النظام الاشتراكي أن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على المؤسسات، حيث تم تحديد حد أدنى للأجور وإشعار العاملين بروح المسؤولية في الادارة وتجديد نظم التأمين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة

حوادث العمل وظهور جمعيات حماية المستهلك خاصة في دول الغربية، وهذا ما يفسر نقلة نوعية في تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات. (نويحي فاطمة الزهراء، 2020، ص65)

6- مرحلة بروز جماعات الضغط:

أدت المراحل السابقة إلى بروز ما يسمى بجماعات الضغط (جماعات المصالح) التي أصبحت قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها على قرارات المؤسسات، حيث تمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين كجمعيات حماية المستهلك، جمعيات حماية البيئة، ويتمثل تأثيرها في فرض خيارات على المؤسسات مباشرة أو في شكل ضغوط على الحكومات والتي تنعكس على المؤسسات بشكل غير مباشر، حيث تعززت المسؤولية الاجتماعية أكثر في هذه المرحلة وأصبحت أكثر تجسيدا، حيث تم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية من قبل المنظمات الدولية خصوصا المتعلقة بالتنمية المستدامة. (نويحي فاطمة الزهراء، 2020، ص65)

7- مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية:

اتسمت هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة واتساع نمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات المعلومات، حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قيما وجرائم جديدة وأنواعها من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد.

كل هذا أدى بالمؤسسات الاقتصادية باتجاه تطوير مبادراتها الاجتماعية خصوصا وأن انهيار بعض المؤسسات العملاقة في الاقتصاد الامريكي مثل (انرون) نتيجة عدم التزامها بالمسؤولية الاجتماعية من حيث الافصاح المحاسبي عن موقفها المالي وأصولها المالية الحقيقية وتضخيمها بهدف تعظيم قيمة السهم بشكل غير صحيح الأمر الذي ألحق أضرارا بالمالكين والمستهلكين والمجتمع على حد سواء. (الطاهر خامرة، 2007، ص 79)

المطلب الثاني: أهمية ومبادئ المسؤولية الإجتماعية

أولا: أهمية المسؤولية الإجتماعية

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات المزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام يكون سؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها مايلي: (طاهر خامرة، 2007، ص ص 81-82)

- بالنسبة للمؤسسة

سين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛

من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛

تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع النيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

2- بالنسبة للمجتمع

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

3- بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛

❖ يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحميل التكاليف الاجتماعية؛

المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار. (طاهر خامرة، 2007، ص 82)

وهناك مجموعة من العوامل التي تتضافر مع بعضها لتعزز في النهاية أهمية المسؤولية الاجتماعية داخل مجتمعاتنا من خلال: (منال محمد عباس، 2013، ص 31)

– زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع من خلق شعوري عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة ، كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والشباب وغيرهم؛

– الاستعداد الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافئ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية؛

– تحسين نوعية الحياة في المجتمع سوءا من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية والاجتماعية؛

– ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة؛

– كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية والعمل والشفافية والصدق في التعامل فإن هذه الجوانب تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

– ومن هنا تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية وضرورة تفعيلها في مجتمع يسعى للنهوض ودفع عجلة التنمية بكافة أشكالها، ليصبح هناك مجتمعا واعيا بما له من حقوق وواجبات تقع على عاتقه وعلى عاتق الأجيال القادمة في سياق منظومة مجتمعية ومسؤولة عن كافة الأطراف داخل المجتمع.

ثانيا: مبادئ المسؤولية الإجتماعية

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المبادئ الأساسية التالية:

1- مبدأ القابلية للمسألة:

أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمينة والى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية-التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة. (عبد الرزاق مولاي لخضر، بوزيد سايح، 2011، ص 53)

2- الشفافية:

بمعنى أن تكون المؤسسة ذات شفافية في قراراتها أو أنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، ويتطلب ذلك أن تقوم المؤسسات بالإفصاح بأسلوب واضح ودقيق ومكتمل وبدرجة كافية عن القرارات والأنشطة الخاصة بها وتأثيراتها على المجتمع والبيئة، كذلك فإن هذه المعلومات يجب أن تكون متاحة في التوقيت المناسب، ويمكن الوصول إليها بسهولة وأن تكون قابلة للفهم لهؤلاء الذين تأثروا أو من المحتمل أن يتأثروا بقرارات وأنشطة المؤسسة، وذلك بالشكل الذي يساعدهم في تحديد اثار هذه القرارات والأنشطة على مصالحهم الخاصة. (حميدة محمد عبد المجيد محمد، 2012، ص ص 341-342)

3- السلوك الأخلاقي:

يجب أن تتصرف المؤسسة بشكل أخلاقي بشكل دائم، وأن تلتزم بحفظ حقوق الأطراف ذوي المصلحة أو المحتمل تأثرهم بقرارات ونشاطات المؤسسة بما فيهم الأطراف غير المعنوية كالتراث والحيوانات، كما ينبغي على المؤسسة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي ودعم القيم المثلى والهوية الثقافية للمجتمع عموما والمجتمع المحلي ،خصوصا ويتطلب العمل على الاعتراف بالأخطاء وتجنب كل اتفاقات أو تسويات لا أخلاقية مهما كانت طبيعتها وأهدافه. (حنيش الحاج، 2011، ص 210)

4- احترام الأطراف ذوي المصلحة:

أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية، ويجب عليها أيضا أن تقوم بتحديد من هم الأطراف ذوي المصلحة، وذلك من أجل حفظ حقوقهم ومعرفة ما يمكن أن يقدموه للمؤسسة، وما يمكن أن يتحصلون عليه، وهو ما يتيح للمؤسسة تقدير معاملاتها وإدارة أنشطتها دون الإضرار بأي من تلك المصالح الداخلية والخارجية. (حنيش الحاج، 2011، ص 211)

5- احترام القواعد والقوانين:

أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة والإلمام بها. (عبد الرزاق مولاي لخضر حسين شنيني، 2011، ص 232)

6- احترام قواعد السلوك الدولي:

وفي نفس الوقت الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون، وفي الحالات التي يتعارض فيها تطبيق القانون مع القواعد الدولية للسلوك أو لا يوفر تطبيقه الحماية الكافية للبيئة أو المجتمع، فإنه على المؤسسة أن تسعى كحد أدنى لاحترام القواعد الدولية للسلوك إلى أقصى حد ممكن بالإضافة إلى مبدأ احترام حقوق الإنسان والاعتراف بأهميتها وعالميتها وفي الدول أو الحالات التي لا تتوافر فيها حماية كافية لحقوق الإنسان فإنه على المؤسسة القيام بالخطوات اللازمة لاحترام حقوق الإنسان واحترام القواعد الدولية للسلوك وتجنب الاستفادة من مثل هذه الحالات. (حميدة محمد عبد المجيد محمد، 2012، ص 342)

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الإجتماعية وأبعادها

أولا: مجالات المسؤولية الإجتماعية

في ظل الوعي المتنامي بضرورة الإدارة الرشيدة في المؤسسة لما تلعبه المؤسسة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مما يترتب عليه مسؤولية اجتماعية اتجاه المجتمعات من خلال ثلاث فئات رئيسية العملاء والمستهلكين، العاملين والمجتمع والبيئة، وما يقابله من رضا لدى الرأي العام والأثر الإيجابي لذلك، حيث يمكن ما تقدمه المؤسسة من عناصر المسؤولية الاجتماعية كما يلي: (عائشة بخالد وآخرون، 2017، ص 462)

1- اتجاه العاملين بها

- توفير البرامج التدريبية.
- المساهمة في التأمينات الاجتماعية.
- وضع نظم للرعاية الصحية.
- توفير وسائل الانتقال إلى العمل.
- المساعدة ماديا في تأدية المناسك الدينية.
- إقامة مصايف للعاملين.
- توفير الأمن الصناعي.

2- اتجاه العملاء والمستهلكين

- ✓ الإعلان والترويج الصادق والأمين.
- ✓ الشفافية والنزاهة والصدق.
- ✓ توفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن المنتجات.
- ✓ توفير خدمة ما بعد البيع.
- ✓ إصدار فواتير صحيحة.
- ✓ الرد على الشكاوي.

3- اتجاه المجتمع

- التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية.
- إقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل.
- إقامة مستوصفات طبية، وغرف عمليات في بعض المستشفيات.
- إقامة المكتبات في المناطق الفقيرة ونشر الكتب وتمويل المعارض.
- التبرعات للأندية الرياضية والمساهمة في توفير البنية التحتية.
- مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية والاجتماعية. (عائشة بخالد وآخرون، 2017، ص 463)

4- اتجاه البيئة

تشمل أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات المتعلقة بالبيئة المبادرات الخضراء وإعادة التدوير، ومكافحة التلوث وحماية البيئة، والحفاظ على الموارد الطبيعية، ودراسة الأثر البيئي، والاستثمارات في عملية الكفاءة وغيرها. (صباح بوسالم، إيمان بودرمين، 2020، ص 16)

ثانيا: أبعاد المسؤولية الإجتماعية

من بين الرواد الباحثين والإداريين الاجتماعين الذين ركزوا على البعد الاجتماعي للمؤسسات نجد "Caroll" الذي قدم نموذجا أكثر من النماذج شهرة، حيث يعتمد هذا النموذج في مجال المسؤولية الاجتماعية على أربعة أبعاد أساسية هي: (سميرة لغويل، نوال زمالي، 2016، ص 304)

1- البعد الاقتصادي:

تتضمن فكرة المسؤولية الاجتماعية بالدرجة الأولى على التركيز على تحقيق الأرباح للمالكين والإدارة والعاملين والمساهمين فيها، كما أن "Drucker" عبر عن ذلك بقوله "إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل أولا بتحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية لأنه إذا لم تستطع المؤسسة تحقيق هذه الأرباح فإنها لن تتمكن من تلبية أية مسؤوليات اجتماعية أخرى، لهذا فإن المسؤولية الاجتماعية تركز على بعدين اقتصادي واجتماعي ويرى الباحثون أن كلا من البعدين مهم ونستطيع أن نركز على واحد ونهمل الآخر بل يجب أن يكونا في

توازن مع بعض حتى تتحقق المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى تحقيق الربح لباقي الأطراف التي تتأثر بقرارات الأنظمة واللوائح النافذة.

2- البعد القانوني:

هناك من يرى أن المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام وواجب قانوني أي أن المؤسسات عند ممارستها لأنشطتها ووظائفها المختلفة يجب أن تكون متفقة ومتطابقة مع منظومة القوانين والتشريعات النافذة إلى جانب سعي هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها الربحية.

3- البعد الأخلاقي:

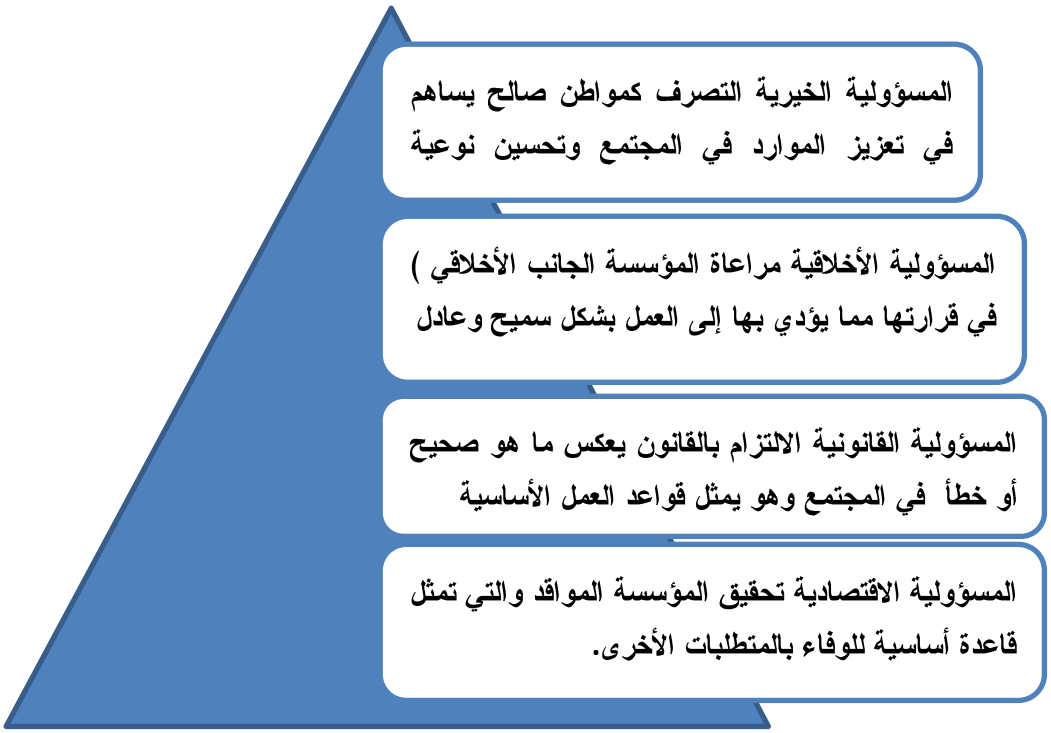
يستند الى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك الى أعراف وقيم اجتماعية وفي اطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الاخلاقية في استهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الانسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها. (طاهر أمينة، 2020، ص103)

4- البعد الخيري

ويرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس وغيرها من جوانب أخرى. (طاهر أمينة، 2020، ص103)

ومن خلال هذه الأبعاد حسب "Caroll" نجد أنها أبعاد مترابطة ومتكاملة بحيث يجب على المؤسسة أن تركز على بعد وتمهل البعد الآخر مثلا أن لا تركز على مسؤوليتها الاجتماعية دون أن تكون قد لبت مسؤوليتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية. (سميرة لغويل، نوال زمالي، 2016، ص 305)

الشكل رقم 01: هرم المسؤولية الإجتماعية ل "Caroll"



المصدر: إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015، ص 19

ثالثا: نظريات المسؤولية الاجتماعية

تباينت واختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصاد لآخر ومن مدرسة الأخرى ومن نظرية الأخرى، عموما يدور النقاش حول المسؤولية الاجتماعية وينحصر بين نظريتين، النظرية الكلاسيكية التي ترفض أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والنظرية المعاصرة التي تؤيد وتدعم وجود هذه المسؤولية، وكذا النظرية أصحاب المصالح التي تعتمد على مبدأ البراغماتية.

ومن بين أهم النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر مايلي: (لخضر إسماعيل وناصري ياسين، 2021، ص 09)

1- النظرية الكلاسيكية (نموذج شال هولدر)

هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها تحقيق أعلى الأرباح المالكين ورائد هذه النظرية ميلتون فيردمان الذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وان مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب المؤسسات الأعمال لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة .

2- النظرية المعاصرة (نظرية الوكالة)

ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان ميشل جونسون ويليام مكيلين اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد ،تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يستند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء، وتفسر هذه النظرية العلاقة بين السيرين والمساهمين في إطار الحوكمة، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة، حيث تسند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقة تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفعالة المساهمين الدائنين ،الزبائن المستهلكين الموردين المجتمعات المحلية والمؤسسات الغير حكومية ...الخ، وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للسيرين.

3- نظرية أصحاب المصالح stakeholders

يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا، وهم الأفراد أو المجتمعات أو المؤسسات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة، ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب

المصالح الذين لا ينحصرون فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة، ويمكن أن تستنتج ثلاث اتجاهات من هذه النظرية : الاتجاه الوصفي والفعال حيث يقومان على الرؤية التعاقدية للعلاقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة، فهي تصف طبيعة هذه العلاقة الفائدة التي تعود على المؤسسة على انتهاج ردود مصممة خصوصا لتوقعاتهم، أما الاتجاه المعياري فيحدد الالتزامات الأخلاقية للمؤسسة اتجاه أصحاب المصلحة فالأداء الاجتماعي نتيجة لأداء المسؤوليات المحددة لأصحاب المصلحة. كما يمكن التمييز بين نوعين من أصحاب المصلحة، النوع الأول لهم

علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع المؤسسة المساهمون العاملون الزبائن، الموردون)، أما النوع الثاني لهم علاقة مطوعية مع المؤسسة في إطار غير قانوني (كالسلطات المحلية والمؤسسات غير حكومية). (لخضر إسماعيل وناصري ياسين، 2021، ص 10)

حيث أن نظرية أصحاب المصلحة تبحث عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية جديدة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تأخذ بعين الاعتبار السلع الأساسية التي تضمن استمرار وإنتاجية المجتمعات البشرية مثل إدارة النفايات .... الخ باختصار ضمان الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة (كحماية البيئة، رفع العمالة ....الخ)

المبحث الثالث: العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي

تعطي المؤسسات اهتماما كبيرا للجانب المالي، حيث تهتم بأرباح وتراكمها باعتبارها تعطي انطباعا ايجابيا على نمو الأعمال، وبذلك تحول الاهتمام إلى البحث عن الاستخدام الأمثل لهذه الأموال، والتركيز على التدفقات المالية وإدارة النشاط المالي داخل المؤسسة، أدى بهذه المؤسسات إلى مواجهة تحديات متزايدة على الصعيدين الداخلي والخارجي، كزيادة التقدم التكنولوجي، ولكي تحافظ المؤسسة على مركزها المالي يتوقف إلى حد كبير على مدى كفاءة أدائها المالي بما يواكب تلك التحديات.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهميته

يعد الأداء المالي من المقاييس المهمة لأداء المؤسسة مهما كانت طبيعة أعمالها، فعدم تحقيق المؤسسة لأداء مالي حسب المستوى يعرض وجودها واستمرارها للخطر، وبالمقابل فان التفوق في الاداء المالي يضمن مركزا تنافسيا قويا للمؤسسة، ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الاداء المالي و أهميته.

أولا: مفهوم الأداء المالي

لقد أجمع معظم الباحثين على أن الأداء المالي يعتمد كمفهوم على عملية التحليل المالي، التي تعرف على أنها من الأساليب التي يمكن استخدامها من أجل تحديد نقاط قوة الشركة ونقاط ضعفها وتستخدم النسب المالية بصورة رئيسية في هذا التحليل من أجل مقارنة الأداء السابق بالأداء الحالي والمتوقع ومعرفة نواحي الاختلاف بينها.

يعتبر الأداء المالي الركيزة الأساسية للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة، ويمكن القول أنه أداة يتم من خلالها التعرف على الوضع المالي السائد في المؤسسة خلال مدة زمنية معينة، ووسيلة لتحفيز العاملين والإدارة لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من السابقة.

ويعرف الأداء المالي على أنه: "مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة، من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية. (عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، 2014، ص 24)

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسة، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، كما أنه يسهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم (محمود الخطيب، 2009، ص 45)، من هذا نستنتج أن الأداء المالي: (البشير زبيدي، 2011، ص ص 68-69)

أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية، وتوجيه المستثمرين اتجاه المؤسسات الناجحة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح وغيرها؛

أداة لتدارك الثغرات والمشاكل والمعيقات التي قد تظهر في مسيرة المؤسسة، فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كانت المؤسسة تواجه صعوبات نقدية أو ربحية أو تراكم الديون والقروض والعسر المالي وعلى الإدارة العمل لمعالجة الخلل؛

أداة لتحفيز العاملين والإدارة في المؤسسة لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج مالية أفضل.

يرى بعض المهتمين أن الأداء المالي هو تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومجابهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانيات، جدول حساب النتائج، جدول تدفقات الخزينة، تغيرات رؤوس الأموال والملاحق، ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم

يؤخذ الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدراسة، وأيضا يعرف الأداء المالي بأنه " مدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش أمان يزيل عنها العسر المالي، ظاهرة الإفلاس أو بتعبير آخر هو مدى قدرة المؤسسة على التصدي للمخاطر والصعاب المالية. (خنفري خيضر، بورنيسة مريم ، ب ت ن، ص 58)

ويمثل الأداء المالي حسب "**Ramanujam & Venkatraman**" المفهوم الضيق لأداء الأعمال، حيث أنه يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويتفق "**Miller & Dess**" مع هذا الرأي حين أشار إلى أن الأداء المالي يعبر عن أداة الأعمال من خلال مؤشرات مالية مثل الربحية، وأنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسات.

ومن وجهة نظر "**Glodston**" فأن الأداء المالي هو تعبير عن أداء الشركة من خلال تحقيق عدد من الأهداف المالية المتمثلة في الربحية وتحقيق نمو مرتفع وتحسين القيمة الاقتصادية المتمثلة في العوائد المتحققة بعد طرح كلفة رأس المال من الأرباح بعد الضرائب، بالإضافة إلى ذلك مواجهة المخاطر المالية الناجمة من استخدام الديون وأموال الغير في تمويل استخدامات المؤسسة، وعبر عن الأداء بأنه وصف لوضع الشركة الآن وتحديد الاتجاهات التي استخدمها للوصول إليه من خلال دراسة المبيعات، الإيرادات والموجودات والمطلوبات، وصافي الثروة. (شكة عبد الله، 2015، ص 34)

ويرى **David Otley**" بأن الأداء المالي يعتبر الهدف الرئيسي للمؤسسات، وأن مؤشراته تستخدم للدلالة على تحقيقه، وآليات للتحفيز والمراقبة داخلها كما أن حالة تفوق المؤسسة على غيرها في مجال الأداء المالي يضمن لها مركزا تنافسيا متفوقا ويفتح الآفاق أمامها للانطلاق نحو تعزيز ذلك المركز وتطويره و يعطي لها ميزة تنافسية. (رزقي محمد، 2018، ص 145)

عرف بأن الأداء المالي بأنه مؤشر" يقيس مدى نجاح الشركة في استخدام أصولها للقيام بعملياتها وتوليد إرادات، حيث يمكن من تشخيص الوضع المالي للشركة خلال فترة زمنية، كما يمكن مقارنة من خلاله الوضع المالي للشركة مع شركات نفس القطاع. (Johan Maina P35 Kinyugo, ,2014.)

ومن جهة أخرى، عرف الأداء المالي بأنه: تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية متحدة، ومدى قدرة الإدارة على إشباع منافع ورغبات أطرافها المختلفة كما يمكن تعريف الأداء المالي بتسليط الضوء على العوامل التالية: (عبد الغني دادن، 2006، ص 40)

- العوامل المؤثرة في المردودية المالية.
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة.
- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية وتحقيق فوائد وأرباح.
- مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.

كما يعرف الأداء المالي بأنه تلك العملية التي يتم من خلالها بأنه تلك العملية التي يتم من خلالها اشتقاق مجموعة من المعايير والمؤشرات الكمية والنوعية حول نشاط المؤسسة، وذلك من خلال معلومات تستخرج من القوائم المالية ومصادر أخرى يتم استخراجها في تقييم الأداء المالي. (قراوي أحلام، 2020، ص58)

من هذا يمكن القول أن الأداء المالي هو مرآة أساسية لقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المعلنة، وتوفير البيانات المالية بالدقة المطلوبة في الوقت المناسب، والتركيز المفرط على هذه البيانات سيؤدي إلى اختلال التوازن، حيث لا يشمل جميع العوامل التي تقيس وتقيم الأداء العام للمؤسسة.

