

# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

## جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

رقم: .....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبتين

- بن رجم شريفة

- ساسي رندة

تحت عنوان:

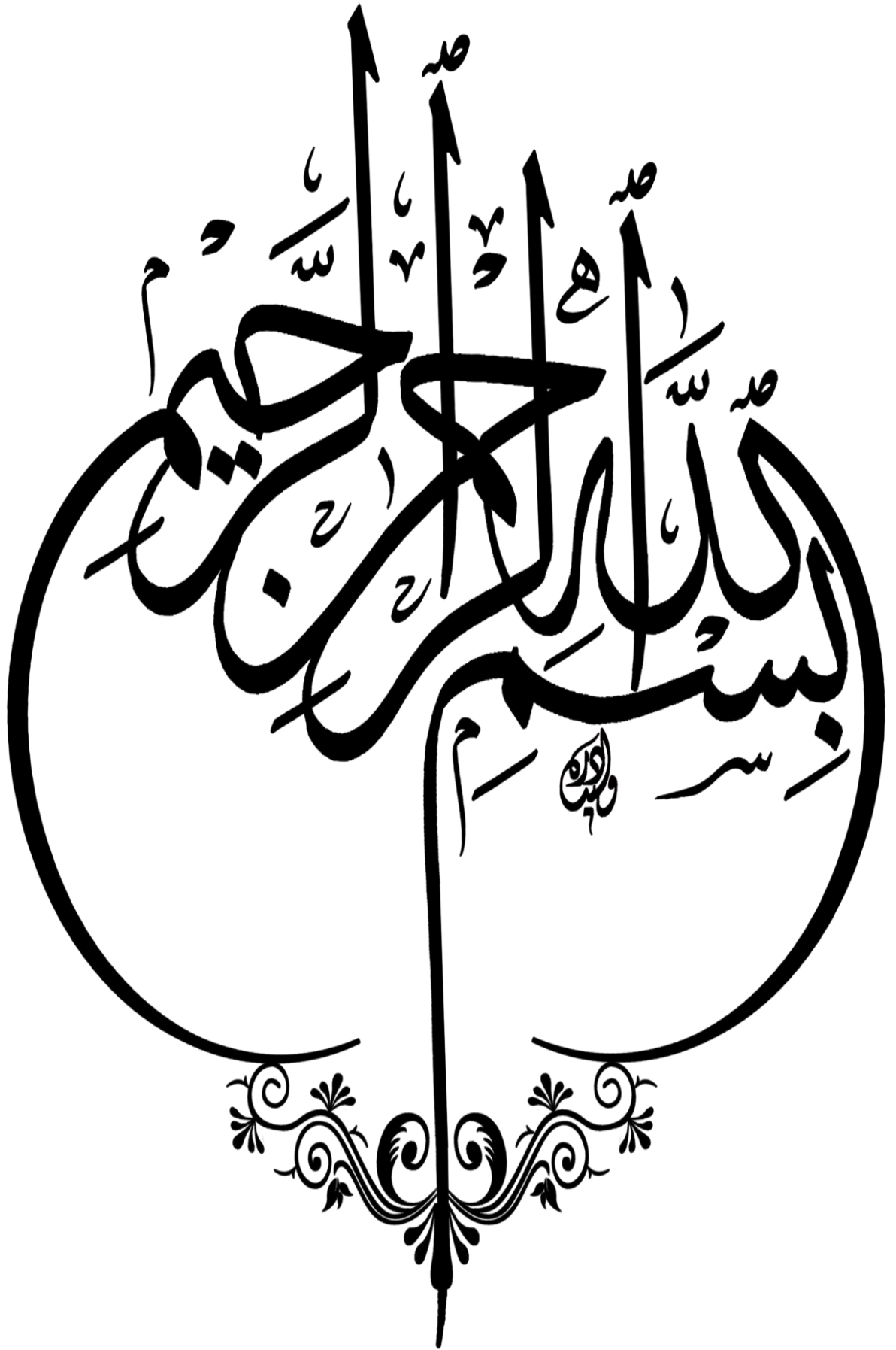
### أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية

- دراسات تطبيقية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة-

#### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
		رئيسا
د. حسان بوبعاية	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
		مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022





# شكر وعرفان

مصداقا لقوله صلى الله عليه وسلم

قال تعالى: "واذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم" سورة إبراهيم من الآية 7.

وقال صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات،

الحمد لله الذي ألهمنا الصبر والتوفيق

وفقنا وأعاننا على

إنهاء هذا العمل المتواضع وسدد خطانا، فكل هذا من عطائه وفضله.

والصلاة والسلام على قائدنا وقدوتنا محمد صلى الله عليه وسلم

وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بالشكر والتقدير لكل الذين مدوا يد العون لنا

في إنجاز هذا العمل بصفة عامة، وبصفة خاصة

للأستاذ الفاضل "حسان بوبعاية" الذي تفضل بالإشراف

على هذه المذكرة والذي استفدنا الكثير من توجيهاته.

جزاكم الله خيرا في الدارين.

# إهداء

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات

أهدي حصاد دراستي إلى:

إلى من أنجبتني وربتني وآنارت دري وأعانتي برضاها وبالصلوات والدعوات

إلى أعلی وأعز إنسان في هذا الوجود

\*\*\*أمي حبيبتي حفظها الله\*\*\*

إلى مثلي الأعلی في الحياة، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من علمني

درج الكفاح وأنار لي درج الفلاح ويسر لي سبيل النجاح

\*\*\*أبي العزيز حفظه الله\*\*\*

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل

وإلى هؤلاء جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

ساسي رندة



# إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:  
إلى أمي قرّة عيني شكراً لمجهوداتك التي لا تُقدر بثمن، ولسعيك  
وتعبك من أجلي حفظك الله وسرعاك وأدامك نوراً للربّي.  
إلى أبي التي جعل الله الجنة تحت قدميها، أمي الغالية حفظك الله  
وأطال في عمرك وجعلك تاجاً فوق رؤوسنا  
وكل العائلة الكريمة.  
اللهم آمين يا رب العالمين.

بن مرجم شيفته



# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول والأشكال

مقدمة: ..... أ-ج

### الفصل الأول

#### أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية

تمهيد: ..... 5

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية. .... 6

المطلب الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية وتطورها التاريخي. .... 6

المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية ومبادئها. .... 11

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية. .... 16

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء المالي في البنوك. .... 19

المطلب الأول: ماهية الأداء. .... 19

المطلب الثاني: أنواع الأداء. .... 21

المطلب الثالث: الأداء المالي البنكي. .... 26

خلاصة الفصل الأول: ..... 39

### الفصل الثاني

#### الدراسة الميدانية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

تمهيد: ..... 41

42	المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية .....
42	المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة .....
43	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة .....
45	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية .....
48	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة .....
51	المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة .....
51	المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن .....
52	المطلب الثاني: توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي والخبرة المهنية .....
53	المطلب الثالث: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي .....
54	المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاورة استمارة الاستبيان .....
55	المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بمظاهر المسؤولية الاجتماعية .....
65	المطلب الثاني: تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق بالاداء المالي في البنوك التجارية ....
67	المطلب الثالث: تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بأثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية .....
70	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات .....
73	خلاصة الفصل الثاني: .....
75	خاتمة: .....
79	قائمة المصادر والمراجع .....