ثانيا: أهمية الأداء المالي

تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء الشركات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المؤسسة لتحديد جوانب القوة والضعف في المؤسسة وللاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين. وبشكل خاص تكمن أهمية الأداء المالي بأنها عملية متابعة أعمال الشركات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليته وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح اجراءات تصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة. (رقيبة غزال، 2015، ص 16)

ويرجع الكثير من المحللين الماليين سبب فشل المؤسسة إلى سوء أدائها المالي، لذا فمصطلح الأداء المالي ذو أهمية بالغة في بحوث المختصين في الجانب المالي للمؤسسة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي: (عبد الله أحمد عبد الله الدعاس، 2010، ص 97)

1- يعتبر الأداء المالي أفضل الأدلة لقياس أداء المؤسسة استراتيجيا وهذا باستخدام أداة التحليل المالي، والتي بدورها تستخدم مؤشرات عديدة أهمها النسب المالية؛

2- تستخدم مؤشرات الأداء المالي في تحليل البيئة الداخلية للمؤسسة، إذ يعتبر الأداء المالي استراتيجية مهمة يمكن للمديرين استخدامها في تحديد مستوى الأداء الكلي للمؤسسة بما يؤشره من نقاط قوة وضعف فضلا عن أهميته في تحليل البيئة الخارجية، إذ أن المؤسسة ذات الأداء المالي المرتفع تكون أكثر قدرة على الاستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات البيئية، كما أنها تتعرض لضغط أقل من أصحاب المصالح والحقوق مقارنة بغيرها من المؤسسات التي تعاني من الأداء المالي الضعيف؛

3- يعد الأداء المالي المتفوق هدف المؤسسات الأساسي، إذ تتيح لها الموارد المالية اللازمة لاقتناص فرص الاستثمار المختلفة ويساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم، وأن الأهداف الثانوية يمكن تحقيقها ضمنيا من خلال تحقيق الأداء المالي المتفوق؛

4- يمكن من متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة ومراقبته بطريقة تخدم احتياجات مختلف أصحاب المصالح المالية من خلال توفير البيانات المالية تحليلها تفسيرها، وإجراء المقارنة بهدف ترشيد القرارات المالية لمستخدميها.

كما يمكن حصر أهمية الأداء المالي في الجوانب التالية: (طاهر محسن منصور، حسين شحدة حسين، 2003، ص 296)

1- تقييم ربحية المؤسسة وتحسينها لغرض تعظيم قيمة المؤسسة وثروة المساهم؛

2- تقييم سيولة المؤسسة لغرض تحسين قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها بتواريخ استحقاقها؛

3- تقييم تطور نشاط المؤسسة لغرض معرفة كيفية توزيع المؤسسة لمصادرها المالية واستثمارها؛

4- تقييم مديونية المؤسسة بغرض معرفة مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي؛

5- تقييم تطور توزيعات المؤسسة بهدف معرفة سياسة المؤسسة في توزيع الأرباح؛

6- تقييم تطور حجم الشركة كمؤشر لحالة النمو في المؤسسة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء المالي وقياس مؤشرات الأداء المالي

أولا: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

يمكن تصنيف أهم العوامل التي تحكم أداء المؤسسات بصفة عامة، وأدائها المالي بصفة خاصة إلى عوامل داخلية ناتجة عن بيئتها الداخلية وعوامل خارجية ناتجة عن بيئتها الخارجية.

1- العوامل الداخلية

وتشمل: الهيكل التنظيمي، المناخ التنظيمي، الحجم والتكنولوجيا.

- الهيكل التنظيمي

وردت تعاريف متعددة للهيكل التنظيمي، ورغم اختلافها إلا أنها تصب حول مفاهيم متقاربة وتؤكد على أن الهيكل التنظيمي ما هو إلا وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة، ومن أهمها:

عرف الهيكل التنظيمي بأنه الإطار الذي يحدد الإدارات الداخلية للمؤسسة ويبين التقسيمات التنظيمية والوحدات التي تؤدي الأنشطة الضرورية لتحقيق أهداف المؤسسة، كما أنه يحدد خطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار وتنفيذ القرارات الإدارية. (بشير العلاق، 2008، ص 201)

وعرف كذلك بأنه "نظام رسمي يشمل القوانين والواجبات وعلاقات السلطة التي تلعب دور في رقابة وضبط العاملين وتحديد كيفية تعاونهم واستخدامهم للمصادر المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة. (مؤيد سعيد السالم، نازم محمود ملكاوي، 2004، ص 25)

ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات من خلال المساعدة في تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية نتيجة التخصيص الجيد للموارد المتاحة البشرية والمادية والمالية على الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف بفعالية أكبر من المتوقعة، إضافة إلى تحديد الاختصاصات والمسؤوليات وعلاقة كل وظيفة بالوظائف الأخرى، وكذا المساهمة في اتخاذ القرارات خلال توفير معلومات ذات جودة عالية. وفي هذا الصدد تعمل الهياكل التنظيمية على تعزيز نوعية المعلومات، فمبدأ التخصص وتقسيم العمل الذي تبرزه الهياكل التنظيمية وجد أساسا لتسهيل العمل من خلال استبعاد المعلومات غير المناسبة من الأقسام المحددة الهيكل وتقليل الازدواجية وتداخل الصلاحيات والتخصصات، ضف إلى ذلك أن الهيكل التنظيمي يحدد العلاقات الرسمية وغير الرسمية في المؤسسة، وبالتالي يحدد حجم ونوعية المعلومات التي يجب أن تتاح لكل شخص وكل مستوى إداري ودرجة أهميتها ورسميتها، كما أن إنجاز الأنشطة المتشابهة بطريقة موحدة عبر الأقسام والمصالح المختلفة في المؤسسة والذي يتيحه ويسهله الهيكل التنظيمي كل ذلك يحد من حاجات هذه الأقسام لتبادل

المعلومات وبالتالي الاستفادة مما هو متاح منها وهذا ما يؤثر في نوعيتها. (مؤيد سعيد السالم، نازم محمود ملكاوي، 2004، ص 27)

- **الحجم:**

يعتبر حجم المؤسسة من العناصر التي غالبا ما يتم على أساسها تصنيف المؤسسات إلى صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم، إلا أنه توجد عدة مؤشرات القياس الحجم منها : عدد العاملين القيمة المضافة، رأس المال، حجم الأصول المادية، والموارد البشرية ويشمل هذا المصطلح كافة الأفراد الذين يعملون في المؤسسة سواء كانوا فنيين أو موظفين إداريين أو غيرهم، وهذا إما بصفة دائمة أو مؤقتة. (مزهود عبد المليك، 2001، ص 93)

ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات سلبا فقد يشكل الحجم عائقا لأداء المؤسسات من حيث أن زيادة الحجم تعقد من عملية إدارة المؤسسة ويصبح أداؤها أقل فعالية، وإيجابا من حيث أنه كلما زاد حجم المؤسسة يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالمؤسسة، ومؤشر على ارتفاع بعض المؤشرات (عدد الزبائن، حجم المبيعات، القيمة المضافة، رقم الأعمال، نتائج المؤسسة، توسيع وتنويع تشكيلة المنتجات، ونمو الأصول الثابتة المادية والمعنوية للمؤسسة...الخ)، وهي مؤشرات تعكس تحقق أهداف الأداء المالي وهو النمو في شكل زيادة حجم المؤسسة. (محمد محمود الخطيب، 2010، ص 51)

- **التكنولوجيا:**

يعتبر مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات المعقدة التي لم يتم تحديد مفهومها بدقة، فاعتبرت أنها مجسدة في تقنيات إنتاج السلع والخدمات، تقنيات التخزين، وتقنيات البيع والتوزيع، كما تم ربطها بالمعرفة لدى الأفراد وبالتالي مرتبطة برأس المال البشري، لكن التكنولوجيا في حقيقة الأمر هي توليفة من المعدات والأدوات، البرامج، المعرفة والمسارات، والأساليب التي يستخدمها الأفراد المؤهلين خلال دورة نشاط المؤسسة لإنتاج سلع وخدمات ذات قيمة ومنفعة، بحيث يجب على المؤسسات تحديد نوع التكنولوجيا (تكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب، تكنولوجيا الإنتاج الكبير، تكنولوجيا الإنتاج المستمر، التكنولوجيا الوسيطة، التكنولوجيا الكثيفة، التكنولوجيا الروتينية وغير الروتينية، التكنولوجيا الحرفية والهندسية...الخ) المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات، لذلك يجب عليها التكيف مع

التكنولوجيا وتعديل آدائها وتطويره بشكل يتوافق مع هذه التكنولوجيا. (محمد الصالح فروم، 2017، ص 123)

- المناخ التنظيمي:

يعتبر مفهوم المناخ التنظيمي من المفاهيم المهمة في الدراسات الإدارية، فقد اهتمت به كافة المدارس في الفكر الإداري الحديث ونال اهتماما متزايدا من قبل الباحثين والدارسين في الفترة الأخيرة لكنه لم يحصل إجماع حول تقديم تعريف شامل وكامل لمعنى المناخ التنظيمي، وتعد كلمة المناخ climat بأنها مفهوم جغرافي أصلا تعني أحوال الطقس السائدة في منطقة معينة، وقد طبق هذا المفهوم على مكان العمل ليعبر عن الأحوال والأوضاع التنظيمية السائدة في المؤسسة. (هيثم عبد الله أبو خديجة، 2007، ص 27)

ويشير محمد قاسم القريوتي إلى أن استعمال مفهوم المناخ التنظيمي يعتبر مفهوما مجازيا، ذلك أن المناخ بالمعنى الحرفي مفهوم جغرافي يتعلق بالبيئة المحيطة وبطبيعة المناخ (الجو) من حيث البرودة والدفء في أوقات أو فصول السنة المختلفة، ويدرس المناخ بهذا المعنى لتأثيره على الحياة الطبيعية نباتية كانت أو حيوانية، ولذلك فإن استعمال مصطلح المناخ يقصد به التعبير عن المؤسسة ككيان مؤسسي أو عضوي لإضفاء صفة التفاعل مع البيئة المحيطة تأثيرا أو تأثرا. (محمد قاسم القريوتي، 2012، ص 169)

وبناء على ما سبق فالمناخ التنظيمي له تأثير على أداء العاملين من خلال تأثيره على اتجاهات العاملين وتحفيزهم ورضاهم عن العمل وبالتالي على سلوكهم وأدائهم، وعليه فإن دراسة المناخ وتطويره بما يتناسب مع حاجات العاملين ورغباتهم في أي مؤسسة يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة عن الظروف والخصائص التنظيمية المفروض أن تتوفر داخل المؤسسة، وبذلك تتمكن الإدارة من تحديد الوقت المناسب لإحداث التغييرات المطلوبة في المناخ التنظيمي، وبالتالي التأثير في سلوك العاملين وتحفيزهم للعمل مما يؤثر في تحقيق أهداف المؤسسة، كما أن الانسجام بين أهداف هذه الأخيرة وأهداف العاملين يزيد في كفاءة المؤسسة وفعاليتها. (هيثم عبد الله أبو خديجة، 2007، ص 27)

2- العوامل الخارجية

يقصد بالعوامل الخارجية عوامل البيئة الخارجية غير الخاضعة لتحكم المؤسسة، حيث أن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يرجع بدرجة كبيرة إلى قدرتها على التكيف مع هذه العوامل الخارجية فرصا كانت أو تهديدات، ويمكن تقسيمها إلى:

- العوامل الاقتصادية:

وهي الأكثر انعكاسا على الأداء نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة من جهة، ولكون المحيط الاقتصادي يمثل مصدرا لمختلف مواردها ومستقبل منتجاتها من جهة أخرى، ويمكن تقسيمها بدورها إلى عوامل اقتصادية عامة تشمل: معدل النمو الاقتصادي، معدل التضخم معدل الفائدة معدل البطالة، المناخ العام للاستثمار، القدرة الشرائية للمستهلكين، متوسط الدخل الفردي، ميزان المدفوعات سياسة التجارة الخارجية السياسة المالية والنقدية، والسياسة الضريبية، وعوامل اقتصادية قطاعية تشمل وفرة عوامل الإنتاج عدم الطلب، درجة المنافسة وهيكل السوق، الأيدي العاملة المؤهلة ومستوى الأجور في قطاع النشاط .

وفي مجال المنافسة يؤكد أحد الباحثين على ضرورة إجابة المؤسسة على الأسئلة التالية: من هم المنافسون المباشرون؟ ما هي حصتهم السوقية؟، كيف تتموضع المؤسسة مقارنة بهم؟ ما هي المنتجات البديلة؟، هل هي قادرة على إشباع رغبات المستهلكين؟، ومن هم المنافسون المحتملون؟.

إن قدرة المؤسسة على التعامل مع هذه العوامل القطاعية يكون من خلال التعرف على خصائص المنافسين الحاليين واكتشاف المنافسين المحتملين، وكذا إشباع حاجات ورغبات الزبائن بطريقة أفضل من المنافسين من أجل الحفاظ عليهم، والحد من تحولهم إلى السلع البديلة من خلال متابعة توجهاتهم وأذواقهم، وتكوين قنوات اتصال دائمة معهم ومنحهم امتيازات. إضافة إلى معرفة الموردين المحتملين واختيار الذين تتوفر فيهم الشروط المناسبة.

إذ أن قدرة المؤسسة على التكيف مع هذه العوامل القطاعية يمنحها فرص التفوق وتحسين أدائها وعكس ذلك يشكل تهديدات ويحد من أدائها، لذلك تتميز العوامل القطاعية عن العوامل العامة بتأثيرها المباشر على أداء المؤسسة وفي الأجل القصير نسبيا. (صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، 2011، ص 370)

- العوامل الاجتماعية والثقافية:

وهي ترتبط بالقيم الاجتماعية السائدة والعادات والتقاليد التي يجب مراعاتها والاتجاهات التربوية والتعليمية والمؤسسات الاجتماعية والثقافية والتيارات الدينية والمؤشرات الديموغرافية السكانية للمجتمع ونذكر من بين هذه العوامل مثلا: عدد المواليد مستوى الثقافة والتعليم الولاء للوطن عدد المنتمين إلى الديانات المختلفة، الجماعات أو الأشخاص المؤثرين اجتماعيا، اللغة، القيم الدينية السائدة، عادات الشراء والتسوق، هيكل السكان من حيث السن، الجنس، ومكان الإقامة، عدد النساء العاملات مقارنة بالرجال... الخ. وهذه المتغيرات والعوامل ذات تأثير واسع على سياسة واستراتيجية المؤسسة كونها تتحكم في اتجاهات الطلب والعرض على السلع والخدمات، لذلك يجب على المؤسسة دراستها بعناية من أجل أن تخلق منها فرصا تساهم في تفعيل أداء المؤسسة.

- العوامل السياسية والقانونية:

وتتمثل في القوانين والتشريعات الحكومية التي تحدد علاقات المؤسسات بالدولة إضافة إلى الفلسفة السائدة التي يستند إليها نظام الحكم والأهداف التي تؤمن بها الأحزاب والقوى السياسية المشاركة في الحكم، ونذكر من بين هذه العوامل: القانون التجاري قانون العمل قانون الضرائب والرسوم الإعفاءات الجمركية، قانون حماية البيئة، قانون حماية المستهلك، قانون العمالة المحلية والأجنبية، السياسة الخارجية الاستقرار السياسي والأمني، انتشار الأحزاب السياسية، التحالفات الاقتصادية والعسكرية ... الخ. (صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، 2011، ص 372)

ثانيا: مؤشرات قياس الأداء المالي

لتقييم أداء المؤسسات الاقتصادية نحتاج الى مجموعة من المؤشرات المالية وذلك بهدف تشخيص الوضعية المالية للمؤسسات، أي معرفة نقاط القوة وتعزيزها ومعرفة نقاط الضعف ومعالجتها، والتي يمكن استخدامها للتعرف على طبيعة الاداء المالي للمؤسسة، وهذه المؤشرات تضم كلا من:

1- مقياس معدل العائد على الأصول

يقيس معدل العائد على الاصول مدى فعالية الادارة في استخدام موجودات المؤسسة، ومدى قدرتها على تحقيق العوائد من الاموال المتاحة من مختلف المصادر التعريفية. (سماح عفيف عاشور الفار، 2018، ص21)

يبين هذا المعدل ما استخدم من أصول للحصول على النتيجة، وبالوحدات يمثل ما تعطيه الوحدة النقدية الواحدة من الاصول الثابتة والأصول المتداولة من نتيجة الاجمالية، ويقاس العائد على الاصول من خلال العلاقة التالية: (شنين عبد النور، زرقون محمد، 2015، ص243)

$$\text{العائد على الأصول (ROA)} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{اجمالي الاصول}}$$

2- مقياس معدل العائد على حقوق الملكية

يشير هذا المعدل إلى العائد المتحقق جراء استثمار المالكين في المؤسسة، ويعبر عن مدى كفاءة الإدارة المالية في إستغلال أموال الملاك وقدرتها على تحقيق أرباح مرضية لهم. (محمد زرقون وآخرون، 2018، ص 217)

كما يستخدم لقياس مقدار الربح المتحقق من حقوق المساهمين، وبالتالي معدل الربح الصافي الذي يجنيه المستثمرون من استثمار أموالهم، كمردود على مخاطرتهم في توظيف أموالهم، تدل هذه النسبة على مدى كفاءة الإدارة في توظيف أموال المساهمين، وتعطى العلاقة المبسطة لحساب العائد على حقوق الملكية كالآتي: (فهمي مصطفى الشيخ، 2008، ص 46)

$$\text{العائد على حقوق الملكية } (ROE) = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حقوق الملكية}}$$

- نسبة هامش الربح الصافي

تعتبر هذه النسبة مقياس لمقدار صافي الربح المتحقق بعد الفوائد والضرائب عن كل دينار من صافي المبيعات أو الإيرادات وأعلى نسبة تشير إلى الشركة الأكثر ربحية، والتي لها سيطرة أفضل على التكاليف بالمقارنة مع الشركات المنافسة الأخرى، وتعطى العلاقة المبسطة لحساب الهامش الربح الصافي كالآتي: (فهمي مصطفى الشيخ، 2008، ص 42)

$$\text{هامش الربح الصافي } (NPM) = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{صافي المبيعات}}$$

3- مقياس معدل العائد على المبيعات:

يطلق عليه نسبة الهامش وهي نسبة مهمة لتحليل ربحية المبيعات من خلال تحديد ربحية الدينار الواحد من المبيعات الإضافية بعد تغطية عناصر التكاليف. ويعتبر معدل العائد على المبيعات مؤشر مهم من مؤشرات المحاسبة، حيث يبين الكفاءة التشغيلية للمنظمة، فارتفاع المؤشر دلالة على أن الشركة أكثر كفاءة وانخفاضه يعني أن هناك اضطراب مالي في المؤسسة، كما يسمح بقياس أداء المؤسسة مقارنة بمثيلاتها في القطاع. ويحسب معدل العائد على المبيعات من خلال قسمة الربح التشغيلي على صافي المبيعات، وفق العلاقة التالية: (مرزوقة أمال، ، ص 85)

$$\text{ROS} = \frac{\text{صافي الربح التشغيلي}}{\text{صافي المبيعات}} = \frac{\text{الربح قبل الضريبة الفوائد } EBIT}{\text{صافي المبيعات}}$$

حيث

صافي الربح التشغيلي = الربح قبل الضريبة – صافي المبيعات – مجموع التكاليف

4- مقياس معدل العائد على الاستثمار

يعتبر هذا المقياس أحد مؤشرات الربحية فهو يعكس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق العائد على الأموال المستثمرة فيها أكانت ممتلكة أم مقترضة، وكذلك التنبؤ بهذه القدرة مستقبلا، فيتم تشكيل علاقة بين الأموال المستثمرة والنتيجة المصاحبة لها. ويرجع الفضل في استخدام فكرة مقياس الربحية معبرا عنها بشكل معدل العائد على رأس المال المستثمر إلى شركة (Dupont) ويتم حساب معدل العائد على الاستثمار وفق العلاقة التالية:

$$\text{العائد على الإستثمار ROI} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{إجمالي الأموال المستثمرة}}$$

المطلب الثالث: علاقة المسؤولية الإجتماعية بالأداء المالي

تشير الدراسات التجريبية للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي تتمثل أساسا في نوعين، الأول يستخدم منهجية دراسة لتقييم الأثر المالي على المدى القصير (العائدات الغير طبيعية) عند اشتراك في أي أعمال مسؤولة اجتماعيا أو غير مسؤولة، أما النوع الثاني من الدراسة يتناول العلاقة بين بعض المقاييس للأداء الاجتماعي ومقاييس الأداء المالي على المدى الطويل، وذلك باستخدام مقاييس الربحية المالية، وقد تمت دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي بشكل مكثف مع الوصول لنتائج مختلطة. (Liangrong Zu, , 2009, PP 23-33)

لكن لا تزال نتائج البحوث غير مقنعة، فقد أشارت إلى أوجه قصور خطيرة تتراوح ما بين مشاكل أخذ العينات، ومشاكل القياس، وإغفال الضوابط، والأهم من ذلك عدم وجود نظرية تفسيرية تربط بين المسؤولية الاجتماعية مع الأداء المالي، ومع ذلك وجد الباحثون أدلة على وجود علاقة سلبية، وبعبارة أخرى لا يوجد أي دليل يذكر أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تضر القدرة على توليد الثروة، والتي ينبغي أن تؤدي إلى التخفيف من حدة المخاوف بشأن تناقص قيمة حقوق المساهمين (Subhabrata Bobby Banerjee, , 2008, 2007, P 26)، بحيث تعتبر العلاقة بين محاسبة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي علاقة جدلية، تحتوي في طياتها على قضية رئيسية، هي اتجاه العلاقة (محايد أم سلبي أم ايجابي). (محمد أحمد جمعة، 2017، ص 24)

ولقد تعددت النتائج حول اتجاه العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، وتتباين وجهات النظر التي العلاقة، فأصحاب الأبحاث العلمية لديهم نتائج تشكل أراء خاصة بهم، وبذلك فان العلاقة بينهم تتخذ إحدى الاتجاهات الآتية:

أولا: الاتجاه السلبي

يجادل أصحاب هذا الاتجاه حول مسألة الإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية بوصفها تقود البنك إلى مزيد من التكاليف التي تخفض من ثروة المساهمين وتقلل أرباحهم، ويشير هذا الاتجاه إلى وجود علاقة سلبية بين الأداء المالي والإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية، وتعتمد العلاقة بينهم على مبدأ الانتهازية الإدارية التي تقود إلى زيادة الربحية، نتيجة تخفيض الاتفاق على المسؤولية الاجتماعية، مما ينكس على زيادة التعويضات للإدارة، وعندما يتحول الأداء المالي ويوصف بالضعيف، فان المدراء سيقومون بالإنفاق على البرامج الاجتماعية التحويل وتشتيت الانتباه عن هذا الأداء المتواضع. (محمد أحمد جمعة، 2017، ص 25)

ثانيا: الإتجاه المحايد

هذا الاتجاه المقولة التي تدعي بأن البيئة التي تحيط بالبنوك وتعمل من يزعم خلالها بيئة غير مباشرة ومعقدة، ويقدم هذا الاتجاه الأعذار لعدم وجود هذه العلاقة بناء على نظرية توازن السوق) أي العرض والطلب، ويقدم فروضا بأن موازنة تكاليف الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية يتم عن طريق تقليل التكاليف الأخرى الجارية. (محمد أحمد جمعة، 2017، ص 26)

ثالثا: الإتجاه الإيجابي

يتبنى أصحاب هذا الاتجاه طريقة الاستثمار في الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لتستطيع من خلالها تحقيق الأرباح، وذلك عن طريق التقليل من التكاليف وتعزيز إنتاجية الموظفين، كما يعتمد هذا الاتجاه التوجه نحو إعفاء المبالغ التي يتم إنفاقها على الأنشطة الاجتماعية من الضرائب، مما يدفعها للتوسع في منتجاتها وتقليل التعرض للمخاطر، كون هذه الأنشطة الاجتماعية تتجه في استثماراتها إلى الابتعاد عن الضرائب.

ولقد وجدت العديد من الدراسات أن العلاقة بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي كانت ايجابية، وأضف إلى ذلك وجدت بعض الدراسات نتائج متناقضة ومن بين هذه التناقضات وجود علاقات موجبة لبعض الأنشطة ونتائج أخرى غير حاسمة لأنشطة أخرى في نفس الدراسة، وأخرى توضح وجود علاقات موجبة وسالبة ضمن نفس الدراسة، وهناك بعض الدراسات وجلت حالة عدم يقين (نتائج غير حاسمة) حول العلاقة بين الإفصاح عن محاسبة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، ويرى البعض أن السبب في حالة اليقين للعلاقة يرجع إلى مشكلة قياس محاسبة المسؤولية الاجتماعية. (بلال فايز عمر، 2014، ص 245)

خلاصة الفصل

وفي ختام الفصل نرى أن العديد من الدراسات أثبتت أن المسؤولية الإجتماعية هي أحد مداخل تحسين الأداء المالي، مع الاشارة إلى أن تأثيرها على هذا الأخير قد لا يظهر على المدى القصير، ولكنه على المدى الطويل يظهر في شكل عوائد مباشرة كزيادة الربحية وتعظيم قيمة المؤسسة أو عوائد غير مباشرة كتعزيز سمعة المؤسسة وجذب الكفاءات، بحيث يعد الالتزام بالمسؤولية الإجتماعية ومبادئها أمرا واقعا فرضته مستجدات الساحة الاقتصادية، حيث أنها تواجه تحديا كبيرا يتمثل في ممارستها لنشاطاتها في بيئة متنامية وسريعة التغير اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا، لهذا أصبح دورها لا ينحصر على ما تزاوله من أعمال تقليدية فقط، بل تعدى ذلك لممارستها العديد من الأنشطة الإجتماعية فهي تسعى إلى تطوير المسؤولية الإجتماعية بسبب صعوبة قياس التكاليف الإجتماعية لها، كما تسعى إلى زيادة الاهتمام بالإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية في القوائم المالية لها من أجل توفير القدر الكافي من المعلومات المفيدة في اتخاذ القرارات الرشيدة والذي من شانه يعمل على تحسين الأداء المالي لها.

الفصل الثاني

منهجية الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد ان تم التطرق في الفصل السابق الى الإطار النظري للدراسة حول الدراسات السابقة و مفاهيم أساسية حول المسؤولية الإجتماعية والعلاقة القائمة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي، بحيث خصصنا هذا الفصل الى للدراسة الميدانية والتحليلية للعلاقة القائمة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المالي في بنك الجزائر الوطني BNA من خلال هذا الفصل سنتطرق الى التعريف بمجتمع الدراسة وخصائص أفراد عينة الدراسة الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، ثم سنتطرق إلى تقديم شامل للبنك الوطني الجزائري BNA، في الأخير سيتم تحليل وتفسير البيانات المجمعة باستخدام البرنامج الاحصائي Spss وانطلاقا مما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

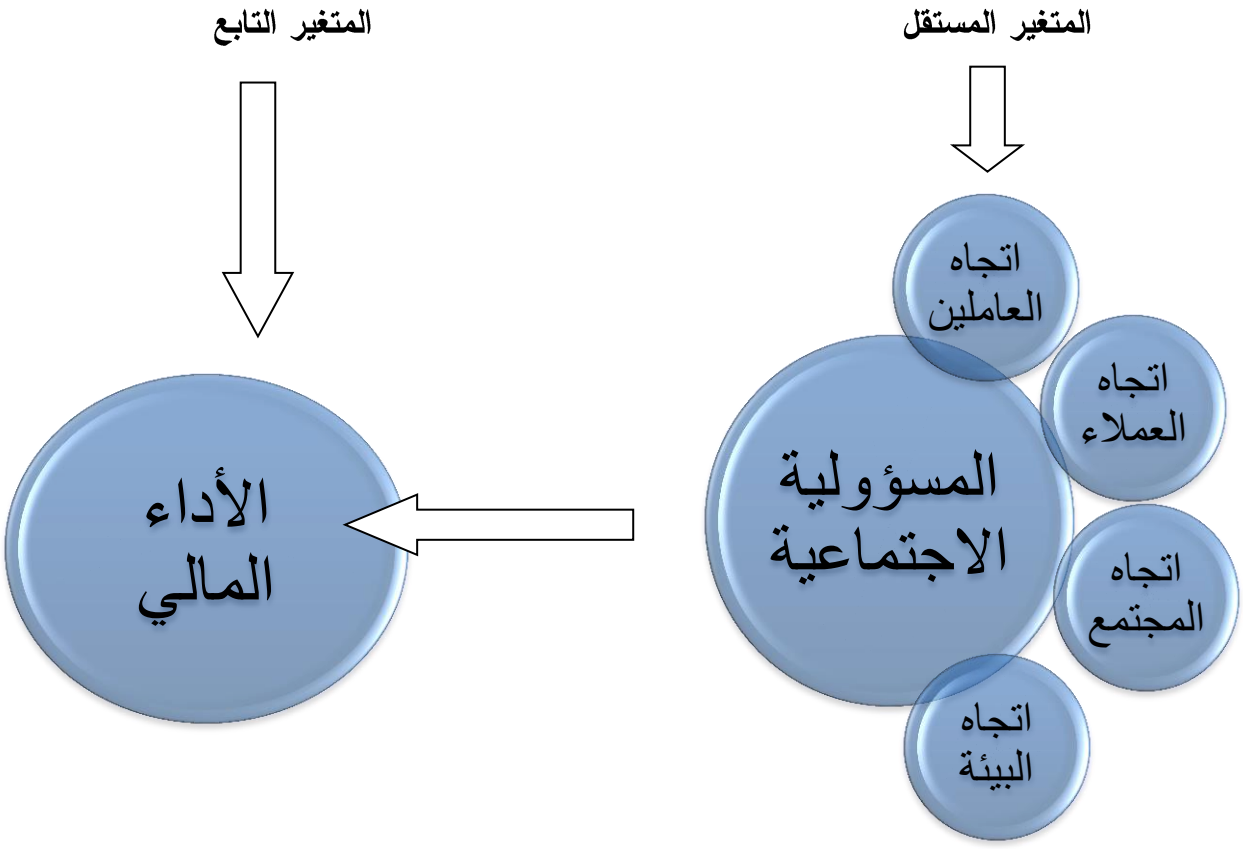
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

إن الشروع في أي بحث مهما كانت طبيعته يستلزم من الباحث توفير ميدان البحث الذي يطبق فيه دراسته، ولهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية التي تحتوي على مواصفات العينة، الأدوات المستعملة لجمع البيانات و الأدوات الإحصائية التي تم على أساسها عملية التحقق ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: نموذج الدراسة



المطلب الثاني: التصميم العملي للدراسة

أولا: أدوات البحث

تم إستعمال الإستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة بالإعتماد على برنامج ال spss لمعرفة نتائج البحث .

1- تعريف الإستبيان: هو وسيلة لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع الدراسة عن طريق إعداد إستمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من أفراد، كما يتم إعتبارها مجموعة من الأسئلة و التي تعد بقصد الحصول على معلومات و آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة حيث تم إعداده بأسئلة مغلقة بطريقة منهجية تتلائم مع متطلبات الدراسة وتم الإعتماد على سلم " ليكرت الخماسي " في تصميمه بالإضافة إلى ذلك فقد إرتأينا إعتماد مصطلحات مفهومة لتجنب حدوث أي غموض لدى المستجوبين.

2- تعريف النظام الإحصائي spss : هو أحد التطبيقات الإحصائية التي تعمل تحت مظلة ويندوز، وهو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها إدخال البيانات التي يحصل عليها الباحث العلمي عن طريق الإستبيانات أو المقابلات أو الملاحظات، ومن ثم القيام بتحليلها، ويعتمد النظام الإحصائي spss على المعلومات الرقمية، ويتميز البرنامج بقدرته الكبيرة على معالجة البيانات التي يتم مده بها، ويمكن استخدامه في جميع مناهج البحث العلمي.

قياس ثبات وصدق الأداة المستخدمة في الدراسة بواسطة معامل الفاكرومباخ.

التكررات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

الاعتماد على بعض مقاييس الإحصاء الوصفي مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

اختيار كولموجروف سمير نوف لمعرفة البيانات ان كانت تتبع التوزيع الطبيعي أو لا.

ثانيا: أدوات جمع البيانات:

في موضوع دراستنا هذه سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة, بالإضافة الى الاعتماد على الملاحظة العلمية.

1- الاستمارة:

تعرف الاستمارة على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه الى أفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة و يتم تنفيذ الاستمارة اما عن طريق المقابلة الشخصية أو

ترسل الى المبحوثين عن طريق البريد.

وتم الاعتماد على هذه الأداة من أجل الوصول الى معلومات أكثر موضوعية عن العينة محل الدراسة، وكانت هذه الأداة تهدف الى:

– تشخيص ما مدى معرفة عينة الدراسة لفائدة الإدارة الضريبية والأشخاص الجبائي، اظهار مدى تطبيق واقع الحوكمة الجبائية في الجزائر ومستوى التحكم فيها معرفة دور الحوكمة الجبائية في دعم الإدارات الجبائية.

– معرفة دور الممارسات الجبائية في الحوكمة الجبائية

2– تصميم الاستمارة

تم الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة والبحوث والاعتماد على الخلفية النظرية لدراسة لبناء الاستمارة حيث تكونت من محورين اساسين هما:

محور البيانات العامة: تتضمن البيانات الشخصية التي تخص أفراد عينة الدراسة وهي: الجنس العمر المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة ، المركز الوظيفي

محور البيانات الموضوعية: شمل في المجموع على (31) عبارة، مقسمة على متغيرين المتعير الأول المستقل (المسؤولية الاجتماعية) مقسم على أربع محاور، أما المتغير الثاني فيه 06 عبارات.

ثالثا: عينة البحث

بغية الحصول على أراء مختلف الأفراد بتنوع مستوياتهم وتعدد مناصبهم وإختلاف المصالح التي ينتمون إليها، حيث يتكون مجتمع الدراسة من عامل وعاملة، حيث قمنا بتوزيع (30) إستمارة على (30) عامل من مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية، وإسترجعنا (30) إستمارة منها.

رابعا: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض 726، حيث بلغ عدد العاملين 30 عاملا في الوكالة البنكية بولاية البيض.

خامسا: الحدود الزمانية والمكانية:

1– الإطار الزمني: 2024/05/05 – 2024/05/16.

2– الإطار المكاني: البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض 726، الكائن مقرها بحي العناصر ولاية البيض، المقر الاجتماعي حي أرنستو شي غيفارا رقم 08 الجزائر العاصمة.

المطلب الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة

استبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته :

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لانجاز بحث علمي بعنوان **دور المسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء المالي للبنوك التجارية**، ونأمل تعاونكم معنا في تعبئة هذا الاستبيان بكل موضوعية وشفافية وبكل حرص و دقة حتى يؤدي الغرض المعد من اجله، كما نحيطكم علما أن إجابتكم على هذا الاستبيان نستخدمها لأغراض علمية فقط و ستعامل كافة المعلومات بسرية تامة.

أولا : البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن: من 19-30 سنة ☐ من 31-50 سنة ☐ من 51 فما فوق ☐

المستوى الوظيفي: مدير ☐ نائب مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ أخرى ☐

المستوى التعليمي: ثانوي واقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا أو ماجستير ☐

الاقدمية المهنية : اقل من 5 سنوات ☐ بين 5 و10 سنوات ☐ أكثر من 10سنوات ☐

ثانيا: العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة

العبارة	*اتفق تماما*	*اتفق*	*محايد*	*لا اتفق*	*لا اتفق تماما*
العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) **المحور الأول: اتجاه العاملين**					
يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في التأمينات الاجتماعية لدى الموظفين في المؤسسة					
يسعى البنك الوطني لوضع نظم للرعاية الصحية					
يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بتوفير وسائل الانتقال إلى العمل					
يعمل البنك على إقامة مصايف – رحلات و خرجات سياحية للعاملين					
البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض يساعد موظفيه ماديا في تأدية المناسك الدينية					
يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في حل بعض المشكلات الاجتماعية للعاملين لديه تتمثل تلك المساهمة في تحميل الشركة أعباء لتوفير السلف، التأمينات الاجتماعية، الرعاية الصحية					
يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في رفع مستوى مهارة و كفاءة العاملين لديه من خلال الإنفاق على تعليمهم وتدريبهم وتثقيفهم لتطوير مستواهم العلمي والتقني					
المحور الثاني : اتجاه العملاء					
يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن المنتجات					
يحافظ البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض على سرية الزبائن					

البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض يقوم بالإعلان و الترويج للمنتجات بصدق و أمانة					
يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بالرد على شكاوي و استفسارات العملاء					
المحور الثالث : اتجاه المجتمع					
يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بدعم أعمال الجمعيات الخيرية					
يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بالتبرع للمؤسسات					
تتوافق أهداف البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض مع أهداف و قيم المجتمع					
يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض لمراعاة حقوق الإنسان و كذلك احترام عادات و تقاليد المجتمع					
يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض إلى إقامة معاهد تعليمية و فنية و إقامة مستوصفات طبية					
يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض إلى مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية و الاجتماعية و تقديم يد العون لهم					
يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في تحقيق الرفاهية الاجتماعية و الثقافية و الرياضية					
مساهمة البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في التقليل من البطالة من خلال توفير فرص عمل جديدة					
المحور الرابع : اتجاه البيئة					
مساهمة البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في الحفاظ على البيئة المحيطة وحمايتها والحفاظ على الموارد الطبيعية ومكافحة التلوث					

يعمل البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض على المبادرات الخضراء كإقامة الحدائق وتشجير المنطقة ومنع الأضرار وإعادة التدوير في هدف الحفاظ على البيئة					
مساهمة البنك في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة					
العبارات المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء المالي)					
هل لدى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض القدرة الكاملة على بلوغ أهدافه المالية					
يتبع البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض المعلومات المعممة من وزارة المالية والتي تقرر إجراءات إعداد الميزانية (الحديثة)					
يقدم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بعض من أشكال الائتمان المدعم أم الإقراض الموجه					
يستخدم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض أدوات مهمة كنسب السيولة و الربحية لتقييم الأداء و تحليله					
يتم تنفيذ الميزانية و إبلاغ بياناتها					
يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بدراسة وتحليل السيولة المالية و تقييم موارده المالية بما يتوافق وأهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية					

صدق أداة الدراسة (الاستبيان) :

صدق الاستبيان: والمقصود من صدق أداة الدراسة هو شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها ولقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري والبنائي.

الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان في صورتها الأولية لتحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة والمعرفة في هذا المجال، حيث تم إرسال نسخة منه وهذا بغية التأكد من سلامة بناء الاستمارة الخاصة بالاستبيان من مختلف جوانبه، من حيث:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات.
- مدى شمولية ووضوح الاستمارة لمعالجة مشكلة الدراسة .
- مدى مناسبة كل عبارة من عبارات الاستبيان للمحور الذي ينتمي إليه.

في ضوء التوجيهات التي أبداها المحكمون و ذوي الاختصاص تم إجراء التعديلات اللازمة وحذف العبارات التي اتفق عليها وتمت صياغة الاستبيان بشكل نهائي (انظر للشكل رقم ....).

الصدق البنائي (الاتساق الداخلي): بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم الانتقال إلى التأكد من الصدق البنائي لها بتحديد مدى تجانسها الداخلي، وأثبتنا ذلك من خلال توزيعنا ل 30 نسخة منها على عينة الدراسة المكونة من 30 موظف في البنك الوطني اخترناهم بطريقة عشوائية، تم إبداء ملاحظاتهم وآراءهم بعد ذلك حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان ودرجة جميع عبارات محورها باستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

المطلب الأول: تقديم بطاقة فنية عن البنك الوطني الجزائري وكالة البيض 726

أولا: تعريف البنك الوطني BNA :

يعتبر البنك الوطني الجزائري من البنوك التجارية التي نشأت بعد الاستقلال كما يدل عليه اسمه فهو بذلك بنك عمومي يختص في القيام بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو الخارج على غرار البنوك الأخرى يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي يؤدي كمهنة اعتيادية كافة العمليات المتعلقة باستقطاب الموارد عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن يمارس كافة نشاطات البنك الشاملة من بينها تمويل القطاع الزراعي تضمن BNA رفاهية و رضا عملائها و تستمر في التحديث لضمان جودة الخدمة.

ثانيا: نشأة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض (726):

نشأت وكالة البيض (726) سنة 1971 كأول وكالة في الجنوب الغربي بعد وكالة سكيكدة وباشرت أعمالها في نفس السنة 23/06/1971 وهذا بمبادرة من البنك الوطني الجزائري نتيجة زيادة النشاطات الاقتصادية في المنطقة والرغبة في تقريب البنك من العملاء والمستثمرين تشجيعا للاستثمارات والمساهمة في تنمية المنطقة وتتبع وكالة البيض للمديرية الجهوية سيدي بلعباس بعدما كانت تابعة للمديرية الجهوية مستغانم ثم تلمسان سنة 2019 تم إطلاق نشاط الصيرفة الإسلامية أخذت طابع ووجه جديد لل BNA ذات مهام خاصة لا تعمل عمل البنك الوطني الجزائري وهي في طريقها للاستقلالية بذاتها تقوم BNA وكالة البيض (726) بعدة نشاطات بنكية من سحب ومنح للقروض بأنواعها وفق شروط موضوعة مسبقا وفتح الحسابات بكل أنواعها وغيرها من الخدمات البنكية التي تتغير بتطلب المتغيرات مثل خدمة " قرض المجاهدين " في الثمانينيات تم منح قروض للمجاهدين آن ذاك لاقتناء معدات عمل مثل: آلة حصاد، آلة جر ...إلخ، وفتح مشاريع أبرزها حمامات معدنية.

بعد ذلك تغير المنتج لمنتج جديد مثل " محلات هواتف الأجرة " وأصبح البنك يقوم بتمويل هكذا مشاريع.

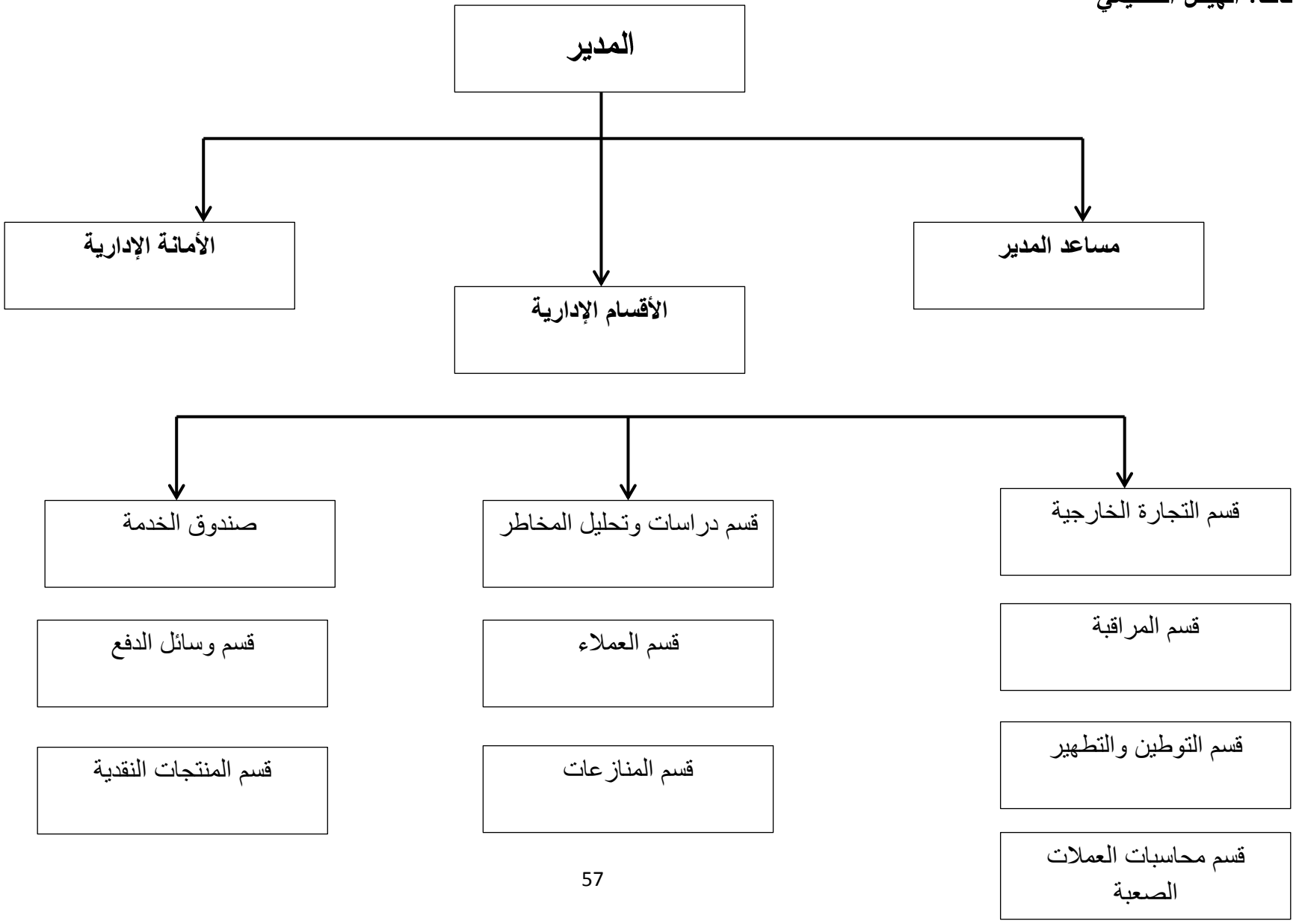
ومع التطور المستمر ألغيت الخدمات السابقة لتظهر بعد ذلك خدمة البطاقات البنكية كبطاقة الشراء الكترونية الدفع وخدمة الدفع عن بعد باستعمال الهاتف فقط سواء دفع مستحقات فاتورة سونلغاز أو موبيليس او جيزي ...الخ.

فيما يخص منتجات الصيرفة الإسلامية فهي تعتبر كلها منتجات جديدة: الاستصناع، الإجارة المنتهية للتمليك، المرابحة العقارية، المرابحة للأجهزة، المرابحة للسيارات .... كلها حديثة.

ويعتبر البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض (726) شركة ذات أسهم برأسمال قدره 15 مليار دينار والمسجل بالسجل التجاري تحت رقم 16 / 00 _ B000012904 والممثلة بوكالة البيض الكائن مقرها بحي العناصر بالبيض.

ثالثا: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي



رابعا: شرح الهيكل التنظيمي

1- المدير:

- هو المسؤول المباشر على الوكالة وله مهام تتمثل في:
- السهر على تطبيق القرارات التنظيمية والقانونية على مستوى الوكالة.
- متابعة وضبط تكاليف التسيير والمحافظة على ممتلكات البنك.
- استقبال طلبات القروض ودراستها ومناقشتها واتخاذ القرار بالقبول أو الرفض.
- السهر على تطوير الوكالة والمحافظة على سمعتها.
- متابعة وضبط تكاليف التسيير والمحافظة على ممتلكات البنك.

2- نائب المدير:

وهو الذي ينوب على المدير في حالة غيابه وهو مكلف بقسم الشؤون الإدارية كما يقوم بمتابعة الموظفين والعمل على التسيير والتنسيق ما بين المصالح.

3- مصلحة الأمانة العامة (السكرتارية):

تتمثل مهامها في مايلي:

- استقبال المكالمات الهاتفية والفاكسات وجميع المراسلات والرد عليها حسب تعليمات المدير.
- المحافظة على اسرار المؤسسة وحفظ جميع الوثائق بمختف أنواعها.