# فهرس الجداول والأشكال



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
44	عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة	01
46	درجات مقياس ليكرت الخماسي	02
47	محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المؤوية	03
49	يبين قيمة معامل crombach's Alpha	04
50	يبين اختبار التوزيع الطبيعي (sample Kolmogorov-Smirnov-1)	05
51	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	06
51	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	07
52	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	08
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	09
53	يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	10
55	يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمظاهر المسؤولية الاجتماعية	11
57	يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بالمسؤولية الاقتصادية	12
59	يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلقة بالمسؤولية الأخلاقية	13
62	يوضح تحليل فقرات المجال الرابع المتعلقة بالمسؤولية الإنسانية والخيرية	14
65	يوضح تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق بالأداء المالي في البنوك التجارية	15
67	يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بآثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية	16
70	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول	17
72	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني	18

## قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
17	مجالات المسؤولية الاجتماعية	01



# مقدمة



## مقدمة:

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

حيث يتم انتهاج بعد جديد للتنافس ألا وهو المسؤولية الاجتماعية من قبل العديد من المنظمات والهيئات باعتباره شكل من أشكال الإدارة الحديثة، وأن المؤسسة أصبحت ملزمة باحترام المجتمع والمحيط الذي تتموقع فيه بعيدا عن الهدف الاقتصادي الذي كانت تسعى له سابقا وذلك لتعزيز العلاقة بينهما وبين المجتمع وتحقيق مصلحة كلا الطرفين وتحقيق هدفها الاقتصادي بعد ذلك بطريقة غير مباشرة وبالتالي في هذه المرحلة بدأت الانطلاقة لمحاولة التوأمة بين الربح والبقاء، هذا الأخير الذي لا يتأتى إلا بحماية وتحقيق مصالح كل الأطراف المتعاملة مع المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية.

وهنا اختلف الباحثين عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للمؤسسة، فهناك من يرى أنه توجد علاقة تبادلية بينهما وهناك من ينفي ذلك، ولقد جاءت إشكالية هذه الدراسة لتحاول معرفة هذه العلاقة من خلال دراسة تطبيقية على مؤسسة اتصالات الجزائر.

## أولاً: إشكالية الدراسة

ما تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية؟

ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بتقسيمها إلى أسئلة فرعية كالتالي:

**I- ما مفهوم المسؤولية الاجتماعية وما هي مجالاتها؟**

2- هل يوجد تبني للمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية؟

3- كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

1- تتبنى البنوك التجارية الجزائرية المسؤولية الاجتماعية من خلال المجالات الأساسية الممثلة لها.

2- يوجد في البنوك التجارية الجزائرية أداء مالي.

3- هناك تأثير للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية.

ثالثا: أسباب اختيار الدراسة

1- طبيعة التخصص الذي ندرس فيه وصلته الوطيدة بموضوع الدراسة.

2- الميول الشخصي والاهتمام بالمواضيع ذات الصلة والمتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

3- حاجة البنوك لمثل هذه المواضيع من أجل تحسيسهم بحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم.

4- يعد موضوع المسؤولية الاجتماعية من أهم مواضيع الساعة لارتباطها الوثيق بالأداء بصفة عامة.

رابعا: أهمية الدراسة: تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته:

1- أهمية المسؤولية الاجتماعية والتي من خلالها يستطيع أصحاب القرار التأثير في تحقيق الأهداف بشكل كبير.

2- أصبح موضوع المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات ذات الاهتمام الواسع والملحوظ على المستوى الوطني والدولي.

3- أهمية قطاع البنوك يعد محرك الاقتصاد الوطني والتنمية الاقتصادية.

4- وتتبع الأهمية أيضا من خلال معرفة مدى إدراك الإدارة العليا للبنوك لممارسات المسؤولية الاجتماعية.

## خامسا: أهداف الدراسة

- 1- الوقوف على مدى توافر مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية ومستوى فهم الإدارة العليا في البنوك التجارية لهذا المفهوم.
- 2- التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية.
- 3- التعرف على مدى وجود محددات الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية.
- 4- بيان وتأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية.

## سادسا: المنهج والأدوات المستخدمة

بناء على طبيعة الإشكالية المطروحة ودراسة الموضوع وتحليله بدقة للإجابة على الإشكاليات الفرعية ومحاولة اختبار الفرضيات، قمنا بإتباع المنهج الوصفي فيما يخص الإطار النظري بصفته المنهج الأكثر تناسبا مع هذا الموضوع، بالإضافة إلى الاستعانة بالكتب والمذكرات التي لها صلة بالموضوع باللغتين العربية والأجنبية، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة حالة، حيث ركزنا من خلاله على مؤسسة اتصالات الجزائر.

## سابعا: هيكل الدراسة

من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة، والإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الجزئية، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل النظري المتعلق بالأدبيات النظرية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي والذي بدوره يتضمن ثلاث مباحث، فالأول يضم المفاهيم الأساسية حول المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطورها والمجالات المرتبطة بها، والمبحث الثاني يتضمن مطلب الأول ماهية الأداء أما المطلب الثاني يضم الأداء المالي وبالنسبة للمطلب الثالث يحتوي على الأداء المالي البنكي.

وخصص الفصل الثاني للدراسة التطبيقية على عينة من البنوك التجارية بالمسيلة



الفصل الأول  
أثر المسؤولية الاجتماعية  
على الأداء المالي في البنوك  
التجارية

### تمهيد:

تسعى أي مؤسسة اقتصادية بطبيعتها لتحسين مردوديتها والتقليل من المخاطر المالية التي قد تواجهها وكذلك الرفع من أداءها المالي، وخاصة في ظل المنافسة التي يشهدها العالم في الوقت الحالي من تطور تكنولوجي وغيره من العوامل المعيقة لذلك ومن أهم التغيرات التي طرأت والتي تم الاعتراف بها مؤخرا وهو "مصطلح المسؤولية الاجتماعية للشركات" باعتباره شكل من أشكال الإدارة الحديثة، وقد طرح من قبل العديد من المنظمات والهيئات باعتباره بعدا جديدا للمنافسة، والذي يفرض على المؤسسة الاهتمام بالجانب الاجتماعي بدلا من الاعتماد على الجانب الاقتصادي فقط، ليشمل المجتمع والمحيط الذي تتموقع فيه من عملاء ومنافسين وغيرهم.