4- مصلحة التجارة الخارجية:

تقوم بكل عمليات الصرف وتسير الحسابات المقترحة مع الزبائن بالعملة الصعبة (قسم المحاسبة بالعملة الصعبة)، كما تتولى عمليات التجارة الدولية التي يقوم بها العملاء مع الخارج.

5- مصلحة الصندوق:

- ✓ تضم مجموعة من الاقسام
- ✓ قسم الصندوق،
- ✓ قسم التحويلات،
- ✓ قسم التحصيل،
- ✓ قسم المقاصة،
- ✓ قسم اليومية والإحصاءات والمراجعة.

6- مصلحة التعهدات:

- ❖ تضم هذه المصلحة مجموعة من الأقسام:
- ❖ قسم الشؤون القانونية والمنازعات

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة بالاستبانة واختبار الفرضيات

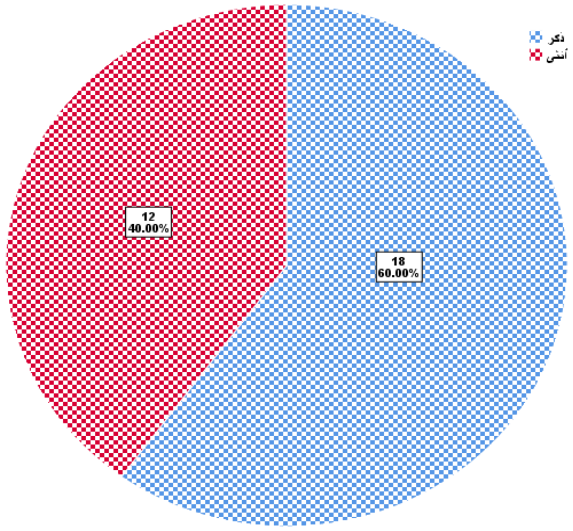
المحور الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة:

الجدول 01: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

	النسبة المئوية	التكرار
ذكر	%60.0	18
أنثى	%40.0	12
المجموع	%100.0	**30**

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

الشكل رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يبين الجدول (01) والشكل رقم (02) أن عدد الذكور 18 فرد بنسبة 60% من مجموع عينة الدراسة، في حين عدد الإناث بلغ (12) أنثى بنسبة 40% من مجموع عينة الدراسة.

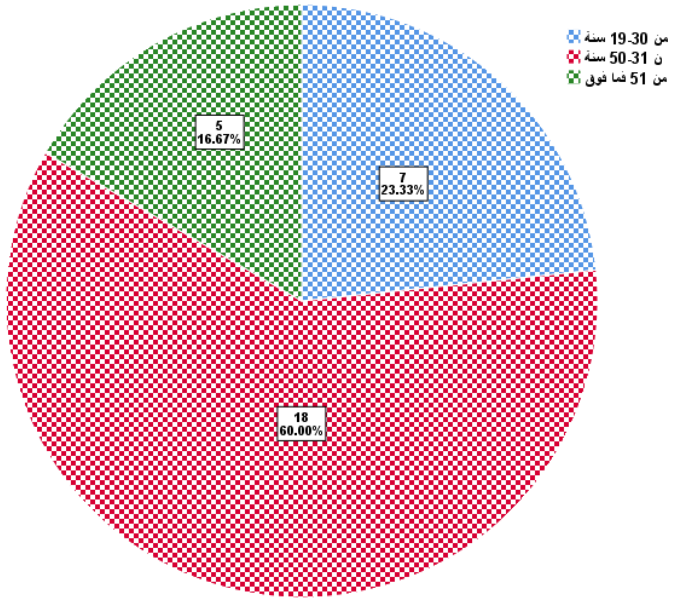
تبين هذه النسب أن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض توظف كلا من الجنسين دلالة على أنها تعطي فرصا لكلاهما.

الجدول 02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

	النسبة المئوية	التكرار
من 19-30 سنة	23.3	7
ن 31-50 سنة	60.0	18
من 51 فما فوق	16.7	5
المجموع	%100.0	**30**

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

الشكل رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يبين الجدول (02) رقم والشكل رقم (03) ان الفئة العمرية من 31-50 سنة بلغ عددها 18 فرد بنسبة 60%، والفئة من 19-30 سنة بلغ عددها 07 أفراد بنسبة 23,3%، بينما فئة 51 فما فوق بلغ عددها 05 أفراد فقط بنسبة 16,7%.

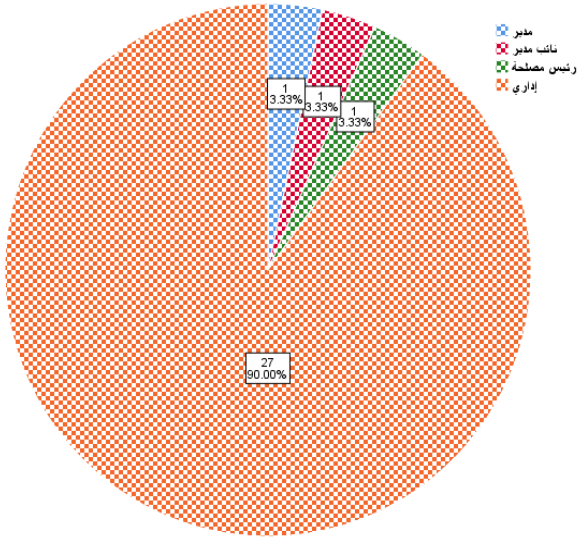
توضح هذه النسب أن البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض يقوم بتوظيف الفئة الشبانية بكثرة كونهم يتميزون بالنشاط والحيوية في الأداء العملي.

الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

	النسبة المئوية	التكرار
مدير	3.3	1
نائب مدير	3.3	1
رئيس مصلحة	3.3	1
إداري	90.0	27
المجموع	%100.0	**30**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

الشكل رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يبين الجدول رقم (03) و الشكل رقم (04) بان غالبية أفراد العينة يشغلون منصب إداري بالبنك ب 27 فرد بنسبة 90%, بينما يتوزع باقي الأفراد الثلاث على الوظائف التالية : 01 فرد كمدير بنك بنسبة 3,3% و 01 فرد كنائب مدير بنسبة 3,3%، 01 رئيس مصلحة بنسبة 3,3%.

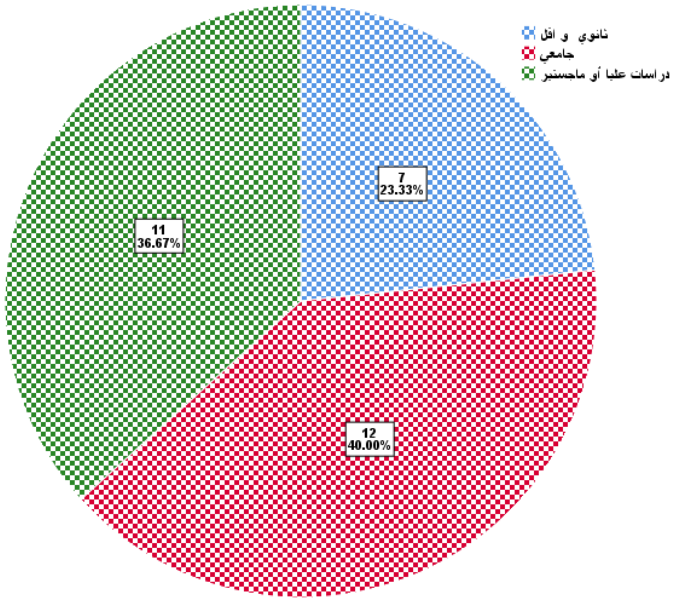
توضح هذه النسب أن غالبية عمال البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض هم موظفين إداريين كون هذه المؤسسة بحاجة إلى اكبر قدر من الإداريين لكي تكون قادرة على الإيفاء بمتطلبات الإدارة .

الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

	النسبة المئوية	التكرار
ثانوي و اقل	23.3	7
جامعي	40.0	12
دراسات عليا أو ماجستير	36.7	11
المجموع	%100.0	**30**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

الشكل رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة الاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يبين الجدول رقم (04) و الشكل رقم (05) المستوى الجامعي بنسبة 40% بلغ عدد أفراده 12 عينة بينما مستوى الدراسات العليا أو الماجستير ب 11 فرد بنسبة 36,7% , و أخيرا المستوى الثانوي أو اقل حيث بلغ عدده 7 أفراد بنسبة 23,3% .

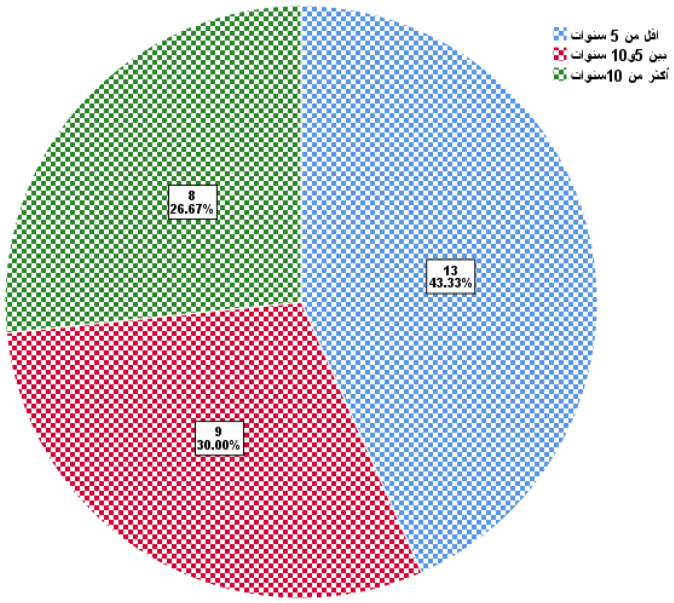
أوضحت هذه النسب أن أفراد البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض هم مؤهلين وبدرجة علمية كافية لتسيير كافة المهام و الأنشطة المتعلقة بالبنك.

الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية

	النسبة المئوية	التكرار
اقل من 5 سنوات	43.3	13
بين 5و10 سنوات	30.0	9
أكثر من 10سنوات	26.7	8
المجموع	%100.0	**30**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

الشكل رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يبين الجدول رقم (05) والشكل رقم (06) سنوات الخبرة المهنية حيث اقل من 05 سنوات بلغ عددهم 13 فرد بنسبة 43,3% بينما بين 05 و 10 سنوات عدد الأفراد بلغ 09 أفراد بنسبة 30% أما أكثر من 10 سنوات فبلغ عددهم 08 أفراد بنسبة 26,7% .

فيما يخص الاقدمية المهنية للعمال أوضحت النسب أن غالبية المهنيين حديثو الالتحاق بالعمل.

الجدول رقم 06 : مقياس ليكارت الخماسي يبين سلم تنقيط الدراجات

اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	2	3	4	5

الجدول رقم 07 : يبين ثبات الاتساق للدراسة الكلية (معامل الثبات ألفاكروباخ)

فقرات	(ألفا كرونباخ Alpha cronbache)
28	0.992

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) آن معامل ثبات الاتساق للدراسة الكلية (معامل الثبات α كرونباخ) ممتاز لان معامل α اكبر من 90% حيث بلغ 0,992 وهو ما يدل على أن الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات و بالتالي يمكن تعميمها على أفراد الدراسة وهي جاهزة للتطبيق لمعالجة المشكلة المطروحة .

المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم 08: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الأول: اتجاه العاملين

	المحور الأول: اتجاه العاملين		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	متوسط حسابي	إنحراف معياري	اتجاه العينة	T Test	الرتبة
1	يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في التأمينات الاجتماعية لدى الموظفين في المؤسسة	التكرار	13	10	7	0	0	1.8	0.8	اتفق تماما	12.2	7
		النسبة المئوية %	%43.33	%33.33	%23.33	%0.00	%0.00					
2	يسعى البنك الوطني لوضع نظم للرعاية الصحية	التكرار	9	11	3	7	0	2.26	1.14	اتفق	10.8	5
		النسبة المئوية %	%30.00	%36.67	%10.00	%23.33	%0.00					
3	يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بتوفير وسائل الانتقال إلى العمل	التكرار	4	6	3	10	7	3.33	1.39	لا اتفق	13	1
		النسبة المئوية %	%13.33	%20.00	%10.00	%33.33	%23.33					
4	يعمل البنك على إقامة مصاريف – رحلات و خرجات سياحية للعاملين	التكرار	7	14	0	9	0	2.36	1.15	اتفق	11.1	3
		النسبة المئوية %	%23.33	%46.67	%0.00	%30.00	%0.00					
5	البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض يساعد موظفيه ماديا في تأدية المناسك الدينية	التكرار	10	12	0	7	1	2.23	1.25	اتفق	9.78	6
		النسبة المئوية %	%33.33	%40.00	%0.00	%23.33	%3.33					
6	يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في حل بعض المشكلات الاجتماعية للعاملين لديه تتمثل تلك المساهمة في تحميل الشركة أعباء لتوفير السلف، التأمينات الاجتماعية، الرعاية الصحية	التكرار	5	7	9	9	0	2.73	1.08	محايد	13.8	2
		النسبة المئوية %	%16.67	%23.33	%30.00	%30.00	%0.00					
7	يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في رفع مستوى مهارة و كفاءة العاملين لديه من خلال الإنفاق على تعليمهم و تدريبهم و تثقيفهم لتطوير مستواهم العلمي و التقني	التكرار	11	8	3	8	0	2.26	1.22	اتفق تماما	10	4
		النسبة المئوية %	%36.67	%26.67	%10.00	%26.67	%0.00					
	المحور الأول: اتجاه العاملين	التكرار	59	68	25	50	8	2.42	1.99	اتفق	11.14	
		النسبة المئوية %	%28.10	%32.38	%11.90	%23.81	%3.81					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) آراء و تحليل و ترتيب الفقرات المتعلقة بمحور العاملين حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية استعانة بالدلالة الإحصائية للاختبار T , تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا الاتجاه ما بين (1.8) و (3.33) و انحرافات معيارية ما بين (1.39و0.8) و قد جاء ترتيب هذا الاتجاه كما يلي :

في المرتبة الأولى فقرة " يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بتوفير وسائل الانتقال إلى العمل " بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري قدره (1.99)، في الرتبة الثانية "يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في حل بعض المشكلات الاجتماعية للعاملين لديه تتمثل تلك المساهمة في تحميل الشركة أعباء لتوفير السلف، التأمينات الاجتماعية، الرعاية الصحية" بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري قدره (1.08)، وعادت المرتبة الثالثة للعبارة "يعمل البنك على إقامة مصايف – رحلات وخرجات سياحية للعاملين" بمتوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري قدره (1.15) أما المرتبة الرابعة كانت للعبارة "يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في رفع مستوى مهارة وكفاءة العاملين لديه من خلال الإنفاق على تعليمهم وتدريبهم

وتثقيفهم لتطوير مستواهم العلمي والتقني" بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (1.22), فيما عادت المرتبة الخامسة للعبارة "يسعى البنك الوطني لوضع نظم للرعاية الصحية" بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري بقيمة (1.14)، الرتبة السادسة كانت للعبارة التالية " البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض يساعد موظفيه ماديا في تأدية المناسك الدينية" بمتوسط حسابي قدره (2.23) وانحراف معياري (1.25)، أما الرتبة السابعة والأخيرة " يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في التأمينات الاجتماعية لدى الموظفين في المؤسسة " بمتوسط حسابي (1.8) وانحراف معياري (0.8).

بشكل عام جاءت إجمالي الإجابات على هذه العبارات لهذا الاتجاه في مجال الاتفاق لموظفي BNA وكالة البيض على محور اتجاه العاملين متوسطة بمتوسط حسابي قدره (2.43) وانحراف معياري (1.99) وبدلالة إحصائية قدرت ب(11.14), مما يدل على أن هناك اتساق عام بين العبارات حيث يرون آن البنك يساهم بشكل كبير في راحة العاملين و الموظفين لديه ويحرص كل الحرص على توفير ما يلزم للعمل بأريحية.

الجدول رقم 09: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الثاني : اتجاه العملاء

	المحور الثاني : اتجاه العملاء		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	متوسط حسابي	إنحراف معياري	اتجاه العينة	T Test	الرتبة
1	يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بتوفير البيانات و الإيضاحات اللازمة عن المنتجات	التكرار	15	9	0	6	0	1.9	1.15	اتفق تماما	9	1
		النسبة المئوية %	%50.00	%30.00	%0.00	%20.00	%0.00					
2	يحافظ البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض على سرية الزبائن	التكرار	21	3	0	6	0	1.7	1.2	اتفق تماما	7.71	4
		النسبة المئوية %	%70.00	%10.00	%0.00	%20.00	%0.00					
3	البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض يقوم بالإعلان و الترويج للمنتجات بصدق و أمانة	التكرار	20	4	0	6	0	1.73	1.2	اتفق تماما	7.9	3
		النسبة المئوية %	%66.67	%13.33	%0.00	%20.00	%0.00					
4	يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بالرد على شكاوي و استفسارات العملاء	التكرار	16	8	0	6	0	1.86	1.16	اتفق تماما	8.7	2
		النسبة المئوية %	%53.33	%26.67	%0.00	%20.00	%0.00					
	المحور الثاني : اتجاه العملاء	التكرار	72	24	0	24	0	1.79	2.31	اتفق تماما	8.91	
		النسبة المئوية %	%60.00	%20.00	%0.00	%20.00	%0.00					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يوضح الجدول رقم(09) أراء و تحليل وترتيب الفقرات المتعلقة بمحور اتجاه العملاء حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية استعانة بالدلالة الإحصائية للاختبار T, حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا الاتجاه ما بين(1.9) و(1.7) والانحرافات المعيارية ما بين (1.15 و2.31) وقد جاء ترتيب الاتجاه كما يلي :

الرتبة الأولى للعبارة التالية " يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن المنتجات" بمتوسط حسابي قدره (1.9) وانحراف معياري قدر ب(1.15)، أما المرتبة الثانية " يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بالرد على شكاوي واستفسارات العملاء" بمتوسط حسابي (1.86) و انحراف معياري (1.16)، أما الرتبة الثالثة كانت للعبارة " البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض يقوم بالإعلان والترويج للمنتجات بصدق وأمانة " بمتوسط حسابي (1.73) و انحراف معياري (1.2)، وآخر مرتبة ذهبت للعبارة " يحافظ البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض على سرية الزبائن " بمتوسط حسابي قدره (1.7) وانحراف معياري قدره (1.2).

بناءا على ما ورد جاءت الإجابات عن المحور ككل وعبر عن اتجاه العينة بالاتفاق تماما وبمتوسط حسابي قدره (1.79) وانحراف معياري (2.31)، و بدلالة إحصائية قدرت ب (8.91) مما يبين ان البنك الوطني الجزائري وكالة البيض يحرص على راحة زبائنه.

الجدول رقم 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الثالث : اتجاه المجتمع

	المحور الثالث : اتجاه المجتمع		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	متوسط حسابي	إنحراف معياري	اتجاه العينة	T Test	الرتبة
1	يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بدعم أعمال الجمعيات الخيرية	التكرار	2	8	11	7	2	2.96	1.03	محايد	15.7	5
		النسبة المئوية %	%6.67	%26.67	%36.67	%23.33	%6.67					
2	يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بالتبرع للمؤسسات	التكرار	2	3	13	10	2	2.23	0.97	محايد	18.2	8
		النسبة المئوية %	%6.67	%10.00	%43.33	%33.33	%6.67					
3	تتوافق أهداف البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض مع أهداف و قيم المجتمع	التكرار	11	5	8	6	0	2.3	1.17	اتفق تماما	10.6	6
		النسبة المئوية %	%36.67	%16.67	%26.67	%20.00	%0.00					
4	يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض لمراعاة حقوق الإنسان و كذلك احترام عادات و تقاليد المجتمع	التكرار	8	11	5	6	0	2.3	1.08	اتفق	11.5	7
		النسبة المئوية %	%26.67	%36.67	%16.67	%20.00	%0.00					
5	يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض إلى إقامة معاهد تعليمية و فنية و إقامة مستوصفات طبية	التكرار	1	5	11	13	0	3.2	0.84	لا اتفق	20.6	3
		النسبة المئوية %	%3.33	%16.67	%36.67	%43.33	%0.00					
6	يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض إلى مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية و الاجتماعية و تقديم يد العون لهم	التكرار	3	3	12	9	3	3.2	1.09	محايد	16	2
		النسبة المئوية %	%10.00	%10.00	%40.00	%30.00	%10.00					
7	يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في تحقيق الرفاهية الاجتماعية و الثقافية و الرياضية	التكرار	3	3	8	10	6	3.43	1.00	لا اتفق	15.3	1
		النسبة المئوية %	%10.00	%10.00	%26.67	%33.33	%20.00					
8	مساهمة البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في التقليل من البطالة من خلال توفير فرص عمل جديدة	التكرار	2	7	10	9	2	3.06	1.04	محايد	16	4
		النسبة المئوية %	%6.67	%23.33	%33.33	%30.00	%6.67					
	المحور الثالث : اتجاه المجتمع	التكرار	32	45	78	70	15	2.83	2.05	محايد	16	
		النسبة المئوية %	%13.33	%18.75	%32.50	%29.17	%6.25					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

اختلفت الإجابات بالجدول رقم (10) فيما يخص اتجاه العينة للمحور الثالث الذي يعبر عن اتجاه المجتمع حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.43و2.23) والانحرافات المعيارية ما بين (1و0.97) استعانة بإحصائيات T، بالمرتبة الأولى العبارة التالية " يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والثقافية والرياضية " بمتوسط حسابي قدره (3.43) و انحراف معياري (1.00) والمرتبة الثانية للعبارة " يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض إلى مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية والاجتماعية وتقديم يد العون لهم" بمتوسط حسابي (3.2) وانحراف معياري (1.09) ، ثالث عبارة " يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض إلى إقامة معاهد تعليمية وفنية وإقامة مستوصفات طبية " بمتوسط حسابي قدره (3.2) وانحراف معياري (0.84) والعبارة الرابعة " مساهمة البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في التقليل من البطالة من خلال توفير فرص عمل جديدة " بمتوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (1.04)، خامسا " يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بدعم أعمال الجمعيات الخيرية" بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (1.03)، سادسا العبارة " تتوافق أهداف البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض مع أهداف و قيم المجتمع" بمتوسط حسابي (2.3) وانحراف معياري (1.17), وذهبت المرتبة السابعة للعبارة " يسعى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض لمراعاة حقوق الإنسان وكذلك احترام عادات وتقاليد المجتمع" بمتوسط حسابي (2.3) وانحراف معياري (1.08)، وآخر مرتبة للعبارة التالية " يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بالتبرع للمؤسسات" بمتوسط حسابي (2.23) وانحراف معياري (0.97) .

إذن ما يبينه المحور الثالث الخاص باتجاه المجتمع في مجال الحياد بمتوسط حسابي قدره (2.83) و انحراف معياري قدره (2.05) وبدلالة إحصائية قدرت ب(16) أن البنك الوطني يساهم نوعا ما في مساعدة أفراد المجتمع.

الجدول رقم 11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحور الرابع : اتجاه البيئة

	المحور الرابع : اتجاه البيئة		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	متوسط حسابي	إنحراف معياري	اتجاه العينة	T Test	الرتبة
1	مساهمة البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في الحفاظ على البيئة المحيطة وحمايتها و الحفاظ على الموارد الطبيعية و مكافحة التلوث	التكرار	3	11	9	7	0	2.66	0.95	اتفق	15.2	1
		النسبة المئوية %	%10.00	%36.67	%30.00	%23.33	%0.00					
2	يعمل البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض على المبادرات الخضراء كإقامة الحدائق و تشجير المنطقة و منع الأضرار و إعادة التدوير في هدف الحفاظ على البيئة	التكرار	3	11	9	7	0	2.66	0.95	اتفق	15.2	2
		النسبة المئوية %	%10.00	%36.67	%30.00	%23.33	%0.00					
3	مساهمة البنك في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة	التكرار	8	7	8	7	0	2.46	1.13	محايد	11.8	3
		النسبة المئوية %	%26.67	%23.33	%26.67	%23.33	%0.00					
	المحور الرابع : اتجاه البيئة	التكرار	14	29	26	21	0	259	2.06	اتفق	13.6	
		النسبة المئوية %	%15.56	%32.22	%28.89	%23.33	%0.00					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

الجدول رقم (11) يعبر عن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المحور الرابع المتعلق باتجاه البيئة فتراوحت المتوسطات الحسابية لهذا الاتجاه ما بين (2.26 و2.46) وانحرافات معيارية (0.95 و 1.13) استعانة بإحصائيات T, جاء ترتيبها كالتالي :

في المرتبة الأولى " مساهمة البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في الحفاظ على البيئة المحيطة وحمايتها و الحفاظ على الموارد الطبيعية ومكافحة التلوث" بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.95) والمرتبة الثانية " يعمل البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض على المبادرات الخضراء كإقامة الحدائق وتشجير المنطقة ومنع الأضرار وإعادة التدوير في هدف الحفاظ على البيئة" بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.95) , وفي المرتبة الأخيرة العبارة التالية " مساهمة البنك في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة" بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (1.13).

بناءا على ما سبق فقد جاء اتجاه العينة بالاتفاق على المحور الرابع بمتوسط حسابي قدره (2.59) وانحراف معياري قدره (2.06) ودلالة إحصائية قدرت ب(13.6) إذن البنك الوطني يهتم بالجانب البيئي .

الجدول رقم 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الأداء المالي

	الأداء المالي		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	متوسط حسابي	إنحراف معياري	اتجاه العينة	T Test	الرتبة
1	هل لدى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض القدرة الكاملة على بلوغ أهدافه المالية	التكرار	16	7	1	6	9	1.9	1.18	اتفق تماما	8.7	6
		النسبة المئوية %	%53.33	%23.33	%3.33	%20.00	%30.00					
2	يتبع البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض المعلومات المعممة من وزارة المالية والتي تقرر إجراءات إعداد الميزانية (الحديثة)	التكرار	9	15	0	6	0	2.1	1.06	اتفق	10.8	4
		النسبة المئوية %	%30.00	%50.00	%0.00	%20.00	%0.00					
3	يقدم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بعض من أشكال الائتمان المدعم أم الإقراض الموجه	التكرار	9	13	2	6	0	2.16	1.08	اتفق	10.9	3
		النسبة المئوية %	%30.00	%43.33	%6.67	%20.00	%0.00					
4	يستخدم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض أدوات مهمة كنسب السيولة و الربحية لتقييم الأداء و تحليله	التكرار	15	8	1	6	0	1.93	1.17	اتفق تماما	9.03	5
		النسبة المئوية %	%50.00	%26.67	%3.33	%20.00	%0.00					
5	يتم تنفيذ الميزانية و إبلاغ بياناتها	التكرار	11	9	3	7	0	2.2	1.18	اتفق تماما	10.1	2
		النسبة المئوية %	%36.67	%30.00	%10.00	%23.33	%0.00					
6	يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بدراسة و تحليل السيولة المالية و تقييم موارده المالية بما يتوافق و أهدافه و سياساته و استراتيجياته المالية	التكرار	11	10	13	6	2	2.26	1.33	محايد	9.28	1
		النسبة المئوية %	%36.67	%33.33	%43.33	%20.00	%6.67					
	الأداء المالي	التكرار	71	62	20	37	11	2.09	2.42	اتفق	9.42	
		النسبة المئوية %	%35.32	%30.85	%9.95	%18.41	%5.47					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يوضح الجدول رقم (12) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للأداء المالي إضافة إلى الدلالة الإحصائية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للأداء ما بين (2.26 و 2.9) والانحرافات المعيارية بين (1.33و 1.18)، جاء هذا الترتيب على النحو التالي:

في المرتبة الأولى " يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بدراسة وتحليل السيولة المالية و تقييم موارده المالية بما يتوافق وأهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية" بمتوسط حسابي قدره (2.26) وانحراف معياري (1.33), والمرتبة الثانية للعبارة " يتم تنفيذ الميزانية وإبلاغ بياناتها" بمتوسط حسابي (2.2) وانحراف معياري (1.18) والمرتبة الثالثة " يقدم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بعض من أشكال الائتمان المدعم أم الإقراض الموجه" بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (1.08)، بالمرتبة الرابعة " يتبع البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض المعلومات المعممة من وزارة المالية والتي تقرر إجراءات إعداد الميزانية (الحديثة)" بمتوسط حسابي (2.1) وانحراف معياري (1.06) أما المرتبة الخامسة " يستخدم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض أدوات مهمة كنسب السيولة والربحية لتقييم الأداء و تحليله" بمتوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (1.17), وآخر مرحلة كانت للعبارة " هل لدى البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض القدرة الكاملة على بلوغ أهدافه المالية " بمتوسط حسابي (1.9) وانحراف معياري (1.18).

من خلال تحليل الإجابات عن عبارات الأداء المالي للبنك الوطني نلاحظ أن الإجابات جاءت في اتجاه الموافقة بمتوسط حسابي قدره (2.09) وانحراف معياري قدره (2.42) ودلالة إحصائية قدرت ب(9.42).

جدول رقم 13: يبين قيم معاملات الارتباط (بريسون)

وجود علاقة طردية و ايجابية بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية و مؤشرات الأداء المالي للبنك الوطني BNA

		ن=	المسؤولية الاجتماعية				الأداء المالي	الدراسة الكلية	الدلالة الإحصائية
			المحور الأول: اتجاه العاملين	المحور الثاني : اتجاه العملاء	المحور الثالث : اتجاه المجتمع	المحور الرابع : اتجاه البيئة			
المسؤولية الإجتماعية	المحور الأول: اتجاه العاملين	30		0.898**	0.887**	0.951**	0.973**	0.992	0.000
	المحور الثاني : اتجاه العملاء		0.898**		0.682**	0.880**	0.924**	0.918**	0.000
	المحور الثالث : اتجاه المجتمع		0.887**	0.682**		0.884**	0.856**	0.890**	0.000
	المحور الرابع : اتجاه البيئة		0.951**	0.880**	0.884**		0.920**	0.972**	0.000
الأداء المالي			0.973**	0.924**	0.856**	0.920**		0.984**	0.000
الدراسة الكلية			0.992	0.918**	0.890**	0.972**	0.984**		0.000

مستوى الدلالة عند 0.05

مستوى الدلالة عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

يوضح الجدول رقم (13) قيم معاملات الارتباط "بيرسون" ونلاحظ أن جميع معاملات الارتباط موجبة (+) و دالة إحصائيا مقارنة بمستوى الدلالة أي أن جميع قيم الاحتمالية sig اقل من 0.05 بين المسؤولية الاجتماعية ومحاورها، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع المحاور الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والدرجة الكلية لها، مما يدل على أن هذه الاتجاهات أو هذه الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه وهو الأداء المالي للبنك الوطني BNA .

عرض ومناقشة الفرضيات:

1- يسعى البنك الوطني BNA وكالة البيض 726 إلى تنمية سلوك المواطنة لدى العاملين بالبنك .

جدول رقم 14: اختبار تحليل التباين الأحادي – One Way ANOVA

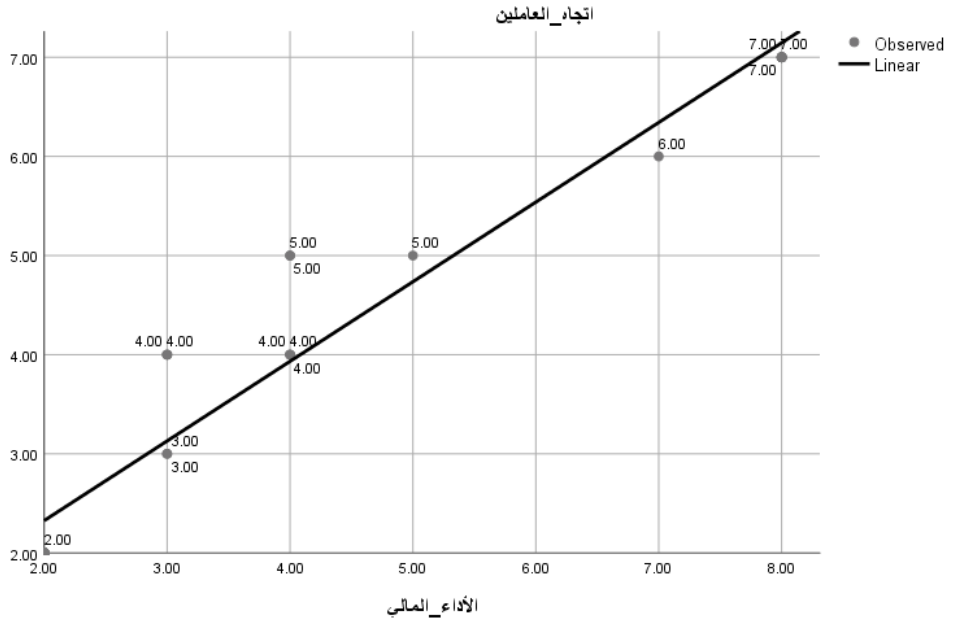
التبيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	(F) المحسوبة	Sig
بين المجموعات	109.7	1	109.7	503	0.000
داخل المجموعات	6.10	28	0.21		
المجموع	115.8	29			

مستوى الدلالة a= 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

جدول رقم 15: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه العاملين في الأداء المالي

B	الخطأ المعياري	Beta	(T) المحسوبة	Sig
0.8	0.36	0.97	22.43	0.000
0.72	0.17		4.19	0.000



اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

يتضح من خلال بيانات الجدولين (14) و (15) اختبار لتحليل التباين الأحادي One Way ANOVA و اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه العاملين في الأداء المالي على الترتيب ، أن قيمة (F)المحسوبة قدرت ب 503 وقيمة sig اقل من مستوى الدلالة 0.05 ، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية الأولى " يسعى البنك الوطني BNA وكالة البيض إلى تنمية سلوك المواطنة لدى العاملين بالبنك ".

2- يساهم البنك الوطني BNA وكالة البيض 726 في تبني توجهات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق رضا العملاء من خلال الابتكار و توفير البيانات و الإيضاحات اللازمة .

جدول رقم 16: اختبار تحليل التباين الأحادي – One Way ANOVA

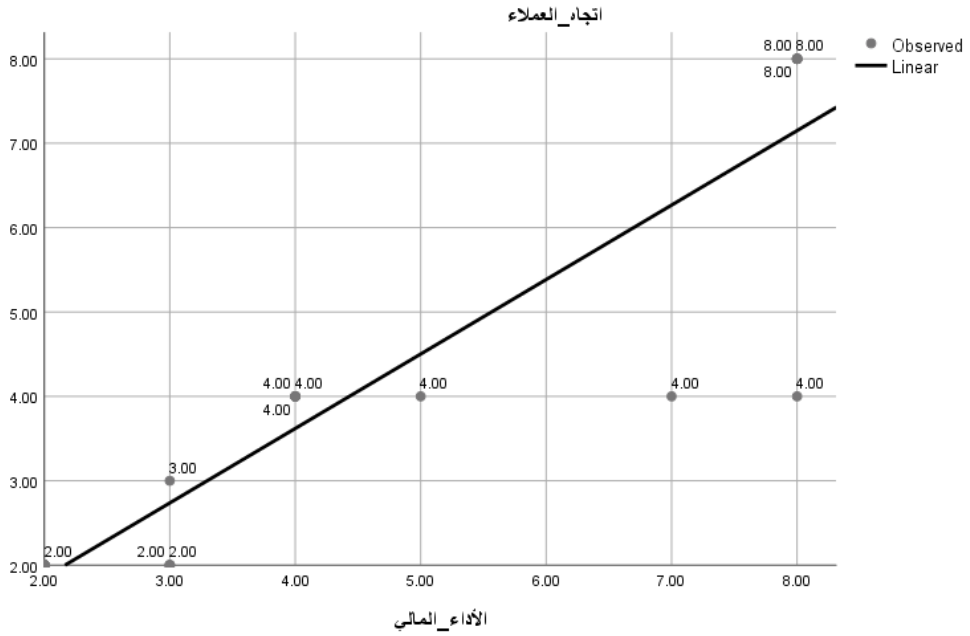
التبيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	(F) المحسوبة	Sig
بين المجموعات	132.51	1	132.5	162.38	0.000
داخل المجموعات	22.84	28	0.816		
المجموع	155.36	29			

مستوى الدلالة 0.05 =a

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

جدول رقم 17: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه العملاء في الأداء المالي

B	الخطأ المعياري	Beta	(T) المحسوبة	Sig
0.882	0.069	0.94	12.74	0.000
0.9	0.332		0.27	0.789



اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

ما يبينه الجدولين (16) و(17) اختبار لتحليل التباين الأحادي One Way ANOVA واختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه العملاء في الأداء المالي ، نلاحظ (F)المحسوبة تقدر ب162.83 وقيمة sig اقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه ومن خلال هذه التوضيحات نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية الثانية القائلة " يساهم البنك الوطني في تبني توجهات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق رضا العملاء من خلال الابتكار وتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة ".

3- مساهمة البنك الوطني BNA وكالة البيض (726) في العديد من المبادرات الخيرية والتبرعات و تحقيق الرفاهية الاجتماعية .

جدول رقم 18: اختبار تحليل التباين الأحادي – One Way ANOVA

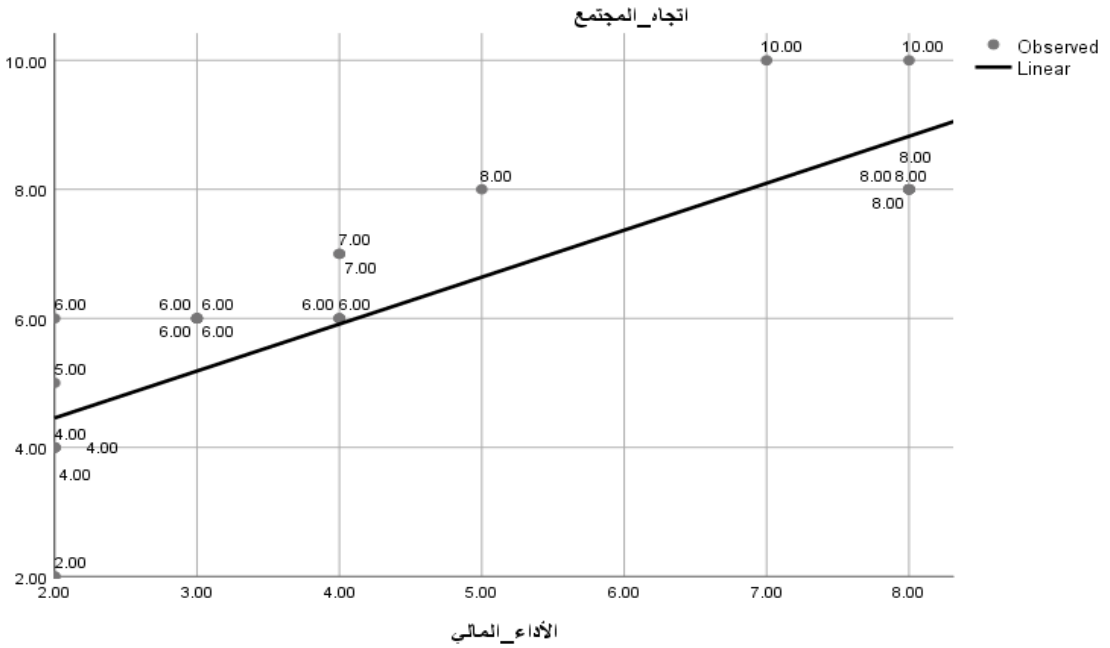
التبيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	(F) المحسوبة	Sig
بين المجموعات	90.11	1	90.11	76.8	0.000
داخل المجموعات	32.85	28	1.17		
المجموع	122.96	29			

مستوى الدلالة a= 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

جدول رقم 19: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه المجتمع في الأداء المالي

B	الخطأ المعياري	Beta	(T) المحسوبة	Sig
0.728	0.83	0.856	8.76	0.000
3	0.39		7.53	0.000



اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

اتضح من نتائج الجدولين (18) و (19) ومن خلال اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA و اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه المجتمع في الأداء المالي، أن (F) المحسوبة بلغت 76.8 بينما قيمة sig اقل من مستوى الدلالة 0.05 إذن يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية الثالثة التي تنص على "مساهمة البنك الوطني BNA بالبيض في العديد من المبادرات الخيرية والتبرعات وتحقيق الرفاهية الاجتماعية ".

4- مساهمة البنك الوطني BNA وكالة البيض 726 في العديد من التظاهرات الخاصة بالبيئة.

جدول رقم 20: اختبار تحليل التباين الأحادي – One Way ANOVA

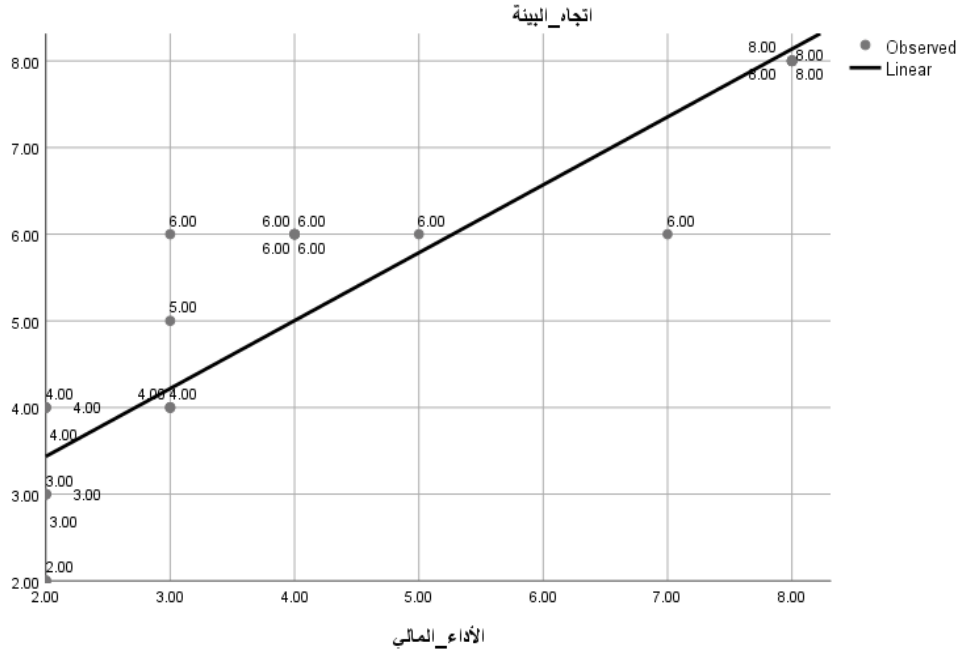
التبيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	(F) المحسوبة	Sig
بين المجموعات	104.4	1	104.4	154	0.000
داخل المجموعات	18.99	28	0.67		
المجموع	123.4	29			

مستوى الدلالة a= 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V25

جدول رقم 21: اختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه البيئة في الأداء المالي

B	الخطأ المعياري	Beta	(T) المحسوبة	Sig
0.78	0.63	0.92	12.4	0.000
1.86	0.3		6.16	0.000



اختبار الفرضية الرابعة :

يشير الجدول رقم (20) و الجدول رقم (21) إلى اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA واختبار الانحدار الخطي البسيط تأثير اتجاه البيئة في الأداء المالي, ونلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة بلغت 154 وقيمة sig اقل من مستوى الدلالة 0.05 إذن من خلال النتائج نرفض الفرضية الصفرية ويتم قبول الفرضية الرابعة " مساهمة البنك في العديد من التظاهرات الخاصة بالبيئة.

المطلب الثالث: تحليل ومناقشة النتائج ومقارنتها

من خلال تحليلنا ومناقشتنا للنتائج تم التوصل إلى أن علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض (726) بجميع اتجاهاتها الأربعة (اتجاه العاملين، اتجاه العملاء، اتجاه المجتمع، والاتجاه البيئي) وأداءه المالي هي مرتفعة جدا محل الدراسة وانه يوجد تأثير معنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجمعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع، إلا أن الذي يبقى مختلفا مع الدراسات السابقة بخصوص هذه النتائج يمكن حصرها فيما يلي :

بالرغم من أن درجة ممارسات البنك للمسؤولية الاجتماعية جيدة بشكل عام في البنك محل الدراسة إلا أن الانطباع السائد بان البنوك العمومية الجزائرية لا تقوم بدورها في مجال المسؤولية الاجتماعية يعود إلى عدم الإفصاح المالي للبنوك عن أنشطتها ومساهمتها الاجتماعية في التقارير

السنوية بشكل دوري وهذا ما تم استنتاجه في دراسة : Perkins Cheung, Wilson Mak حيث برر دراسته كون أن الأداء المالي للبنوك قد يختلف بسبب الوضع الاقتصادي والعوامل الكلية الأخرى .

أظهرت هذه النتائج على العموم أن علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية بمختلف اتجاهاتها والأداء المالي هي مرتفعة جدا بالنسبة للبنك وانه يوجد تأثير معنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك بوصفها متغير مستقل والأخر متغير تابع على أن كل الأبعاد هي مفسرة للبنك وقد اتفقت هذه الدراسة مع النتائج إلى حد ما مع النتائج التي توصلت إليها معظم الدراسات السابقة لكل من : حمدي محمد فائز الرفاعي، مسعي رميساء و قلقول رميساء، بن رجم شريفة و ساسي رندة، دراسة زهرة رحماني، دراسة Ambawani Restu Widi, Dwi Mimpi Riskiawati, Farah Margaretha Leon، مروى جوال، محمد صغير قريشي، على عكس النتائج التي نصت على أن المسؤولية الاجتماعية لها تأثير سلبي على الأداء المالي والتي تم التوصل إليها في دراسة: Perkins Cheung, Wilson Mak.

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن القول أن بعد المسؤولية الاجتماعية للبنك محل الدراسة اتجاه الموظفين هو الذي يؤثر اكتر مقارنة بالاتجاهات الأخرى الثلاث وهذا أيضا ينطبق على معظم الدراسات السابقة .

ووجدنا مقارنة بالدراسات السابقة انه على الرغم من قيام البنوك بأعمال ضمن مسؤوليتها البيئية إلا أن هناك عدم معرفة واضحة حول ما تقوم به البنوك تجاه البيئة من حملات توعوية وأهمية للبيئة بالنسبة للمجتمع ، هذا ما اتفقت عليه دراسة : حمدي محمد فائز الرفاعي .