ونتيجة لذلك ظهرت العديد من وجهات النظر للعديد من رواد الاقتصاد، هناك من تبني الفكرة وحاول تجسيدها على أرض الواقع، وهناك من قال أنها تقلل من الربحية. لذا سنتطرق في هذا الفصل على كل من مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية. وإلى مفهوم الأداء المالي وكذا مؤشراتته.

وعليه سيكون هيكل الفصل كالاتي:

**المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية.**

**المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء المالي.**

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية.

تعد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية من أهم التوجهات الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات بصفة عامة حيث تسعى من خلالها إلى تحقيق مصالح المجتمع والبيئة التي تعمل فيها، ولا تقتصر على تحقيق مصالحها الذاتية المتمثلة أساسا في تحقيق الأرباح والذي يعتبر هدفاً رأسمالي بحت وبالتالي فإن اهتمام المؤسسة بالجانب الاجتماعي والبيئي دليل على تطور الفكر الإداري وتطور أهداف المؤسسة هذا من جهة، ومن جهة أخرى هو خيار تحتمه عليها تطور الحياة المدنية الحديثة وثقافة المستهلك الذي أضحي يبحث على المنتجات التي تراعي الجوانب الصحية، وبالتالي فتنافسية المؤسسات لم يعد يحكمها التركيز على الموارد المالية والمادي، بل يتعلق بدمج الأبعاد الاجتماعية والأخلاقية في إستراتيجيات وبرامج المؤسسات.

المطلب الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية وتطورها التاريخي.

أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية.

عرفت السنوات الأخيرة تطورا في المفاهيم والأهداف في مجتمع الأعمال نظرا للتطورات الحاصلة في شتى المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، وبالتالي كان للفكر الاقتصادي اثر واضح في ضبط الأهداف والمعارف لكل مؤسسة، فمنها من يكون هدفها تحقيق أكبر قدر من الأرباح وهذا ما دعا له الفكر الكلاسيكي، ومنها من يسعى إلى تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية لما لها من موازنة بين البعد الاجتماعي والاقتصادي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عائشة بخالد وآخرون، تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر - الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر، يومي 27 و28 نوفمبر 2017، ص 462-463.

وهناك عدة تعريفات للمسؤولية الاجتماعية إلا أنها تتفق من حيث المضمون نذكر منها:

أولاً: منظمات المجتمع المدني.

1-رابطة السياسة العامة الوطنية: "لا تنحصر مسؤولية الشركات بالسلوك الأخلاقي وبممارسات المحاسبة فقط، بل تشمل أيضا السلوك الذي تعتمد عليه الشركات تجاه أصحاب المصلحة وحاملي أسهمها على السواء".

2-منظمات العفو الدولية "الأطراف الفاعلة الاقتصادية": وتعتبر هذه المنظمة أن من مسؤولية الشركات: "مراعاة أثر جميع جوانب عملياتها في حقوق الإنسان، ومنع انتهاكات حقوق الإنسان ضمن مجال نفوذها وفي عملياتها، واستخدام نفوذها المشروع لدعم حقوق الإنسان في جميع المجالات التي تعمل فيها.

ثانياً: حسب المنظمات الدولية.

1-المنتدى الدولي لقادة الأعمال: تعني المسؤولية الاجتماعية للشركات ممارسة الأعمال التجارية المتمسة بالانفتاح والشفافية والقائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة، وصممت تلك المسؤولية لإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة، إضافة إلى المساهمين".

2-الغرفة التجارية الدولية: التزام مؤسسات الأعمال الطوعي بإدارة أنشطتها على نحو مسئول.

3-منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي: "تشمل مسؤولية الشركات فعالية الأعمال الملائمة التي تديرها مع المجتمعات التي تعمل فيها ويتعلق العنصر الأساسي لمسؤولية الشركات بأنشطة الأعمال ذاتها".

4-المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة: "المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية، وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها فضلا على المجتمعات المحلية والمجتمع عامة<sup>1</sup>.

5-عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية: "الالتزام أصحاب النشاطات التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد<sup>2</sup>.

6-تعريف منظمة المقاييس العالمية ISO للمسؤولية الاجتماعية: بأنها مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة بذاتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين (ISO 26000)<sup>3</sup>.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية عبارة عن ثقافة التزام المؤسسات اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك من خلال المساهمة في مجموعة من الأنشطة المختلفة كتحسين الخدمات الصحية وحل مشكلة المواصلات والإسكان.

<sup>1</sup>World Business council for sustainable development (WBCSD), Meeting changing expectations: corporate social responsibility, 1999, P03.

<sup>2</sup>World Bank, opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europ and central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania, Working paper, Marck 2005, P01.

<sup>3</sup> jan- pascal grand. Jacques lagalens, Manager la responsabilité social de l'entreprise (gestion appliquée), collection dirigée par Jérôme caby, France, 2012, P89.

## ثانيا: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية:

مر التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية عبر سبع حقب وبسبب هذا التطور يعود إلى عوامل اقتصادية كظهور الثورة الصناعية ومصاحبها، عوامل اجتماعية كزيادة وعي أفراد المجتمع وظهور جماعات الضغط المتمثلة في الجمعيات والمنظمات العالمية المؤيدة والداعمة لفكرة المسؤولية الاجتماعية وتتجسد في<sup>1</sup>.

### 1-الثورة الصناعية:

تميزت هذه الفترة بدايتها بالاستغلال المفرط لجهود العاملين وضعف الوعي الاجتماعي والبيئي لدى الملاك، وبدافع رغبة أصحاب المؤسسات زيادة الطاقة الإنتاجية وزيادة المداخيل بدأت تتغير وجهاتهم نحو العمال من معاملاتهم كآلة إنتاجية إلى معاملاتهم كأعمال لهم حقوقهم وعليهم واجبات في المؤسسة من خلال الاهتمام بعنصر الحوافز المادية كزيادة الأجور.

### 2-مرحلة تضخم حجم المؤسسات:

تميزت هذه المرحلة بالتخصص في العمل لدى العمال وبتطور وزيادة حجم المؤسسات الساعية دائما نحو الربح زيادة المداخيل دون مراعاتها لمسؤوليتها تجاه المجتمع المحيط بها، أي أن خلال هذه الفترة تم إهمال عنصر المسؤولية الاجتماعية.

<sup>1</sup> حمزة بن الزين، المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية، "دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) بحاسي مسعود خلال فترة مارس 2013"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير واقتصاد بترولي، غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص13-14.

### 3-مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية:

ظهرت خلال هذه الفترة بوادر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال مطالبة العمال في حقهم في التقاعد والضمان الاجتماعي وكذلك عنصر حوادث العمل والاستقرار الوظيفي، وكان هذا كله بسبب الأفكار المخصب الاشتراكي بقيادة المفكر كارل ماركس الذي يناهض بشدة المؤسسات الخاصة واستغلالها للعمال واهتمامه الدائم بتوفير سبل الراحة للعمال وإعطائهم حقوقهم الكاملة.