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية التي تمت في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض 726، والتي كان الهدف منها التعرف على دور المسؤولية الإجتماعية في تفعيل الأداء المالي للبنوك التجارية، حيث قمنا بإسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية مستعينين بذلك على ما تحصلنا عليه من معلومات، وبدأنا دراستنا في البداية إلى الإطار المنهجي للدراسة وبتقديم عام البنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض 726، وكنتيجة للدراسة التي أجريناها تبين لنا أن دور المسؤولية الإجتماعية في تفعيل الأداء المالي للبنوك التجارية، وتأكدنا من نتائج الفرضية الأولى من سعي البنك الوطني BNA وكالة البيض إلى تنمية سلوك المواطنة لدى العاملين بالبنك، وكانت نتيجة الفرضية الثانية مقبولة بحيث يساهم البنك الوطني في تبني توجهات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق رضا العملاء من خلال الابتكار وتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة، أما الفرضية الثالثة فقد نصت على "مساهمة البنك الوطني BNA بالبيض في العديد من المبادرات الخيرية والتبرعات وتحقيق الرفاهية الاجتماعية، بالإضافة إلى قبول الفرضية الرابعة والتي كانت نتيجتها من أن البنك يساهم في العديد من حملات التشجير والحرص على نظافة المحيط، وكانت نتيجة تحليلنا ومناقشتنا للنتائج تم التوصل إلى أن علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض (726) بجميع اتجاهاتها الأربعة (اتجاه العاملين، اتجاه العملاء، اتجاه المجتمع، والاتجاه البيئي) وأداءه المالي هي مرتفعة جدا محل الدراسة وانه يوجد تأثير معنوي لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية للبنك والمجمعة بوصفها متغير مستقل على الأداء المالي للبنك بوصفه متغير تابع.

الخاتمة

الخاتمة

تطرقنا من خلال هذه الدراسة إلى موضوع دور المسؤولية الإجتماعية في تفعيل الأداء المالي للبنوك التجارية، حيث تناولنا دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة البيض 726، ووقفنا على دور المسؤولية الإجتماعية في تفعيل الأداء المالي، بحيث تغيرت النظرة إلى البنوك باعتبارها نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة التي يعيش فيها، فظهرت العديد المفاهيم التي تواكب هذا التطور، وتفرض تحديات جديدة لضمان استقرار دور المسؤولية الإجتماعية في تفعيل الأداء المالي، و عليه توصلنا إلى نتائج نظرية ونتائج تطبيقية وهي كالتالي:

أولا: النتائج النظرية

1- تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها " ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية والقائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة. وصممت تلك المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة, إضافة إلى المساهمين".

2- مر التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية عبر سبع حقب وسبب هذا التطور يعود إلى عوامل اقتصادية كظهور الثورة الصناعية وما صاحبها, وعوامل اجتماعية كزيادة وعي الأفراد المجتمع وظهور جماعات الضغط المتمثلة في الجمعيات والمنظمات العالمية المؤيدة و الداعمة لفكرة المسؤولية الاجتماعية.

3- تعتبر المسؤولية الاجتماعية اهم مصدر للنجاح والتفوق و حلا للعديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة كانخفاض مستوى أدائها، فتبنيها من قبل الشركات يحسن من ادائها وصورتها في المجتمع.

4- تشمل برامج المسؤولية الاجتماعية ثلاث أبعاد هي: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي و البعد البيئي. فالمشاركة ببرامج تغطي هذه الابعاد الثلاثة يعتبر مثاليا للوصول الى منظمة مواطنة ومسؤولة اجتماعيا. يمكن قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال عدد من المعايير أو المؤشرات والتي تمكننا من الحكم على مدى التزام المؤسسات بها.

5- يعرف الأداء المالي بأنه " تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة و مجابهة المستقبل؛ من خلال الاعتماد على الميزانيات، جدول حسابات النتائج و الجداول الملحقة".

6- يتم تقييم الاداء المالي للمؤسسات باستعمال مجموعة معينة من المؤشرات و النسب المالية المحددة مسبقا و المتعارف عليها انطلاقا بالاعتماد على القوائم المالية لهاته المؤسسات.

7- اثبتت مجموعة من الدراسات انه هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي، بحيث كلما كانت المؤسسة مسؤولة اجتماعيا كلما زادت ربحيتها.

ثانيا: النتائج التطبيقية

الفرضية الأول: تم تأكيدها من سعي البنك الوطني BNA وكالة البيض إلى تنمية سلوك المواطنة لدى العاملين بالبنك.

الفرضية الثانية: كانت نتيجتها مقبولة وذلك من خلال مساهمة البنك الوطني في تبني توجهات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق رضا العملاء من خلال الابتكار وتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة.

الفرضية الثالثة: تم تأكيد هذه الفرضية أيضا من خلال نصها على البنك الوطني BNA بالبيض يساهم في العديد من المبادرات الخيرية والتبرعات وتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

الفرضية الربعة: كانت نتيجتها مقبولة وذلك من خلال مساهمة البنك في العديد من حملات التشجير والحرص على نظافة المحيط.

التوصيات والاقتراحات:

1- على الحكومات الساعية لتحقيق التنمية المستدامة لترسيخ وإرساء مفهوم المسؤولية الاجتماعية وذلك بتقنينها في الأنظمة الداخلية للمؤسسة سواء اقتصادية أو مالية، لتصبح أداة فعالة في تفعيل الأداء المالي؛

2- أن يلتزم البنكين محل الدراسة بإصدار تقارير سنوية بشكل دوري يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي يتبناها وحجم الانجاز والآلية التي يتبعونها للتنفيذ؛

3- أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تفعيل الأداء المالي لا يقتصر فقط على البنك الوطني الجزائري بل هي الالتزام المشترك للبنوك التجارية العمومية والخاصة مهما كان حجمها؛

4- ضرورة تنميط الإستراتيجية التسييرية للبنوك التجارية العمومية والخاصة لاعتبارات البيئية والاجتماعية وفق معايير دولية وإقليمية أو وطنية والتفكير في أسلوب إحصائي يمكننا من قياس المسؤولية الاجتماعية في تعيل أدائها المالي؛

5- الحث على تنظيم منتديات وملتقيات وتظاهرات دورية تخص البنوك التجارية العمومية والخاصة وتوعيتها بأهمية الجوانب الاجتماعية وإصدار قواعد وبنود تتعهد البنوك بتنفيذها وتطبيقها عمليا، وتشجيع الجامعات.

6- وضع هيئات حكومية تتخصص بمراقبة البنوك لدورها للمسؤولية الاجتماعية في تفعيل أدائها المالي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب

1- بشير العلاق، الادارة الحديثة: النظريات ومفاهيم، ط 2، دار اليازوري، الأردن، 2008.

محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي (دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال)، ط 6، دار وائل، الأردن، 2012.

2- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، ط 1، دار الحامد، الأردن، 2010.

2- محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على أسهم المؤسسات، ط 2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

3- منال محمد عباس، المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وافاق التنمية، ط 2، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2014.

4- فهمي مصطفى الشيخ، التحليل المالي، ط 1 SME Financial in رام الله، فلسطين، 2008.

ثامر البكري، أحمد نزار النوري، التسويق الأخضر، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

5- صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

ثانيا: أطروحات الدكتوراه

1- هيثم عبد الله أبو خديجة، المناخ التنظيمي وعلاقته بثقافة المؤسسة – دراسة ميدانية على شركات التأمين المساهمة العامة في الأردن، أطروحة دكتورة، كلية الاقتصاد جامعة دمشق، سوريا، 2007.

2- رزقي محمد، تحليل رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر، 2018.

3- قراوي أحلام، محاولة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن للتحكم في الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2020.

4- محمد الصالح فروم، الحوكمة والأداء المالي – دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات العمومية الاقتصادية بولاية سكيكدة، أطروحة دكتورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عنابة، 2017.

5- نضال عمر عبد المعطي زلوم، نموذج مقترح لقياس أثر محاسبة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، أطروحة الدكتوراه، كلية الأعمال، قسم المحاسبة، جامعة عمان العربية، الأردن، 2011.

6- نويحي فاطمة الزهراء، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2020.

ثالثا: رسائل الماجستير

1- البشير زبيدي، دور التقارير المالية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، رسالة ماجستير في محاسبة وتدقيق، غير منشورة، جامعة سعد دحلب البليدة، 2011.

2- حمزة مقيطع، دور التنمية المستدامة في تحسين الأداء الكلي للمؤسسات، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.

3- محمد أحمد جمعة، أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي – دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2017.

4- سماح عفيف عاشور الفار، العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات غير المالية المدرجة في بورصة فلسطين، مذكرة ماجستير، قسم ادارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، فلسطين، 2018.

5- شكة عبد الله، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة عمار ثلجي، الأغواط ، الجزائر، 2015.

6- الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر 2007.

7- لخضر إسماعيل وناصري ياسين، المسؤولية الإجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021.

رابعا: مذكرات الماستر

1- رقيبة غزال، أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2015.

2- صباح بوسالم، إيمان بودرمين، أثر الالتزام بالمسؤولية الإجتماعية للشركات على الأداء المالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل-، 2020.

خامسا: المجلات

1- بلال فايز عمر، ساحاق محمود الشعار ونضال عمر زلوم، أثر الافصاح على محاسبة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد 41، العدد 02، 2014، الأردن.

2- حميدة محمد عبد المجيد محمد، نموذج مقترح لقياس العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية للشركات وإدارة الأرباح، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، المجلد 1، العدد 32، جامعة الأزهر، القاهرة، 2012.

3- حنيش الحاج، المسؤولية الاجتماعية للشركات كمحرك للتنمية المستدامة في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 8، العدد 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2011.

4- خنفري خيضر، بورنيسة مريم، دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 27 ، جامعة بومرداس، ب ت ن.

5- سميرة لغويل، نوال زمالي، المسؤولية الإجتماعية: المفهوم، الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27 ديسمبر 2016، جامعة تبسة الجزائر،2016.

6- شنين عبد النور، زرقون محمد، دراسة قدرة المؤشرات التقليدية والحديثة على تفسير الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية المسعرة في البورصة"، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، العدد 01، د ت ن، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015.

7- طاهر أمينة، أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبون في شركة تيلواز، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 04، 31 دسيمبر2020، الشلف.

8- طاهر محسن منصور، حسين شحدة حسين، استراتيجية التنويع والأداء المالي، دراسة ميدانية في منشأة عراقية المنشأة العامة للصناعات الجلدية، مجلة الدراسات العلوم الإدارية، المجلد 30 العدد 02، الأردن، 2003.

9- عبد الرزاق مولاي لخضر، بوزيد سايح، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 12، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2011.

10- عبد الغني دادن، قراءات في الأداء المالي والقيمة في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الباحث، العدد 04، جامعة ورقلة، الجزائر، 2006.

11- عبد الله أحمد عبد الله الدعاس، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة الدراسات العلوم الادارية، المجلد 37 ، العدد 01، الأردن، 2010.

12- عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AED) خلال الفترة 2006 / 2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، المجلد 07، العدد 02، 2014.

13- محمد زرقون وآخرون، دراسة قدرة مؤشرات الأداء المالي التقليدية والحديثة في تفسير عوائد الأسهم، مجلة الإمتياز لبحوث الاقتصاد، المجلد 02، العدد 03 جوان 2018، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2018.

14- مزهود عبد المليك، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد 01، جامعة بسكرة، 2001.

15- منير سليمان الحكيم، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، جامعة العلوم المالية والمصرفية، المجلد 17، العدد 2، الأردن، 2014.

16- مؤيد سعيد السالم، نازم محمود ملكاوي، أثر خصائص الهيكل التنظيمي في نوعية المعلومات – دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد 31، العدد 01، الأردن، 2004.

سادسا: الملتقيات والمؤتمرات

1- عبد الرزاق مولاي لخضر حسين شنيني، أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة يومي 22 و 23 نوفمبر 2011.

2- عمر عزاوي، سايح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، المتلقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنضمات والحكومات، المنعقد بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011.

3- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك، 2004.

سابعا: المواقع الإلكترونية

1- تقرير برامج المسؤولية الاجتماعية – بنك البركة سوريا لسنة 2013 من الموقع الالكتروني http ://www.albaraka.com.sy/، اطلع عليه يوم 2024/03/01، على الساعة 15:30.

ثامنا: المراجع الأجنبية

Johan Maina Kinyugo, The Offect of Cost Effeciency On Financial Performance Of Companies listed On Nairobi Securities Exchange Aresearch Progect Report Submitted In Partial Fulfillment of The Requirements for The aword of The Univercity of NAIROBI,2014. P35.

Liangrong Zu, Coporate Social Responsibility, Corporate Restructuring and Firm's performance, Springer, Berlin Heidelberg, 2009, PP 23-33.

Marie Françoise Guyonnaud et Frédirique williard, du management environnmental au développment durable des entreprises, France : Ademe, Mars 2004, p05.

Subhabrata Bobby Banerjee, Corporate Social Responsibilities, The raoul wallenberg institute human rights library, volume 33, martinus nijhoff publishers, leiden, boston, 2008, 2007, P 26.

World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005,p01.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Meeting changing expectations: Corporate social responsibility, 1999,p03.

الملاحق

عنوان الدراسة	سنة الدراسة	اسم الباحث	عينة الدراسة	فترة الدراسة	أهداف للبحث	المنهج المتبع	المتغيرات المستخدمة	الطريقة المستخدمة	نتائج الدراسة	القيود و الاقتراحات (توصيات)
أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء (دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في سورية) The impact of social responsibility on customer loyalty (Applied study in Islamic banks in Syria)	2023	حمدي محمد فائز الرفاعي	البنوك الإسلامية السورية	2023	هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية في سورية على تعزيز ولاء اعتمادا تقوم به من نشاطات تخص المسؤولية الاجتماعية كما تهدف إلى التعرف ً العملاء لهذه البنوك ك على ما على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها.	المنهج الوصفي	_اختبار ألفا -كرونباخ)Alpha s'Cronbac h) _التكرارات والنسب المئوية (Percentag es and Frequenci es) _الوسط الحسابي والانحراف المعياري)Deviatio n Standard and Mean (_تحليل الانحدار الخطي البسيط)Regressi	استبيان تحليل البيانات و اختبار الفرضيات	وجود أثر ألبعاد المسؤولية الاجتماعية)البعد المجتمعي، البعد التعليمي والبعد البيئي) على ولاء العملاء للبنوك الإسلامية في سورية	توصية : نوصي إدارة البنوك بتبيان العمال التي تقوم بها ضمن المسؤولية البيئية للمتعاملين معها لكي تلقى هذه العمال وقعها لدى المتعاملين مع البنوك.

							on Simple) _اختبار Test-T _اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه)ANOVA Way-One)		
مدى إمكانية تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجزائرية_دراسة حالة عينة من البنوك التجارية-	2021_2022	- مسعي رميساء - قلقول رميساء	البنوك الجزائرية.	2021_2022	الغرض من هذه الدراسة عما إذا كانت البنوك التجارية الجزائرية تطبق مبادئ و أسس محاسبة المسؤولية الاجتماعية .	المنهج الوصفي	_ الوسط الحسابي _الانحراف المعياري _معامل الاختلاف النسبي _استخدام اختبار ليلفورس كرومقلوف-سيمرنوف واختبار شابيرو ويلك وذلك لتبرير استخدام الاختبار المناسب في اختبار فروض الدراسة. _اختبار	_ استبيان	تلتزم البنوك التجارية الجزائرية بتطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال تحديد مركز المسؤولية، تحديد معايير الأداء لكل مركز مسؤولية.	توصية :- العمل على توفير المعلومات المحاسبية الضرورية المرتبطة بجانب المسؤولية الاجتماعية وفق الأنشطة الاجتماعية التي يقدمها البنك لمختلف الفئات في المجتمع.

							شابيرو ويلك.		
أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية –دراسة تطبيقية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة-	2021_2022	_بن رجم شريفة _ساسي رندة	_ عينة من البنوك التجارية بالمسيلة.	2021_2022	_التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الجزائرية . _ الوقوف غلى مدى توافر مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية و مستوى فهم الإدارة العليا في البنوك التجارية لهذا المفهوم .	المنهج الوصفي	_ اختبار (T-Test) _ المتوسط الحسابي _ الانحراف _القيمة الاحتمالية SIG	دراسة الموضوع و تحليله بدقة.	_تهدف البنوك التجارية للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة العلمية و إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني . _انجاز البنوك التجارية أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع و احتراما للعادات و التقاليد و أخلاق المجتمع الذمي تعمل فيه.	اقتراحات:_ ضرورة إلزام البنوك التجارية بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملين أثناء العمل. _ضرورة قيام البنوك التجارية بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي.
Influence of Corporate Social Responsibility (CSR) on Financial Performance, Financial Inclusion, and Financial Stability Banking In Indonesia	2021	Ambawani Restu Widi, Dwi Mimpi Riskiawati, Farah Margaretha Leon	جاكرا، اندونيسيا على (31) بنك	2015_2019	دراسة اثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي و الشمول و الاستقرار المالي للقطاع المصرفي لاندونيسيا على 31بنك مسجلا لدى IDX	المنهج الوصفي و التحليلي	_الأداء المالي(FP) _الشمول المالي(FI) _الرافعة المالية	1_طريقة اخذ العينات 2_تحديد القياسات المتغيرة 3_معادلات تحديد النتائج	_المسؤولية الاجتماعية لها تأثير كبير و ايجابي على الأداء و الشمول المالي. _المحافظة على الاستقرار المالي للبنك و هذا راجع للمدير و المستثمرين و الحكومة لتحسين الأداء المالي.	_تتضمن بعض القيود حيث يوجد 31بنك فقط المدرجة في بورصة اندونيسيا و الإفصاح غير الكامل عن المعلومات.

أثر الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي على الأداء المالي للشركات	2018	إسماعيل مولوج و د: كمال مولوج	الشركات الجزائرية	2018	هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي على الأداء المالي للشركات الجزائرية.	المنهج الوصفي	ROA _ ROE _ نموذج الانحدار	التحليل التجريبي	أشارت النتائج إلى وجود أثر للإفصاح المحاسبي عن مجالات المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات الجزائرية عند اخذ هذه المجالات بصورة مجتمعة. كما تبين وجود أثر الإفصاح المحاسبي عن أنشطة كل من: خدمة المجتمع، حماية البيئة، حماية المستهلك على الأداء المالي للشركات.	ــــــــــ
أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية (دراسة حالة مؤسسة إسمنت (SCT	2015	مروي جوال	مؤسسة اسمنت SCTتبسة .	2015	هدفت الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالأداء المالي للمؤسسة، والتعرف على مدى التزام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بالمسؤولية الإجتماعية والبيئية	المنهج الوصفي و التحليلي		المسح الشامل	تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية، يتوقف على مدى فهمها لأبعاد هذه المسؤولية وعلى مدى الالتزام الأخلاقي لها، والذي يمكن تعزيزه بعدة آليات كالالتزام بمدونات السلوك وقواعد الحكومة.	

								بالإضافة إلى أنه باتساع دور الوظيفة المالية التي تتزامن مع تصاعد تحديات المؤسسات،	
"DoesCorporate social responsibility influence financial performance of commercial banks in Kenya?" هل المسؤولية الإجتماعية تؤثر على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا؟	2015	Gerald Muthee	2007_ 2013	البنوك التجار ية في كينيا .	هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير المسؤولية الإجتماعية للشركات على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا .	المنهج الوصفي و التحليلي	الاعتماد على مؤشرات مختلفة (العائد على الأصول ROA، العائد على حقوق الملكية ROE..)، بينما تم الاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)	الاستبيان	البنوك التجارية كبيرة الحجم لديها أداء مالي جيد مقارنة بالبنوك المتوسطة والصغيرة، وذلك راجع إلى أنها تستثمر أكثر في المسؤولية الإجتماعية بينما البنوك المتوسطة والصغيرة تستثمر أقل.	
المسؤولية الإجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي	2014	محمد الصغير قريشي	دراسة لمجموعة من البنوك	2014	هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع البنوك المحلية والأجنبية العاملة في الجزائر، ومدى	المنهج الوصفي و التحليلي	برنامج التحليل الإحصائي SPSS	الاستبيان	الأداء المالي لم يعد بمفرده مقياس لنجاح المؤسسة وتحسن	

			العاملة في الجزائر		تبنيها للمسؤولية الإجتماعية والبيئية من خلال الأنشطة التي تقوم بها تجاه المجتمع البيئة المساهمين، الموظفين وكذا الزبائن		وبمساعدة برنامج EXEL		أدائها، بل تعداه إلى مدى التزامها بالمسؤولية الإجتماعية والبيئية.
"تأثير أبعاد المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية	2014	الزهرة رحماني	دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار حاسي مسعود – ورقلة	_ 2000 2013	إبراز الأثر الذي يخلفه التزام المؤسسة الاقتصادية بأبعاد المسؤولية الإجتماعية على أدائها المالي .	المنهج الوصفي و التحليلي	تحليل الوثائق المحاسبية والمالية في حساب مجموعة من المؤشرات	الاستبيان	تبني أبعاد المسؤولية الإجتماعية من طرف المؤسسة، يؤدي بها إلى تحقيق مبدأ الربح على المدى البعيد، كما يكسبها علاقات جيدة مع عملائها، وكذا تحسين سمعتها. مما يؤدي إلى تحسين أدائها المالي على المدى الطويل، ومنه الوصول إلى مكانة تؤهلها إلى المنافسة مع المؤسسات الكبرى	
"Le RSE dans le secteur bancaire, un outil de reconquête de la confiance en période de crise	2012	François Demergue	نموذجين من البنوك الأوروبية وهما:	2012	إبراز دور المسؤولية الإجتماعية في القطاع المصرفي في فترة الأزمة .	المنهج التحليلي و الوصفي	مؤشر المسؤولية الإجتماعية كوسيلة		القطاع المصرفي يعتبر المسؤولية الإجتماعية فرصة لبناء الثقة وقت الأزمات كالتي حدثت	

"المسؤولية الإجتماعية للمنظمات في القطاع المصرفي، هي أداة لاستعادة الثقة في وقت الأزمة؟"			_المشروع الأوروبي RARE) (Rhetoric and Realities 17بنك _رابو بنك RABO) (BANK			لإعادة بناء الثقة، إضافة إلى المؤشرات الأخرى كقيمة المؤسسة، رضا الأفراد، الأداء الاقتصادي		سنة 2008، وهذا من خلال إجراءات ميدانية لإستعادة ثقة الرأي العام وثقة المستثمرين وإعطاء صورة تفاؤلية بأنشطة البنك .	
"Social Responsibility practices and Evaluation of Corporate Social performance" "مجالات المسؤولية الإجتماعية وتقييم الأداء الاجتماعي للشركات"	2012	AgudoValiente, GarcésAyerbe and Manuel Figueras	416 منظمة اسبانية مختلف الصناعات والأحجام.	2012	قياس الأداء الاجتماعي لمجموعة من المنظمات الاسبانية، وتطوير أداة تمكن المنظمات من تفسير السلوك الاجتماعي للمنظمات .	المنهج التحليلي	تحليل التصرفات المتخذة من قبل المنظمات تجاه أصحاب المصالح، حيث تم تطوير نموذج لقياس الأداء الاجتماعي		أكثر أنشطة المسؤولية الإجتماعية ممارسةً لدى المنظمات هي النشاطات الموجهة تجاه العاملين مثل: تكافؤ الفرص، السلامة المهنية وبرامج موازنة الحياة والنشاطات الموجهة تجاه الزبائن مثل: جودة المنتج وتقديما للمعلومات .	