### 4-مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير وظهور النظرية الكينزية:

حصول الكساد الاقتصادي الكبير سنة 1929 انهيار المؤسسات الصناعية وتسريح آلاف العاملين أدى إلى اضطرابات كثيرة كظهور البطالة في صفوف أفراد المجتمع مما أدى إلى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص بديلة لهم، حيث ظهرت نظرية كينز الشهيرة الداعمة إلى تدخل الدولة في الاقتصاد في حدود معقولة من أجل إعادة التوازن الاقتصادي، وانتشار الأفكار الاشتراكية بين أفراد المجتمع، كان هذا كله نقطة التحول نحو مبادئ وعناصر المسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>.

### 5-مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية التوسع الصناعي الكبير:

ظهر في هذه المرحلة عنصر النقابات وما يدعو إليه من حقوق العاملين والقوانين التي تحمي حقوقهم والمشاركة في مجلس إدارة الشركة، كما تعزز وتجدر فكرة الاشتراكية في هذه المرحلة وظهور جمعيات حماية المستهلك في الدول الغربية مما أدى بالمؤسسات إلى الاهتمام بالعمال من خلال وضع حد أدنى للأجور ونظم التأمين الاجتماعي والصحي للعمال، والاهتمام بعنصر حوادث العمل، وهذا ما يجسد النقلة

<sup>1</sup> خبابة عبد الله، خبابة صهيب، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 15/14 فيفري 2012، ص3.

النوعية التي حدثت فكرة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات من خلال التوجه من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي.

### 2-مرحلة ظهور جماعات الضغط:

أدى ظهور جماعات الضغط والمتمثلة في الجمعيات والمنظمات الدولية والمحلية إلى تجسيد ودعم وحماية فلسفة المسؤولية الاجتماعية من خلال ضغطها على المؤسسات الصناعية بطريقة غير مباشرة عن طريق القوانين والتشريعات الحكومية<sup>1</sup>.

### 7-مرحلة اقتصاد المعرفة وعنصر المعلوماتية:

تتميز هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد من ظهور الاقتصاد الحر والعولمة وعنصر الخصخصة وانتشار والتطور التكنولوجي الرقمي الكبير، وانتشار كذلك نظام المعلومات وشبكة الانترنت، وظهور المنافسة بين المؤسسات أدى هذا بالمؤسسات بدمج عنصر المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجياتها وأهدافها نظرا لما يلعبه هذا العنصر (المسؤولية الاجتماعية) من دور في تحقيق المكاسب الاقتصادية والاجتماعية.

**المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية ومبادئها.**

**أولا: أهمية المسؤولية الاجتماعية.**

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة

<sup>1</sup> طاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، "حالة سوناطراك"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2007، ص78-79.

عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها ما يلي<sup>1</sup>:

### 1- بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاهاً 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 تجاوباً فعالاً مع التغيرات 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.

<sup>1</sup> موفق النكريتي، "عرض لتجارب دولية ولمشاكل ناجمة عن تطبيق الحوكمة الإلكترونية"، ندوة القيادات العليا حول الحوكمة الإلكترونية، سلطنة عمان، 2001.

- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً 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 جميعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

### ثانياً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على مجموعة من المبادئ الأساسية والتي تتمثل في<sup>1</sup>:

**1- مبدأ الإذعان القانوني:** أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة والإلمام بها.

<sup>1</sup> حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، اثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر، يومي 22 و23 نوفمبر 2011، ص232-233.

2- مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية.

3- مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية: أن تقرر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعاً في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

4- مبدأ القابلية للمساءلة: أن تكشف المؤسسة وبشكل منظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية وإلى 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.

5- مبدأ الشفافية: تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

6- مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي تم شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

وفي هذا الإطار وضعت الأمم المتحدة مبادرة جماعية صادرة عن الشركات الكبرى لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتهدف هذه الاتفاقية إلى حشد طاقات رجال الأعمال وطرح الحلول لمواجهة تحديات العولمة حيث أنها تعد مبادرة طوعية تقوم

على مبدأ المساءلة القانونية والشفافية. كما أنها مبادرة متعددة الأطراف فبالإضافة للشركات الكبرى، هناك الحكومات المحلية، والاتحادات العمالية، والمعاهد التعليمية، وغيرها من منظمات المجتمع المدني، وقد تم إيجاز الأفكار التي تقوم عليها الاتفاقية في عشرة مبادئ:

#### أ- حقوق الإنسان:

- المبدأ الأول: يتعين على الشركات تأييد واحترام حماية حقوق الإنسان المعلنة في كافة دول العالم.

- المبدأ الثاني: الحد من عدم التورط في أعمال تنطوي على مخالفة لمبادئ حقوق الإنسان.

#### ب- معايير العمل:

- المبدأ الثالث: تؤيد الشركات حرية المشاركة وتعترف اعترافاً فعلياً بحق المساومة الجماعية.

- المبدأ الرابع: القضاء على كافة أشكال الإلزام والإجبار على العمل.

- المبدأ الخامس: الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال.

- المبدأ السادس: القضاء على التمييز في الوظائف والمهن.

#### ج- البيئة:

- المبدأ السابع: يتعين على الشركات أن تتبنى أسلوباً حذراً عند التعامل مع التحديات التي تواجه البيئة.

- المبدأ الثامن: تبني المبادرات التي تنمي الشعور بالمسؤولية تجاه البيئة.

- المبدأ التاسع: التشجيع على تطوير ونشر التكنولوجيا الصديقة للبيئة.

د- محاربة الفساد:

- المبدأ العاشر: يتعين على الشركات أن تعمل على محاربة كافة أشكال الفساد، بما في ذلك الابتزاز والرشوة<sup>1</sup>.