			بناءا على أعمال كارول .						
THE RELATION BETWEEN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DISCLOSURE AND FINANCIAL PERFORMANCE: EVIDENCE FROM THE COMMERCIAL BANKING INDUSTRY	2010	Perkins Cheung, Wilson Mak	_ عينة من البنوك التجارية الدولية	2006 - 2009	_ الإفصاح عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الأداء المالي	المنهج الوصفي	_ ROA _ ROE _نموذج الانحدار	_ التحليل التجريبي	لاتوجد علاقة محددة ايجابيا ولا سلبيا بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات و الأداء المالي في المجال التجاري للبنوك .	القيود: _ تخضع عينة البنوك لتحيز الاختيار. _نقص البيانات

Statistics

		الجنس	السن	المستوى_الوظيفي	المستوى_التعليمي	الاقدمية_المهنية
N	Valid	24	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.2500	1.8333	3.7500	2.0417	1.6667
Std. Error of Mean		.09029	.13003	.15048	.16462	.16667
Median		1.2500[a]	1.8095[a]	3.8636[a]	2.0588[a]	1.5789[a]
Mode		1.00	2.00	4.00	2.00	1.00
Std. Deviation		.44233	.63702	.73721	.80645	.81650
Variance		.196	.406	.543	.650	.667
Skewness		1.233	.143	-3.108-	-.079-	.716
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472	.472
Kurtosis		-.531-	-.368-	9.367	-1.434-	-1.092-
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918	.918
Range		1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
Sum		30.00	44.00	90.00	49.00	40.00
Percentiles	25	.[b,c]	1.2381[c]	3.3182[c]	1.3125[c]	.[b,c]
	50	1.2500	1.8095	3.8636	2.0588	1.5789
	75	1.7500	2.4706	.	2.7647	2.3636

a. Calculated from grouped data.
b. The lower bound of the first interval or the upper bound of the last interval is not known. Some percentiles are undefined.
c. Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	75.0	75.0	75.0
	أنثى	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 19-30 سنة	7	29.2	29.2	29.2
	ن 31-50 سنة	14	58.3	58.3	87.5
	من 51 فما فوق	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

المستوى_الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	1	4.2	4.2	4.2
	نائب مدير	1	4.2	4.2	8.3
	رئيس مصلحة	1	4.2	4.2	12.5
	إداري	21	87.5	87.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

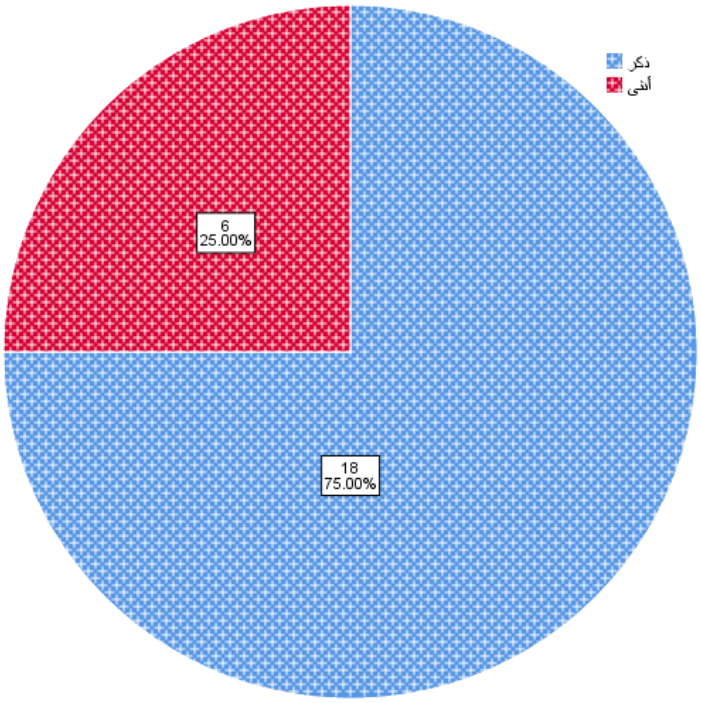
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي و اقل	7	29.2	29.2	29.2
	جامعي	9	37.5	37.5	66.7
	دراسات عليا أو ماجستير	8	33.3	33.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

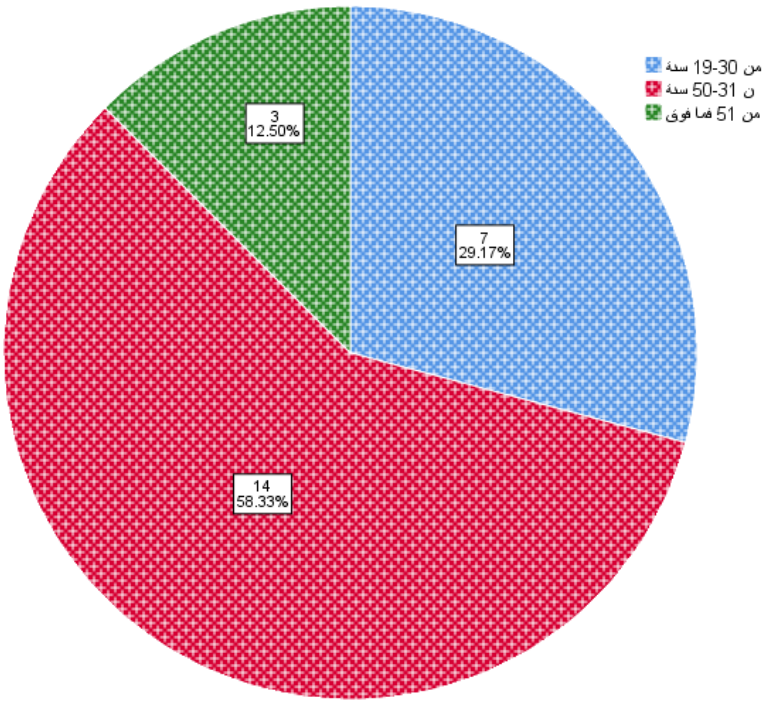
الاقدمية_المهنية

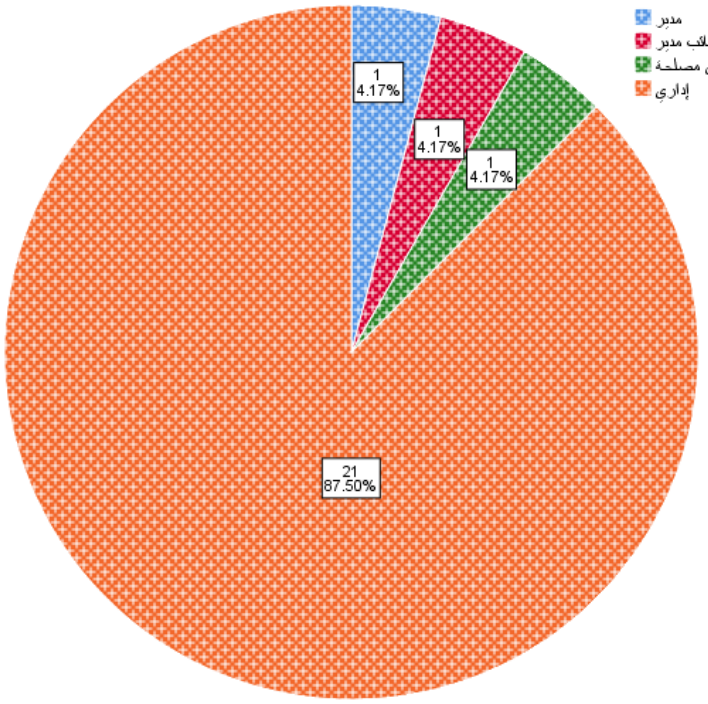
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

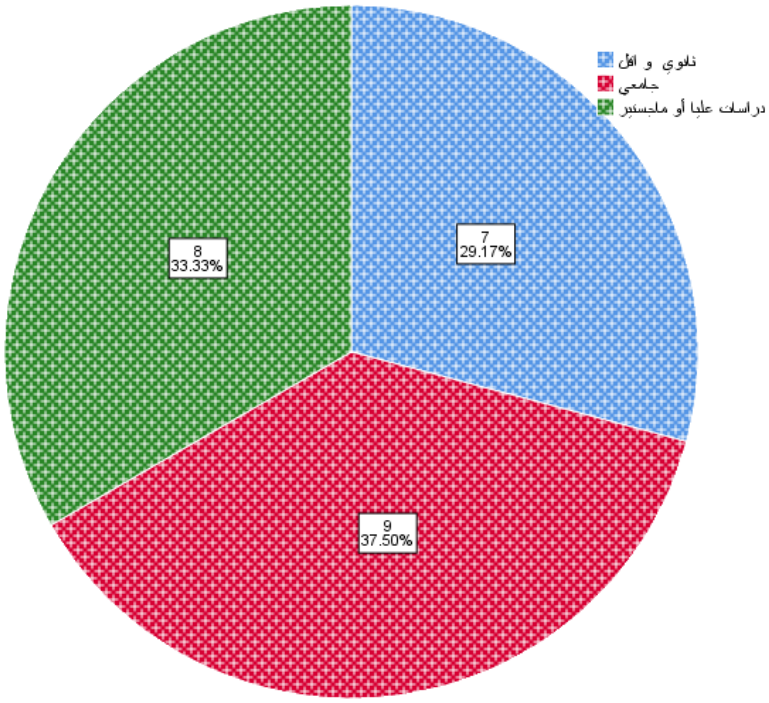
Valid	اقل من 5 سنوات	13	54.2	54.2	54.2
	بين 5و10 سنوات	6	25.0	25.0	79.2
	أكثر من 10سنوات	5	20.8	20.8	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

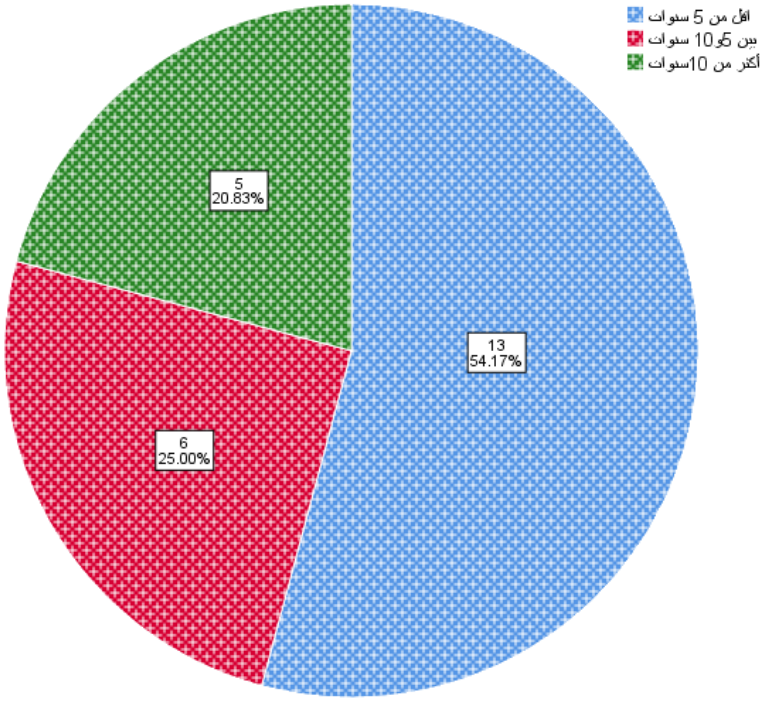
Pie Chart






مدير
نائب مدير
رئيس مصلحة
إداري
1
4.17%
1
4.17%
1
4.17%
21
87.50%


ثانوي و أقل
جامعي
دراسات عليا أو ماجستير
7
29.17%
9
37.50%
8
33.33%



Statistics

		يساهم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض في التأمينات الاجتماعية لدى الموظفين في المؤسسة	يسعى البنك الوطني لوضع نظم للرعاية الصحية	يقوم البنك الوطني الجزائري BNA بالبيض بتوفير وسائل الانتقال إلى العمل	يعمل البنك على إقامة مصاريف – رحلات و خرجات سياحية للعاملين
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.5000	1.8333	3.1667	1.9583
Std. Error of Mean		.12039	.16667	.31083	.18532
Median		1.4783[a]	1.7500[a]	3.1429[a]	1.8095[a]
Mode		1.00	2.00	5.00	2.00
Std. Deviation		.58977	.81650	1.52277	.90790
Variance		.348	.667	2.319	.824
Skewness		.694	.852	-.064-	1.228
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472
Kurtosis		-.401-	.623	-1.542-	1.388
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918
Range		2.00	3.00	4.00	3.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		3.00	4.00	5.00	4.00
Sum		36.00	44.00	76.00	47.00
Percentiles	25	.[b,c]	1.1500[c]	1.8000[c]	1.2381[c]
	50	1.4783	1.7500	3.1429	1.8095
	75	2.0000	2.5000	4.5455	2.9412

Statistics

		البنك الوطني الجزائري بالبيض يساعد BNA موظفيه ماديا في تأدية المناسك الدينية	يساهم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري في حل بعض المشكلات الاجتماعية الصحبة	يساهم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري في رفع مستوى مهارة و كفاءة العاملين	يقوم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري بتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن المنتجات
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.7917	2.4167	1.8333	1.3750

Std. Error of Mean		.19945	.19888	.19659	.10095
Median		1.6364[a]	2.4375[a]	1.6842[a]	1.3750[a]
Mode		2.00	3.00	1.00	1.00
Std. Deviation		.97709	.97431	.96309	.49454
Variance		.955	.949	.928	.245
Skewness		1.980	-.053-	.997	.551
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472
Kurtosis		4.847	-.913-	.171	-1.859-
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918
Range		4.00	3.00	3.00	1.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		5.00	4.00	4.00	2.00
Sum		43.00	58.00	44.00	33.00
Percentiles	25	1.0909[c]	1.5833[c]	1.0526[c]	.[b,c]
	50	1.6364	2.4375	1.6842	1.3750
	75	2.6154	3.2500	2.5455	1.8750

Statistics

		يحافظ البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري على سرية الزبائن	البنك الوطني الجزائري بالبيض يقوم BNA بالإعلان والترويج للمنتجات بصدق و أمانة	يقوم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري بالرد على شكاوي و استفسارات العملاء	يقوم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري بدعم أعمال الجمعيات الخيرية
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.1250	1.1667	1.3333	2.7083
Std. Error of Mean		.06896	.07771	.09829	.20394
Median		1.1250[a]	1.1667[a]	1.3333[a]	2.6316[a]
Mode		1.00	1.00	1.00	3.00
Std. Deviation		.33783	.38069	.48154	.99909
Variance		.114	.145	.232	.998
Skewness		2.422	1.910	.755	.651
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472
Kurtosis		4.210	1.792	-1.568-	.933
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918
Range		1.00	1.00	1.00	4.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		2.00	2.00	2.00	5.00
Sum		27.00	28.00	32.00	65.00
Percentiles	25	.[b,c]	.[b,c]	.[b,c]	2.0000[c]
	50	1.1250	1.1667	1.3333	2.6316
	75	1.6250	1.6667	1.8333	3.4167

Statistics

		يقوم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري بالتبرع للمؤسسات	تتوافق أهداف البنك BNA الوطني الجزائري بالبيض مع أهداف و قيم المجتمع	يسعى البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري لمراعاة حقوق الإنسان و كذلك احترام عادات و تقاليد المجتمع	يسعى البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري إلى إقامة معاهد تعليمية و فنية و إقامة مستوصفات طبية
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.0417	1.8750	1.8750	3.0000
Std. Error of Mean		.20394	.18369	.15123	.17025
Median		3.0588[a]	1.8125[a]	1.8421[a]	3.0556[a]
Mode		3.00	1.00	2.00	3.00
Std. Deviation		.99909	.89988	.74089	.83406
Variance		.998	.810	.549	.696
Skewness		-.089-	.262	.208	-.490-
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472
Kurtosis		.593	-1.776-	-1.055-	-.168-
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918
Range		4.00	2.00	2.00	3.00

Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		5.00	3.00	3.00	4.00
Sum		73.00	45.00	45.00	72.00
Percentiles	25	2.3125[c]	1.0625[c]	1.2105[c]	2.3125[c]
	50	3.0588	1.8125	1.8421	3.0556
	75	3.7647	2.6923	2.5625	3.7222

Statistics

		يسعى البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري إلى مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية	يساهم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري في تحقيق الرفاهية الاجتماعية و الثقافية و الرياضية	مساهمة البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري في التقليل من البطالة من خلال توفير فرص عمل جديدة	مساهمة البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري في الحفاظ على البيئة المحيطة وحمايتها
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.0000	3.2917	2.8333	2.3333
Std. Error of Mean		.23313	.27240	.21423	.15542
Median		3.0000[a]	3.3333[a]	2.7647[a]	2.3500[a]
Mode		3.00	3.00	3.00	2.00
Std. Deviation		1.14208	1.33447	1.04950	.76139
Variance		1.304	1.781	1.101	.580
Skewness		.000	-.228-	.360	-.024-
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472
Kurtosis		-.050-	-.884-	.084	-.224-
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918
Range		4.00	4.00	4.00	3.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	4.00
Sum		72.00	79.00	68.00	56.00
Percentiles	25	2.2000[c]	2.2727[c]	2.0588[c]	1.6429[c]
	50	3.0000	3.3333	2.7647	2.3500
	75	3.8000	4.4000	3.6154	2.9500

Statistics

		يعمل البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري على المبادرات الخضراء كإقامة الحدائق و تشجير المنطقة	مساهمة البنك في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة	هل لدى البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري القدرة الكاملة على بلوغ أهدافه المالية	يتبع البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري المعلومات المعممة من وزارة المالية
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.3333	2.0833	1.3750	1.6250
Std. Error of Mean		.15542	.18955	.11753	.10095
Median		2.3500[a]	2.0667[a]	1.3478[a]	1.6250[a]
Mode		2.00	1.00[d]	1.00	2.00
Std. Deviation		.76139	.92861	.57578	.49454
Variance		.580	.862	.332	.245
Skewness		-.024-	.179	1.281	-.551-
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472
Kurtosis		-.224-	-1.145-	.859	-1.859-
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918
Range		3.00	3.00	2.00	1.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		4.00	4.00	3.00	2.00
Sum		56.00	50.00	33.00	39.00
Percentiles	25	1.6429[c]	1.2667[c]	.[b,c]	1.1250[c]
	50	2.3500	2.0667	1.3478	1.6250
	75	2.9500	2.8667	1.8696	.

Statistics

		يقدم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري بعض من أشكال الائتمان المدعم أم الإقراض الموجه	يستخدم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري أدوات مهمة كنسب السيولة و الربحية لتقييم الأداء و تحليله	يتم تنفيذ الميزانية و إبلاغ بياناتها	يقوم البنك الوطني بالبيض BNA الجزائري بدراسة و تحليل السيولة المالية و تقييم موارده المالية
N	Valid	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.7083	1.4167	1.7500	1.8333
Std. Error of Mean		.12739	.11913	.17289	.23052
Median		1.6818[a]	1.3913[a]	1.6500[a]	1.6190[a]
Mode		2.00	1.00	1.00	1.00
Std. Deviation		.62409	.58359	.84699	1.12932
Variance		.389	.341	.717	1.275
Skewness		.280	1.067	.995	1.936
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472
Kurtosis		-.485-	.295	.566	3.795
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918
Range		2.00	2.00	3.00	4.00
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		3.00	3.00	4.00	5.00
Sum		41.00	34.00	42.00	44.00
Percentiles	25	1.1364[c]	.[b,c]	1.0500[c]	1.0476[c]
	50	1.6818	1.3913	1.6500	1.6190
	75	2.3333	1.9130	2.4167	2.3636

Statistics

		المحور_الأول	المحور_الثاني	المحور_االثالث	المحور_الرابع	الأداء_المالي	الدراسة_الكلية
N	Valid	24	24	24	24	24	24
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.3333	2.7083	5.5417	4.4167	3.2083	6.5417
Std. Error of Mean		.30495	.19485	.41257	.33469	.32958	.62548
Median		3.0000[a]	2.5625[a]	5.5000[a]	4.2857[a]	2.8125[a]	6.0000[a]
Mode		2.00	2.00	6.00	6.00	2.00	4.00
Std. Deviation		1.49395	.95458	2.02117	1.63964	1.61458	3.06423
Variance		2.232	.911	4.085	2.688	2.607	9.389
Skewness		.822	.651	.485	.226	1.728	1.276
Std. Error of Skewness		.472	.472	.472	.472	.472	.472
Kurtosis		-.143-	-1.663-	.593	-.795-	2.959	1.399
Std. Error of Kurtosis		.918	.918	.918	.918	.918	.918
Range		5.00	2.00	8.00	6.00	6.00	11.00
Minimum		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00
Maximum		7.00	4.00	10.00	8.00	8.00	15.00
Sum		80.00	65.00	133.00	106.00	77.00	157.00
Percentiles	25	2.0769[c]	.[b,c]	4.1250[c]	3.0909[c]	2.0625[c]	4.1538[c]
	50	3.0000	2.5625	5.5000	4.2857	2.8125	6.0000
	75	4.4444	3.5556	6.6364	5.7778	3.9000	8.2000

a. Calculated from grouped data.
b. The lower bound of the first interval or the upper bound of the last interval is not known. Some percentiles are undefined.
c. Percentiles are calculated from grouped data.
d. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

بالبيض في التأمينات الاجتماعية لدى الموظفين في المؤسسة BNA يساهم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	13	54.2	54.2	54.2
	اتفق	10	41.7	41.7	95.8
	محايد	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

يسعى البنك الوطني لوضع نظم للرعاية الصحية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	9	37.5	37.5	37.5
	اتفق	11	45.8	45.8	83.3
	محايد	3	12.5	12.5	95.8
	لا اتفق	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض بتوفير وسائل الانتقال إلى العمل BNA يقوم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	4	16.7	16.7	16.7
	اتفق	6	25.0	25.0	41.7
	محايد	3	12.5	12.5	54.2
	لا اتفق	4	16.7	16.7	70.8
	لا اتفق تماما	7	29.2	29.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

يعمل البنك على إقامة مصاريف – رحلات و خرجات سياحية للعاملين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	7	29.2	29.2	29.2
	اتفق	14	58.3	58.3	87.5
	لا اتفق	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض يساعد موظفيه ماديا في تأدية المناسك الدينية BNA البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	10	41.7	41.7	41.7
	اتفق	12	50.0	50.0	91.7
	لا اتفق	1	4.2	4.2	95.8
	لا اتفق تماما	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض في حل بعض المشكلات الاجتماعية الصحبة BNA يساهم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	5	20.8	20.8	20.8
	اتفق	7	29.2	29.2	50.0
	محايد	9	37.5	37.5	87.5
	لا اتفق	3	12.5	12.5	100.0