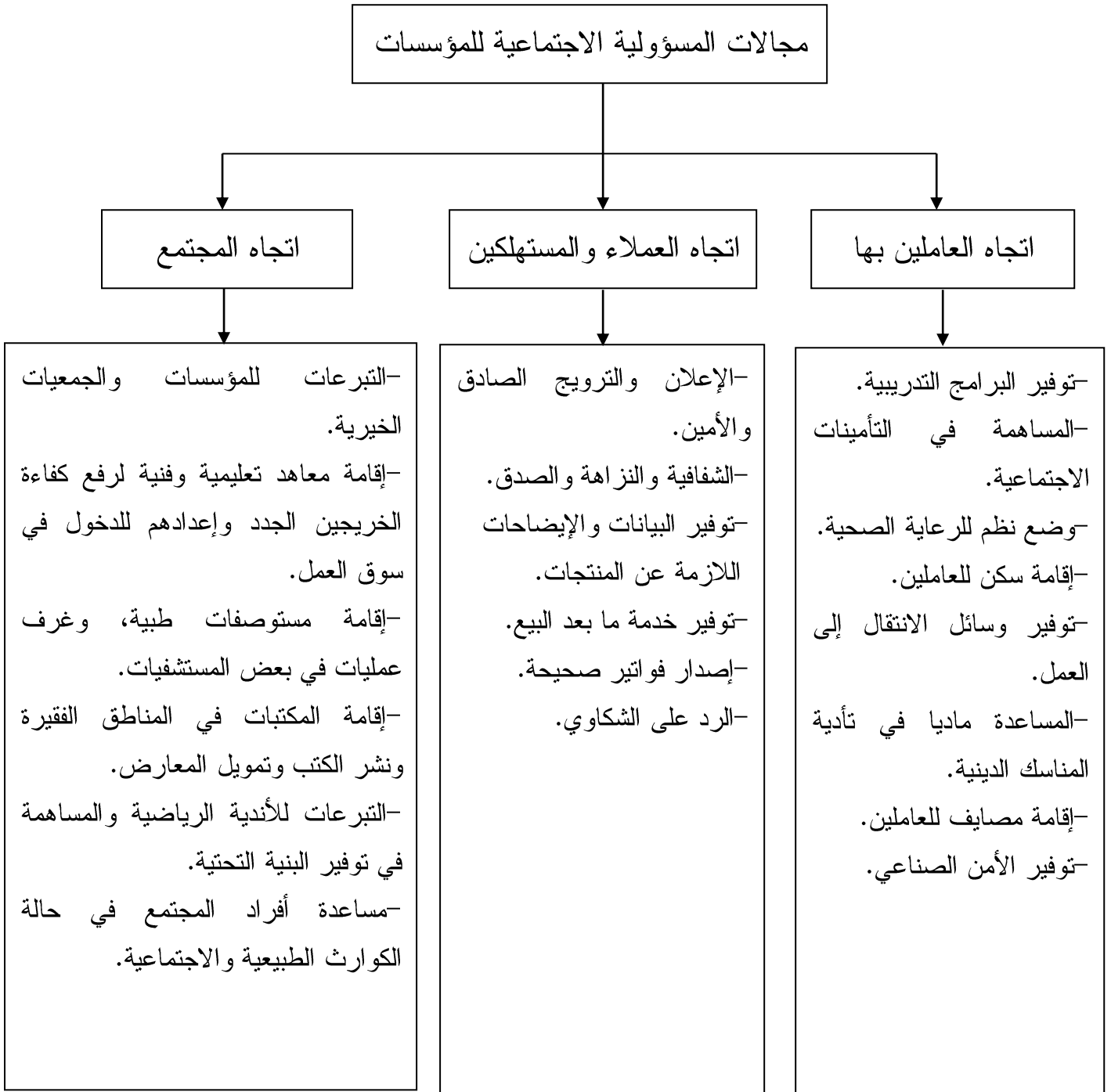
المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية.

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<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، مرجع سبق ذكره، ص233.

<sup>2</sup> عائشة بخالد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص463.

الشكل رقم (01): مجالات المسؤولية الاجتماعية.



المصدر:

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ثلاث اتجاهات، اتجاه العاملين بها حيث تضم توفير البرامج التدريبية، وإقامة سكن للعاملين وتوفير وسائل الانتقال إلى العمل....إلخ.

واتجاه العملاء والمستهلكين ويضم أيضا: توفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن المنتجات وتوفير خدمة ما بعد البيع وإصدار فواتير صحيحة والرد على الشكاوي...إلخ.

والإتجاه الأخير اتجاه المجتمع حيث يضم أيضا التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية وإقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل...إلخ.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء المالي في البنوك.

المطلب الأول: ماهية الأداء.

أولاً: تعريف الأداء: يعتبر مصطلح الأداء أحد المصطلحات التفسيرية، إذ تتداوله جل الكتابات ولو بشكل غير مباشر على اعتباره الهدف الأساسي الذي يسعى كل مسير إلى تحسينه ورغم شيوع تداوله واستخدامه إلا أنه لم يتمكن الباحثون لحد الآن من تقديم مفهوم دقيق ومتفق عليه لهذا المصطلح.

وقبل التطرق إلى بعض التعاريف المتعلقة بمصطلح الأداء يمكن الإشارة إلى أن الأداء لغة: يقابل اللفظة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء، وذلك بشكل كلي، التي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية Performances التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية يبلغ بها التنظيم أهدافه<sup>1</sup>.

وفي هذا الإطار يعرف الأداء أنه "إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز"<sup>2</sup>.

ويعرف كذلك على أنه "الطريقة التي تنجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة"<sup>3</sup>.

فالأداء حسب التعاريف السابقة يتحقق من خلال إنجاز الأعمال أو الأنشطة المحددة مسبقاً من طرف المؤسسة باستخدام الطرق والأساليب المتاحة ويربط البعض الأداء بالموارد البشري باعتبار الفرد هو المسؤول عن الإنجاز والقيام بأنشطة المؤسسة من أجل

<sup>1</sup> عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد رقم 1 نوفمبر 2001، ص 86.

<sup>2</sup> سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005، ص 35.

<sup>3</sup> حاتم عثمان محمد خير، نحو أداء متميز للحكومات، تجربة جمهورية السودان، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005، ص 1.

تحقيق أهدافها، فيعرف على أنه "قيام الموظفين أو الأفراد بواجباتهم ونشاطاتهم المطلوب منهم القيام بها"<sup>1</sup>.

ويعرف الأداء كذلك على أنه سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل الإدارة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب<sup>2</sup>.

من خلال التعريفين السابقين يتضح أن أداء العنصر البشري يمثل دورا كبيرا في تحقيق أهداف المؤسسة خاصة وأن تقديم الخدمات يعتمد بشكل كبير على الأفراد الذين يشكل أداؤهم جزءا هاما من الأداء الكلي للمؤسسة.

لكن كثيرا ما يعبر عن إنجازات المؤسسة أو أدائها بمقاييس الكفاءة والفعالية كونهما يعكسان إما مدى تحقيق الأهداف المرسومة وإما مدى حسن التصرف في الموارد وهو ما جعل الأداء كثيرا ما يرد مقرونا بهذين المصطلحين فيرى البعض أن "الأداء يتحدد من خلال مستويين: الفعالية وتعني درجة تحقيق الأهداف، والكفاءة هي مقارنة بين النتائج المحققة والوسائل المستخدمة من أجل الوصول إليها".