	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض في رفع مستوى مهارة و كفاءة العاملين BNA يساهم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	11	45.8	45.8	45.8
	اتفق	8	33.3	33.3	79.2
	محايد	3	12.5	12.5	91.7
	لا اتفق	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض بتوفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن BNA يقوم البنك الوطني الجزائري المنتجات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	15	62.5	62.5	62.5
	اتفق	9	37.5	37.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض على سرية الزبائن BNA يحافظ البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	21	87.5	87.5	87.5
	اتفق	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض يقوم بالإعلان والترويج للمنتجات بصدق و أمانة BNA البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	20	83.3	83.3	83.3
	اتفق	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض بالرد على شكاوي و استفسارات العملاء BNA يقوم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	16	66.7	66.7	66.7
	اتفق	8	33.3	33.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض بدعم أعمال الجمعيات الخيرية BNA يقوم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	2	8.3	8.3	8.3
	اتفق	8	33.3	33.3	41.7
	محايد	11	45.8	45.8	87.5
	لا اتفق	1	4.2	4.2	91.7
	لا اتفق تماما	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض بالتبرع للمؤسسات BNA يقوم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	2	8.3	8.3	8.3
	اتفق	3	12.5	12.5	20.8
	محايد	13	54.2	54.2	75.0
	لا اتفق	4	16.7	16.7	91.7
	لا اتفق تماما	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض مع أهداف و قيم المجتمع BNA تتوافق أهداف البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	11	45.8	45.8	45.8
	اتفق	5	20.8	20.8	66.7
	محايد	8	33.3	33.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض لمراعاة حقوق الإنسان و كذلك احترام عادات و BNA يسعى البنك الوطني الجزائري تقاليد المجتمع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	8	33.3	33.3	33.3
	اتفق	11	45.8	45.8	79.2
	محايد	5	20.8	20.8	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض إلى إقامة معاهد تعليمية و فنية و إقامة BNA يسعى البنك الوطني الجزائري مستوصفات طبية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	1	4.2	4.2	4.2
	اتفق	5	20.8	20.8	25.0
	محايد	11	45.8	45.8	70.8
	لا اتفق	7	29.2	29.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض إلى مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث BNA يسعى البنك الوطني الجزائري الطبيعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	3	12.5	12.5	12.5
	اتفق	3	12.5	12.5	25.0
	محايد	12	50.0	50.0	75.0
	لا اتفق	3	12.5	12.5	87.5
	لا اتفق تماما	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض في تحقيق الرفاهية الاجتماعية و الثقافية و BNA يساهم البنك الوطني الجزائري الرياضية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	3	12.5	12.5	12.5
	اتفق	3	12.5	12.5	25.0
	محايد	8	33.3	33.3	58.3
	لا اتفق	4	16.7	16.7	75.0
	لا اتفق تماما	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض في التقليل من البطالة من خلال توفير فرص عمل جديدة BNA مساهمة البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	2	8.3	8.3	8.3
	اتفق	7	29.2	29.2	37.5
	محايد	10	41.7	41.7	79.2
	لا اتفق	3	12.5	12.5	91.7
	لا اتفق تماما	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض في الحفاظ على البيئة المحيطة وحمايتها BNA مساهمة البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	3	12.5	12.5	12.5
	اتفق	11	45.8	45.8	58.3
	محايد	9	37.5	37.5	95.8
	لا اتفق	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض على المبادرات الخضراء كإقامة الحدائق و BNA يعمل البنك الوطني الجزائري تشجير المنطقة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	3	12.5	12.5	12.5
	اتفق	11	45.8	45.8	58.3
	محايد	9	37.5	37.5	95.8
	لا اتفق	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

مساهمة البنك في تطوير وتحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	8	33.3	33.3	33.3
	اتفق	7	29.2	29.2	62.5
	محايد	8	33.3	33.3	95.8
	لا اتفق	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض القدرة الكاملة على بلوغ أهدافه المالية BNA هل لدى البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	16	66.7	66.7	66.7

	اتفق	7	29.2	29.2	95.8
	محايد	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض المعلومات المعممة من وزارة المالية BNA يتبع البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	9	37.5	37.5	37.5
	اتفق	15	62.5	62.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض بعض من أشكال الائتمان المدعم أم الإقراض الموجه BNA يقدم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	9	37.5	37.5	37.5
	اتفق	13	54.2	54.2	91.7
	محايد	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض أدوات مهمة كنسب السيولة و الربحية لتقييم الأداء و تحليله BNA يستخدم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	15	62.5	62.5	62.5
	اتفق	8	33.3	33.3	95.8
	محايد	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

يتم تنفيذ الميزانية و إبلاغ بياناتها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	11	45.8	45.8	45.8
	اتفق	9	37.5	37.5	83.3
	محايد	3	12.5	12.5	95.8
	لا اتفق	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

بالبيض بدراسة و تحليل السيولة المالية و تقييم موارده المالية BNA يقوم البنك الوطني الجزائري

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتفق تماما	11	45.8	45.8	45.8
	اتفق	10	41.7	41.7	87.5
	محايد	1	4.2	4.2	91.7
	لا اتفق تماما	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

المحور_الأول

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	45.8	45.8	45.8
	3.00	2	8.3	8.3	54.2
	4.00	6	25.0	25.0	79.2
	5.00	3	12.5	12.5	91.7
	6.00	1	4.2	4.2	95.8
	7.00	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

المحور_الثاني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	15	62.5	62.5	62.5
	3.00	1	4.2	4.2	66.7
	4.00	8	33.3	33.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

المحور_االثالث

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	8.3	8.3	8.3
	4.00	7	29.2	29.2	37.5
	5.00	1	4.2	4.2	41.7
	6.00	9	37.5	37.5	79.2
	7.00	2	8.3	8.3	87.5
	8.00	1	4.2	4.2	91.7
	10.00	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

المحور_الرابع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	12.5	12.5	12.5
	3.00	5	20.8	20.8	33.3
	4.00	6	25.0	25.0	58.3
	5.00	1	4.2	4.2	62.5
	6.00	8	33.3	33.3	95.8
	8.00	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

الأداء_المالي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	45.8	45.8	45.8
	3.00	5	20.8	20.8	66.7
	4.00	5	20.8	20.8	87.5
	5.00	1	4.2	4.2	91.7
	7.00	1	4.2	4.2	95.8
	8.00	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

الدراسة_الكلية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	11	45.8	45.8	45.8
	6.00	2	8.3	8.3	54.2
	7.00	3	12.5	12.5	66.7
	8.00	3	12.5	12.5	79.2
	9.00	2	8.3	8.3	87.5
	10.00	1	4.2	4.2	91.7
	13.00	1	4.2	4.2	95.8
	15.00	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	24	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.986	28

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=المحور_الأول المحور_الثاني المحور_االثالث المحور_الرابع
الدراسة_الكلية الأداء_المالي
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		المحور_الأول	المحور_الثاني	المحور_االثالث	المحور_الرابع	الأداء_المالي
المحور_الأول	Pearson Correlation	1	.833**	.902**	.899**	.943**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	24	24	24	24	24
المحور_الثاني	Pearson Correlation	.833**	1	.716**	.859**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	24	24	24	24	24
المحور_االثالث	Pearson Correlation	.902**	.716**	1	.874**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	24	24	24	24	24
المحور_الرابع	Pearson Correlation	.899**	.859**	.874**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	24	24	24	24	24
الأداء_المالي	Pearson Correlation	.943**	.803**	.897**	.836**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	24	24	24	24	24
الدراسة_الكلية	Pearson Correlation	.985**	.829**	.912**	.879**	.987**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	24	24	24	24	24

Correlations

		الدراسة_الكلية
المحور_الأول	Pearson Correlation	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	24
المحور_الثاني	Pearson Correlation	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	24
المحور_االثالث	Pearson Correlation	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	24
المحور_الرابع	Pearson Correlation	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	24
الأداء_المالي	Pearson Correlation	.987**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	24
الدراسة_الكلية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	24

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

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المحور_الأول	24	2.00	7.00	3.3333	1.49395
المحور_الثاني	24	2.00	4.00	2.7083	.95458
المحور_االثالث	24	2.00	10.00	5.5417	2.02117
المحور_الرابع	24	2.00	8.00	4.4167	1.63964
الأداء_المالي	24	2.00	8.00	3.2083	1.61458
الدراسة_الكلية	24	4.00	15.00	6.5417	3.06423
Valid N (listwise)	24				

```
* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
CURVEFIT
  /VARIABLES=المحور_الأول WITH الأداء_المالي
  /CONSTANT
  /MODEL=LINEAR
  /PLOT FIT.
```

Model Description

Model Name		MOD_1
Dependent Variable	1	المحور_الأول
Equation	1	Linear
Independent Variable		الأداء_المالي
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	24
Excluded Cases[a]	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

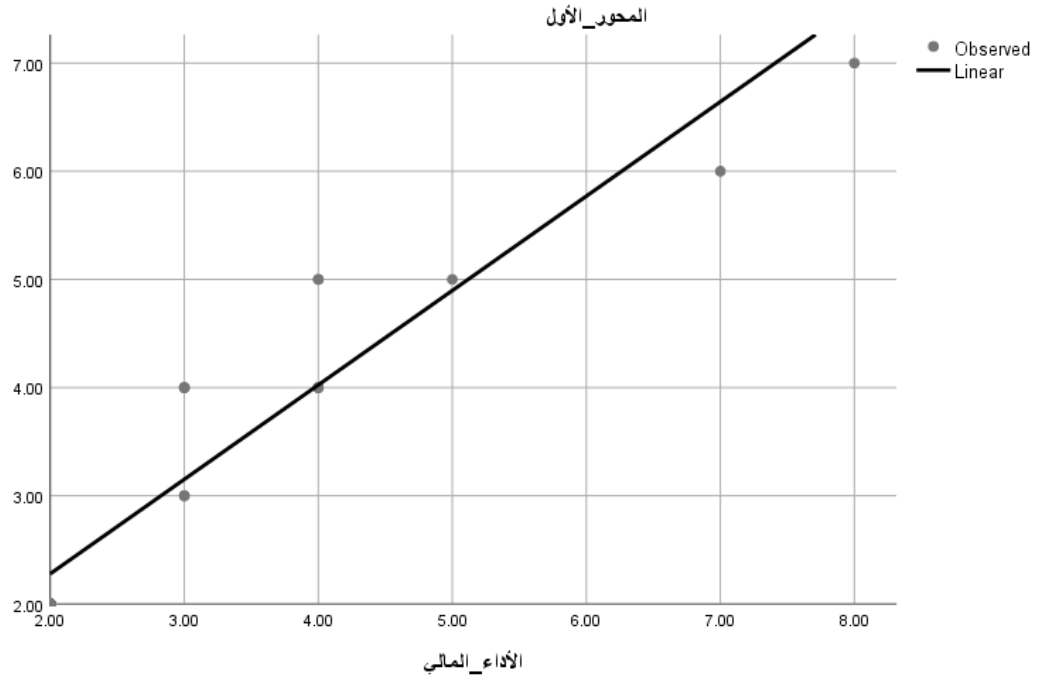
		Variables	
		Dependent المحور_الأول	Independent الأداء_المالي
Number of Positive Values		24	24
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: المحور_الأول

	Model Summary					Parameter Estimates	
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.890	177.694	1	22	.000	.533	.873

The independent variable is الأداء_المالي.




```
* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
```

```
CURVEFIT
  /VARIABLES=المحور_الأول WITH الأداء_المالي
  /CONSTANT
  /MODEL=LINEAR
  /PRINT ANOVA
  /PLOT FIT.
```

Curve Fit

Curve Fit

Model Description

Model Name		MOD_3
Dependent Variable	1	اتجاه العاملين
Equation	1	Linear
Independent Variable		الأداء_المالي
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	24
Excluded Cases[a]	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

		Variables	
		Dependent اتجاه العاملين	Independent الأداء_المالي
Number of Positive Values		24	24
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

اتجاه العاملين

Linear

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.943	.890	.885	.507

The independent variable is الأداء_المالي.

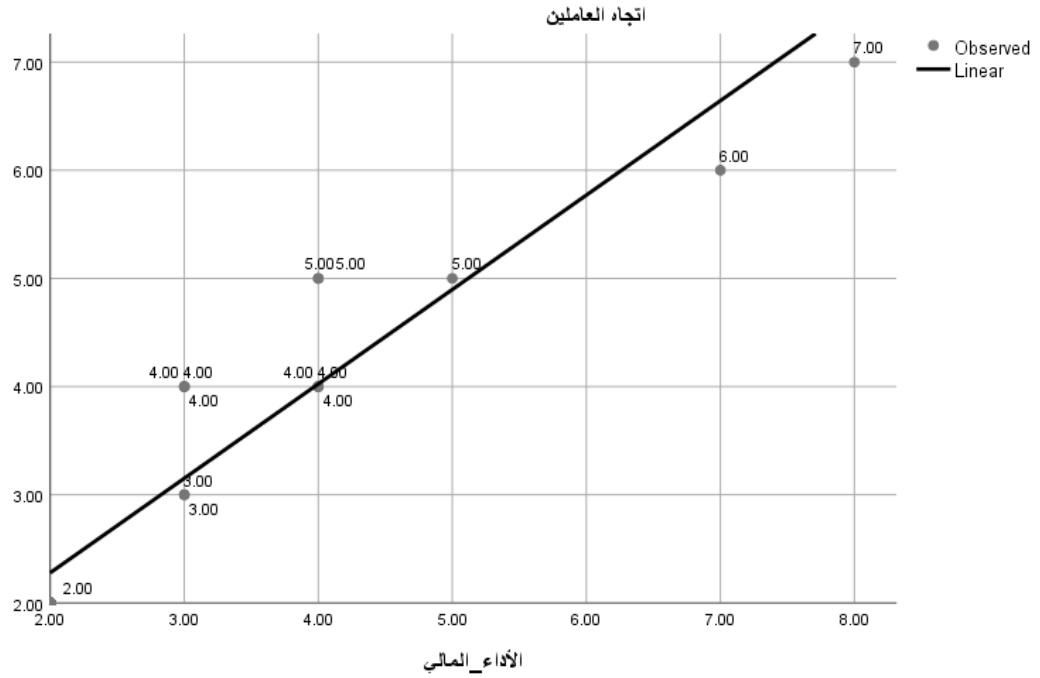
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	45.678	1	45.678	177.694	.000
Residual	5.655	22	.257		
Total	51.333	23			

The independent variable is الأداء_المالي.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الأداء_المالي	.873	.065	.943	13.330	.000
(Constant)	.533	.234		2.276	.033




```
* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
CURVEFIT
  /VARIABLES=المحور_الثاني WITH الأداء_المالي
  /CONSTANT
  /MODEL=LINEAR
  /PRINT ANOVA
```

```
/PLOT FIT.
```

Curve Fit

Model Description

Model Name		MOD_4
Dependent Variable	1	اتجاه العملاء
Equation	1	Linear
Independent Variable		الأداء_المالي
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	24
Excluded Cases[a]	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

		Variables	
		Dependent اتجاه العملاء	Independent الأداء_المالي
Number of Positive Values		24	24
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

اتجاه العملاء

Linear

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.803	.644	.628	.582

The independent variable is الأداء_المالي.

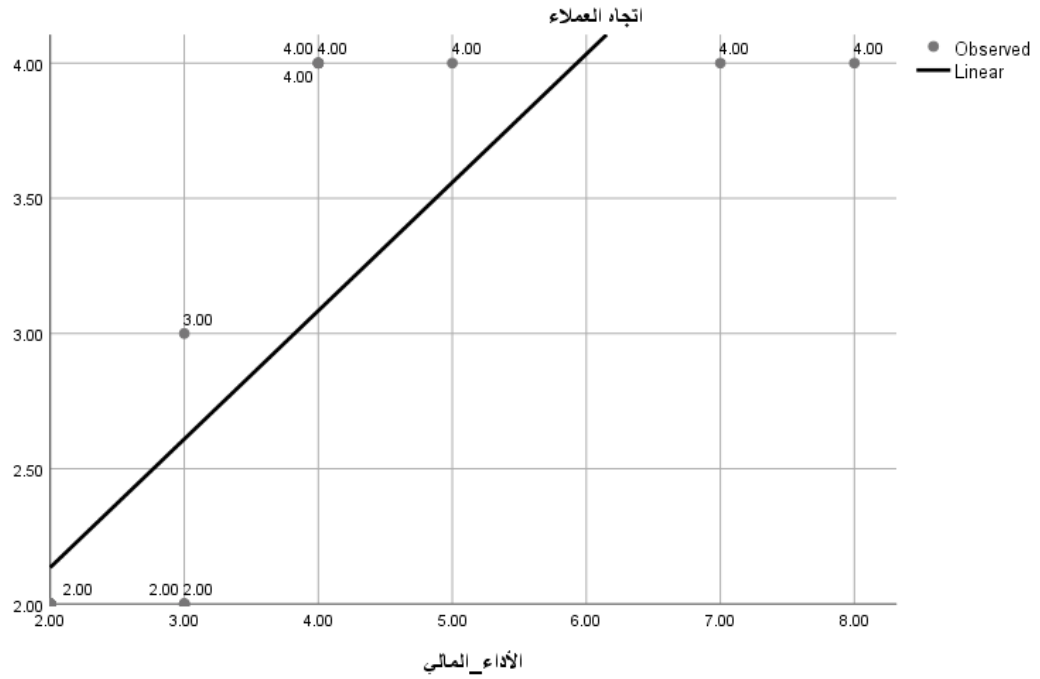
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	13.507	1	13.507	39.882	.000
Residual	7.451	22	.339		
Total	20.958	23			

The independent variable is الأداء_المالي.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
الأداء_المالي	.475	.075	.803	6.315	.000
(Constant)	1.186	.269		4.410	.000




```
* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
CURVEFIT
  /VARIABLES=المحور_الثالث WITH الأداء_المالي
  /CONSTANT
  /MODEL=LINEAR
  /PRINT ANOVA
  /PLOT FIT.
```

Curve Fit

Model Description

Model Name		MOD_5
Dependent Variable	1	اتجاه المجتمع
Equation	1	Linear
Independent Variable		الأداء_المالي
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	24
Excluded Cases[a]	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

		Variables	
		Dependent اتجاه المجتمع	Independent الأداء_المالي
Number of Positive Values		24	24
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

اتجاه المجتمع

Linear

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.897	.804	.795	.915

The independent variable is الأداء_المالي.

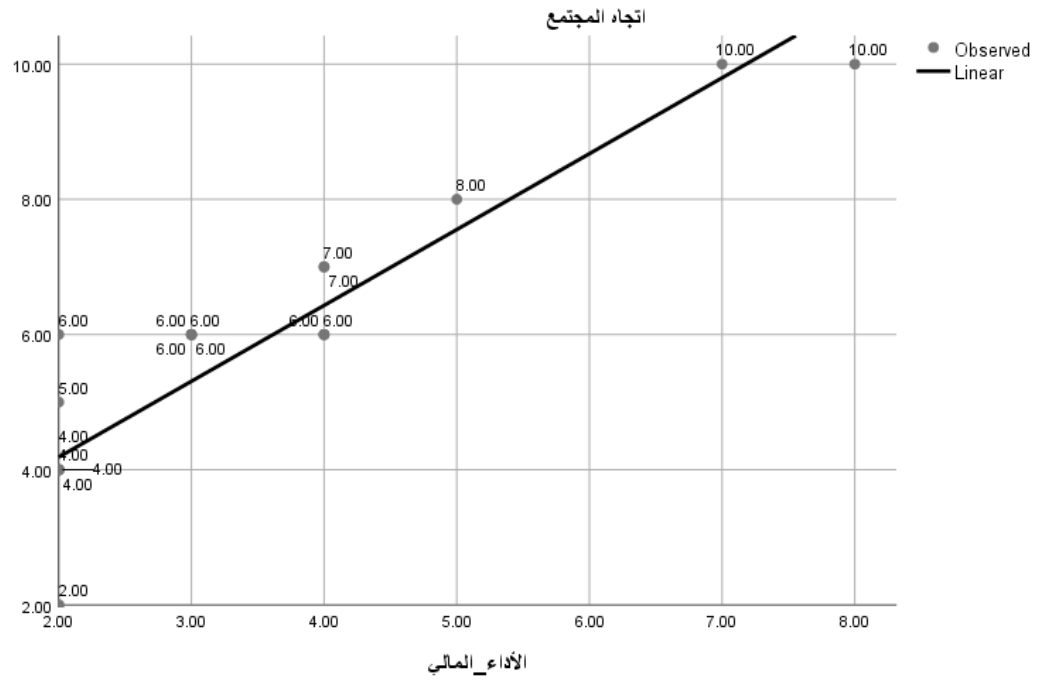
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	75.522	1	75.522	90.120	.000
Residual	18.436	22	.838		
Total	93.958	23			

The independent variable is الأداء_المالي.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الأداء_المالي	1.122	.118	.897	9.493	.000
(Constant)	1.941	.423		4.590	.000




```
* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
CURVEFIT
  /VARIABLES=المحور_الرابع WITH الأداء_المالي
  /CONSTANT
  /MODEL=LINEAR
  /PRINT ANOVA
```

Curve Fit

Model Description

Model Name		MOD_6
Dependent Variable	1	اتجاه البيئة
Equation	1	Linear
Independent Variable		الأداء_المالي
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	24
Excluded Cases[a]	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

		Variables	
		Dependent اتجاه البيئة	Independent الأداء_المالي
Number of Positive Values		24	24
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

اتجاه البيئة

Linear

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.836	.699	.686	.919

The independent variable is الأداء_المالي.

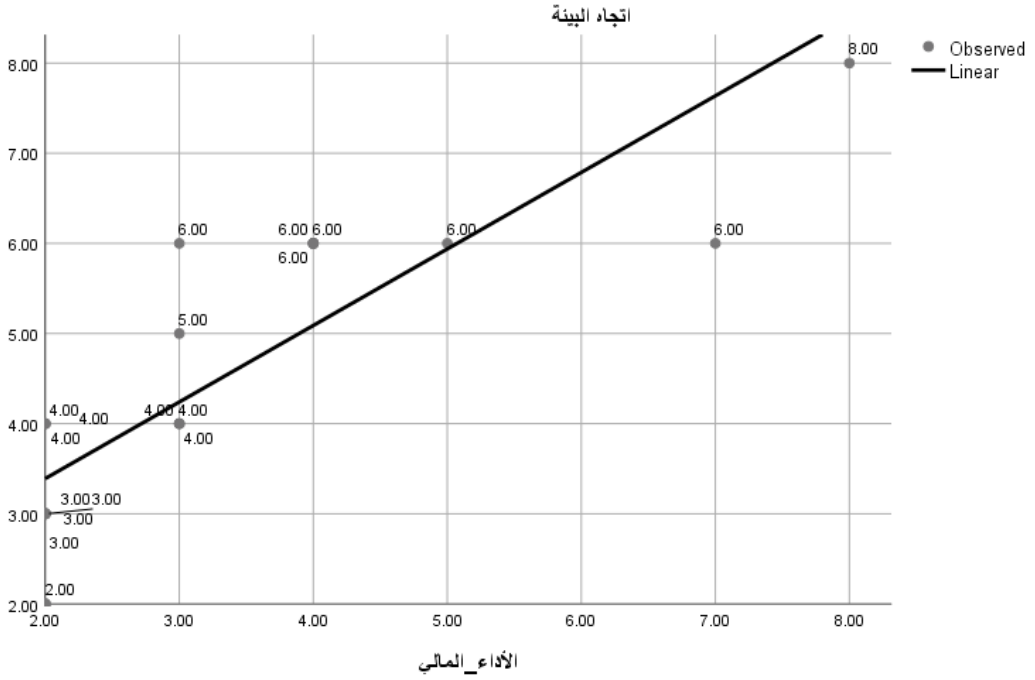
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	43.238	1	43.238	51.156	.000
Residual	18.595	22	.845		
Total	61.833	23			

The independent variable is الأداء_المالي.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
الأداء_المالي	.849	.119	.836	7.152	.000
(Constant)	1.692	.425		3.985	.001


اتجاه البيئة
Observed
Linear
8.00
7.00
6.00
5.00
4.00
3.00
2.00
2.00
3.00
4.00
5.00
6.00
7.00
8.00
الأداء_المالي

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى دور المسؤولية الاجتماعية في رفع الاداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية، وذلك بالتطبيق على بنك BNA وكالة البيض (726)، وتوصلت الدراسة أن للمسؤولية الاجتماعية تأثير واضح وجلي على الاداء المالي في البنوك التجارية من خلال تحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كما ان تبني المسؤولية الاجتماعية يمثل خيارا أفضل وحافزا مهما لرفع الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الاداء المالي، البنوك التجارية.

Summary

This study aims to find out the extent of the role of social responsibility in raising the financial performance in Algerian commercial banks, by applying to the BNA Bank and el bayadh agency (726), and the study found that social responsibility has a clear and clear impact on the financial performance in commercial banks by achieving its economic, social and environmental goals, and that the adoption of social responsibility represents a better option and an important incentive to raise the financial performance of Algerian commercial banks.

Keywords: social responsibility, financial performance, commercial banks.