وفي هذا الإطار ورد تعريف الأداء في موسوعة التسيير على أنه يتحدد من خلال الثلاثية: الهدف، الوسيلة، النتيجة. التي تميز أي مؤسسة، فمن خلال الربط بين الوسائل المستخدمة والنتائج المحققة تطرح إشكالية كفاءة المؤسسة وبطريقة أخرى تتحدد من خلال التساؤل هل النتائج المتحصل عليها تحققت بأقل تكلفة؟ والربط بين الأهداف والنتائج بطرح إشكالية فعالية المؤسسة وتعني جودة العمل المنجز الذي يسمح بتحقيق الأهداف

<sup>1</sup> موسى اللوزي، التنظيم وإبراءات العمل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص213.

<sup>2</sup> سناء عبد الكريم، الخناق، مرجع سابق، ص35.

التي تبحث عنها المؤسسة، فالمؤسسة الفعالة هي التي تثبت القدرة على تحقيق الأهداف المحددة من طرف مسؤوليها<sup>1</sup>.

**المطلب الثاني: أنواع الأداء.**

إن اختلاف الباحثين في تحديد مفهوم مصطلح الأداء جعل تحديد أنواعه يختلف من باحث إلى آخر حسب معايير معينة وحسب ما تهدف إليه دراسته ويمكن التطرق إلى بعض المعايير التي تناولها الباحثون في تحديد أنواع الأداء منها:

**الفرع الأول: حسب معيار المصدر.**

ينقسم أداء المؤسسة بشكل عام تبعاً لهذا المعيار إلى أداء داخلي وأداء خارجي:

أ- **الأداء الداخلي:** وينتج هذا النوع من الأداء من خلال مجموع الأداءات الجزئية ويحدها في ثلاثة أجزاء وهي:

- **الأداء البشري:** عرف بأنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله"، فالأداء البشري يعتبر بمثابة المصدر الحقيقي لتكوين الميزة التنافسية وتعزيزها لأن التميز في الأداء لن يستند لمجرد امتلاك المؤسسة للموارد المالية والتكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول إلى قدرتها على توفير نوميّات خاصة من الموارد البشرية.

- **الأداء التقني:** وينتج من خلال حسن استغلال المؤسسة لاستثماراتها بفعالية.

- **الأداء المالي:** ويتحدد بفعالية استخدام الإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسة.

---

<sup>1</sup> بركات ربيعة، دور تقييم الأداء في تحسين الخدمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2005-2006، ص32.

ب- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن مجموع التطورات والتغيرات الخارجية الناتجة عن المحيط ويتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة لهذه التطورات الخارجية والقدرة على سبقها<sup>1</sup>.

#### الفرع الثاني: حسب معيار الشمولية.

ينقسم الأداء تبعاً لهذا المعيار إلى نوعين:

أ- الأداء الكلي: يعني هذا النوع قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة، هذه الأهداف التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيقها بل تتطلب تضافر جميع المصالح الفرعية للمؤسسة<sup>2</sup>.

ب- الأداء الجزئي: ويكون على مستوى نظام فرعي من المؤسسة والذي غالباً ما يكون إحدى وظائفها التنظيمية<sup>3</sup>.

#### الفرع الثالث: حسب المعيار الوظيفي.

يرتبط هذا المعيار بالوظائف والأنشطة المتوفرة لدى المؤسسة ويمكن تقسيم الأداء حسب الوظائف التي تمارسها المؤسسة إلى:

أ- أداء الوظيفة المالية: يتجسد أداء هذه الوظيفة في المؤسسات في ضمان السير الحسن والسليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة ويتجسد أداءها في مدى شرعية وصحة العمليات

<sup>1</sup> بركات ربيعة، مرجع سابق، ص 39-40.

<sup>2</sup> بركات ربيعة، مرجع سابق، ص 40.

<sup>3</sup> عبد الملوك مزهودة، المقارنة الإستراتيجية للأداء مفهوماً وقياساً، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005، ص 487.

المالية (مثل: التزوير والاختلاس) حسب استخدام الأموال العامة وترشيد استعمالها، احترام القواعد القانونية والتنظيمية الخاصة بتنفيذ الميزانية<sup>1</sup>.

ب- **أداء وظيفة الإنتاج:** يتحقق أداء هذه الوظيفة عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية، مع مراعاة مستوى معين من الجودة وفي حدود الإمكانيات المتاحة.

فحجم ونوعية الإنتاج السلعي أو الخدمي تعتبر من المؤشرات الهامة التي تبني مستوى الأداء في المؤسسات وقد وجدت هذه المؤسسات لتقديم خدمات محددة وإشباع حاجات مجتمعية عامة أو إنتاج سلع محددة لتحقيق مصلحة عامة، فتوفر الخدمات بالمستوى الكافي وبالجودة المطلوبة فهي انعكاساً لمدى نجاح المؤسسات وقدرتها على تحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقها<sup>2</sup>.

ج- **أداء وظيفة التسويق:** ويتمثل أداء وظيفة التسويق بشكل عام في تعريف العميل بالخدمة وتسهيل التقاء المنتج به بهدف إنتاج وتقديم الخدمة أو الحصول عليها<sup>3</sup>.

د- **أداء وظيفة التمويين:** تمثل وظيفة أساسية في المؤسسة ويتجسد أداؤها من خلال إبرام عقود التزود بالمنتجات والتجهيزات عن طريق استعمال كفاءات الأعوان من إمكانيات الدراسة والاقتراحات والتفاوض للحصول على أفضل الأسعار وأحسن النوعيات للتجهيزات والخدمات المقدمة من طرف الموردين<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> صرارمة عبد الوحيد، الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005، ص136.

<sup>2</sup> بركات ربيعة، المرجع نفسه، ص43.

<sup>3</sup> سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص167.

<sup>4</sup> صرارمة عبد الوحيد، المرجع نفسه، ص46-95.

هـ- أداء وظيفة الأفراد: تعتبر الموارد البشرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة فتحسين مردوديتها مرتبط بتحسين قدرة وكفاءة مواردها البشرية لذلك أصبح الاستثمار في هذا المورد الإستراتيجي أحد العناصر الأساسية لبقاء ونجاح المؤسسات.

ويتمثل أداء هذه الوظيفة في المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين مسيرين مهندسين وغيرهم ويقاس أداء الأفراد عادة باستخدام معايير عديدة منها:

- كمية الإنتاج والجودة.
- الخدمات المقدمة للعملاء.
- المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور.
- معالجة شكاوى العملاء.
- المواظبة على العمل ويستخدم عادة معدل التغيب كمؤشر للتعبير عنه.
- التعاون مع الزملاء<sup>1</sup>.

و- أداء وظيفة العلاقات العمومية: وتهدف هذه الوظيفة إلى تنمية العلاقات الوطيدة بين المؤسسة وزيارتها وتحسين صورتها وسمعتها في أذهانهم ويمكن تعريفها على أنها: "الجهد المخطط لإنشاء والمحافظة على علاقة حسن النية بين المؤسسة ومجتمعها"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>بركات ربيعة، المرجع نفسه، ص45-46..

<sup>2</sup>بركات ربيعة، المرجع نفسه، ص464.

الفرع الرابع: حسب معيار الطبيعة.

تبعاً لهذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف اقتصادية، أهداف اجتماعية، أهداف تكنولوجية، سياسية....، ويمكن تصنيف الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي، أداء سياسي.

أ- الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية...) وتدنيه استخدام مواردها (رأس مال، العمل، الموارد الأولية، التكنولوجيا).

ب- الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيوداً أو شرط فرضها عليها أفراد المؤسسة أولاً، وأفراد المجتمع الخارجي ثانياً، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية.

ج- الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداءً تكنولوجياً عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافاً تكنولوجية كالسيطرة على المجال التكنولوجي، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافاً إستراتيجية نظراً لأهمية التكنولوجيا.

د- الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عبد الملوك مزهودة، مرجع سابق، ص 89-90.

بعد استعراض معظم معايير تصنيف الأداء تشير إلى أن مختلف أنواع غير متنافية المفهوم فقد نجد الأداء الاقتصادي الذي صنف حسب معيار الطبيعة قد يظم الأداء المالي وكذلك نفس المعنى ينطبق على الأنواع الأخرى.

### المطلب الثالث: الأداء المالي البنكي.

تحتل عملية منح القروض نسبة كبيرة من معاملات البنوك التجارية، ومن خلال هذا سنتطرق إلى مفهوم القروض وأنواعها ومصادرها.

### الفرع الأول: إدارة القروض

#### أولاً: مفهوم القروض.

هناك عدة تعاريف للقروض، لكنها لا تخرج من التعبير عن عملية تتم بموجبها تمكين متعامل اقتصادي من التصرف أو الاستغلال بمال نقدي حاضر أو مستقبل في تمويل أي نشاط اقتصادي، وعملية التطرق إلى بعض التعاريف:

- إن كلمة "Credit" أصلها من اللاتينية "Credo" والتي تعني "Credo" وتعني باللغة السنسكريتية<sup>1</sup>.

تعرف القروض بأنها تلك الخدمات المقدمة للعملاء والتي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشأة في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعملات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة على أقساط في تواريخ محددة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد المعطي رضا الرشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص31.

<sup>2</sup> عبد المطلب عبد المجيد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص103.

- ويعرف القرض كذلك بمفهوم المادة 325 من قانون البنوك المؤرخ في 19 أوت 1917، هو كل عقد بمقتضاه تقوم مؤسسة مؤهلة لذلك بوضع أو بوعده منح مؤقت وعلى سبيل (oneneur) لأموال تحت تصرف أشخاص معنويين، ماديين أو الاثنين معا، لحساب هؤلاء الذين يلتزمون بالإمضاء أو التوقيع<sup>1</sup>.

## ثانيا: أنواع القروض.

تختلف أنواع القروض حسب آجالها وتبعها للمقترضين، والأغراض التي تستخدم فيها الضمانات المقدمة وبالتالي تصنف القروض تبعاً لذلك يسهل على البنك تتبع نشاطه ومعرفة الأسباب التي أدت إلى تقدمه أو تأخره، ومن مقارنة أنواع نشاطها بما تقدمه البنوك الأخرى، وفيما يلي سنتناول أنواع القروض من خلال معايير للتصنيف.

أولاً: تقسم القروض حسب هذا المعيار إلى<sup>2</sup>:

I- قروض ممنوحة لأجل: وتقسم إلى:

1- قروض قصيرة الأجل:

وهي التي تكون مدتها عادة أقل من سنة والتي تستخدم أساساً في تمويل النشاط التجاري للمنشآت مثل شراء الخام، سداد النفقات المختلفة مثل الأجور...إلخ.

2- قروض متوسطة الأجل:

وهي التي يمتد أجلها إلى خمس سنوات بغرض تمويل العمليات الرأسمالية التي تقوم عليها المشروعات مثل استبدال آلات المصنع بوحدة جديدة، أو إجراء تعديلات جوهرية تؤدي إلى تطوير الإنتاج، كما تمنح أيضاً لأغراض التوسع.

<sup>1</sup>Ammeur Benhalima, Technique et Pratique Bancaire, Edit Dehleb, Alger, 1997, P55.

<sup>2</sup>محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2000، ص406.

### 3- قروض طويلة الأجل:

وهي التي تزيد عن خمس سنوات والتي تمنح بغرض تمويل مشروعات الإسكان والمشروعات العقارية، واستصلاح الأراضي، وبناء المصانع، وشراء الآلات.

### II- قروض مستحقة عند الطلب:

أي يحق للبنك طلب سدادها في أي وقت يشاء، وللمقترضين الحق في أدائها عندما يريدون.

### ثانياً: تصنيف القروض بحسب الضمان المقدم.

تنقسم القروض طبقاً لهذا المعيار إلى<sup>1</sup>:

I- قروض استهلاكية: وتستخدم في الحصول على سلع الاستهلاك الشخصي، أو لدفع مصروفات مفاجئة لا يمكن للدخل الحالي للمقترض من مواجهتها، ويتم سدادها من دخل المقترض في المستقبل أو تصفية لبعض ممتلكاته.

II- القروض التجارية: هي تلك القروض الممنوحة لآجال قصيرة للمزارعين، المنتجين، والتجار لتمويل عملياتهم الإنتاجية والتجارية، وطابعها موسمي، وتختلف البنوك في اهتمامها بهذا النوع من القروض، فمنها ما يتخصص في تمويل الزراعة والحصاد ومنها ما يفضل أنشطة أخرى.

III- القروض الإنتاجية: وهي التي تمنح بهدف تكون الأصول الثابتة للمشروع كما تستخدم في تدعيم وتمويل مشروع التنمية الاقتصادية في المجتمع.

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص 114.

IV- قروض استثمارية: تمنح القروض الاستثمارية للبنوك الاستثمارية وشركات الاستثمار لتمويل اكتتابها في سندات وأسهم جديدة وتمنح القروض الاستثمارية في شكل قروض مستحقة عند الطلب أو الأجل لسماسة الأوراق المالية<sup>1</sup>.

ثالثاً: تصنيف القروض بحسب الضمان المقدم.

I- قروض غير معقولة بضمان معين:

الأصل أن البنك لا يقدم قروضا بدون ضمان، لكنه قد يلجأ إلى تقديم هذا النوع من القروض في بعض الحالات، كأن يكون عمله من النوع الذي يقترض باستمرار منه (البنك) ولذلك فهو يكون على إطلاع وعلى علم بمركزه المالي وبإمكانياته وقدرته المالية على التسديد، لذلك يقوم البنك بفتح اعتماد لعملية لتمكينه من السحب متى شاء من البنك ضمن مبلغ ومدة معينين (المتفق عليها).

وعادة تعمد البنوك عند منحها هذا النوع من القروض إلى وضع الشرطين التاليين<sup>2</sup>:

الشرط الأول: وهو ما يعرف بالرصيد المعرض (Compensatore Balance) والذي بمقتضاه ينبغي على العميل أن يترك في حسابه الجاري لدى البنك نسبة مئوية معينة (10% - 20%) من قيمة الاعتماد أو القرض الممنوح بالفعل.

الشرط الثاني: وهو وجوب قيام العميل بسداد قروضه مرة واحدة على كل سنة، وكل ذلك لتبيان أن هذا القرض هو من النوع القصير الأجل وأن العميل لا يمكن أن يتخذه كمصدر لتمويل استثمارية.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 115.

<sup>2</sup> عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، جامعة قسنطينة، 2000، ص 40.

## II - قروض مكفولة بضمان:

رأينا كيف أن البنوك يمكن أن تقدم قروضا بدون ضمان تتم بمجرد توقيع للسند من قبل المقترض، ولكن إلى جانب ذلك البنوك التجارية تقدم قروضا بضمانات مختلفة، ولعل سبب ذلك يرجع إلى ما يلي<sup>1</sup>:

- ضعف المركز المالي للعميل مما يضطر البنك إلى طلب ضمانات معينة لقاء تقديمه للقروض.

- طلب قروض بمبالغ كبيرة تلزم البنك على فرض شروطه المتعلقة بالضمانات خاصة.

- عادة ما تطلب البنوك من المشروعات الصغيرة تقديم الضمان، لأن هذه الأخيرة غالبا ما تتعرض لأخطار تفوق تلك التي تتعرض لها المشروعات الكبيرة، ويمكن تقسيم القروض المكفولة بضمان إلى نوعين:

**1- قروض مكفولة بضمان شخصي:** وفيه يتدخل شخص آخر خلاف المقترض وتعهد بالسداد في حالة عجز المقترض، ويشترط البنك في هذه الحالة تمنح للشخص الضامن بالقدرة على الوفاء.

**2- قروض مكفولة بضمان أصل معين:** عادة ما تلجأ البنوك لمنح القروض بضمان حقيقي وذلك لكي تزيد من الوقاية التي تجننها من خطر عدم التسديد الذي يمكن أن يقع فيها العميل على اعتبار أن العميل إذا عجز عن السداد يمكن للبنك أن يستولى على الأصل المعين ويتخلص من قيمة السداد، فإذا ازدادت القيمة المقدرة الذين أعيدت منه الزيادة إلى المدين أما إذا لم تكفي قيمة السداد دينه فإن البنك يشترط مع الدائنين الآخرين

<sup>1</sup> عبد الحق أبو عتروس، المرجع السابق، ص41.

للحصول على أموالهم من الأصول الأخرى غير المرهونة، ولعل أهم الأصول التي يمكن أن يقدمها كضمان للحصول على قروض ما يلي:

#### أ- قروض بضمانات بضائع:

وهي قروض يمنحها البنك لعمليه لضمان بضائع يودعها هذا الأخير لدى البنك، أو يشترط في هذه الحالة أن تكون هذه البضائع قابلة للتخزين والتأمين عليها وأن لا تكون معرضة للتلف أو النقصان الشديد أثناء فترة القرض، وأن تكون سهلة الجرد، ويمكن بيعها وفي وقت قصير، وأن لا تكون أسعارها عرضة لذبذبات شديدة، وأن تكون من وحدات متجانسة يسهل عدها أو كيلها أو وزنها.

#### ب- قرض بضمان أوراق مالية:

وهي قروض تمنح بضمان أوراق مالية يودعها العميل لدى بنك ويشترط في هذه الحالة أن تكون الأوراق المالية جيدة وسهلة التداول، ولا تقل قيمتها السوقية عن قيمتها الاسمية، وحبذا لو كان مضمونة من الحكومة.

#### ج- قروض بضمان أوراق تجارية:

وفيها يفتح البنك اعتماد للعميل مقابل أن يقدم هذا الأخير كمبيالات مسحوبة بأمر من أشخاص آخرين معروفين لدى البنك ويتمتعون بسمعة حسنة وتكون هذه الكمبيالات عادة مطهرة للبنك<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة للبنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2003، ص 147-15.

د- قروض بضمان رهن عقاري:

يقتصر هذا النوع من النشاط للبنوك العقارية إن وجدت أصلاً لمزاولة هذا النوع من التوظيف وعلى ذلك فإن حالات قبول العقارات كضمان في البنوك التجارية لا تكون على سبيل الضمان الإضافي أو كأجزاء لاحقة لمنح القروض إذا ما شعر البنك بتطورات في مركز العميل لا تدعو إلى الارتياح، أو من المحتمل أن تؤثر على إمكانية في السداد.

هـ- قروض مقابل تنازلات:

تقدم البنوك هذه التسهيلات بأعمال المقاولات والتوريد استناداً إلى ما يتمتعون به من سمعة حسنة ومقدرة على الوفاء بتعهداتهم في تنفيذ الأعمال التي يتعاقدون عليها، ويكون التسهيل المقدم لعقد الأنشطة في حدود نسبة معينة من إجمالي قيمة العملية تتراوح 30-50% أو تصرف التسهيلات المصرح بها تدريجياً بما يتماشى مع تنفيذ الأعمال، ومن ثم فإن هذه القروض لا يقابلها في واقع الأمر ضمانات عينية، وإنما إلى الثقة الشخصية في العميل التي تعزز مطالبته ابتداءً بالتنازل عن كافة مستحقاته في العملية التي يقوم بتمويلها.

و- قروض بضمان كمبيالات:

الكمبيالة إحدى أدوات الائتمان التي تعطي للمستفيد حق تقاضي مبلغ معين بتاريخ محدد من المسحوب عليه، والتي تجيز للمستفيد في حالة عدم تحصيلها في الموعد المحدد إجراء البروتستو ضده، وهذا ما يضر بسمعة المدين، فضلاً عما قد يترتب عليه من آثار أخرى، ويتيح الإقراض بضمان كمبيالة للعملاء الحصول على نسبة معينة من قيمتها قبل حلول مواعيد الاستحقاق على نحو يسمح لهم بالاستمرار في نشاطهم وتنمية أعمالهم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عبد السلام أبو قحف، المرجع السابق، ص 150.

رابعاً: حسب نوعية نشاط العميل.

يتم تصنيف القروض هنا وفقاً لنوعية نشاط الأعمال التي يمارسها عملاء البنوك، ويتمثل في الأنواع التالية:

### I- قروض مقدمة لمنظمات الأعمال:

ويقصد بها القروض التي تقدمها البنوك لعملائها من منظمات الأعمال الصناعية (كشركات السيارات، الأجهزة الكهربائية)، أو تجارية (مؤسسات البيع الكبرى، المحلات التجارية)، أو الخدمية (شركات السياحة، والمستشفيات، المدارس الخاصة وغيرها).

### II- قروض الأوراق المالية:

ويقصد بها القروض قصيرة الأجل التي يقدمها البنك لوسطائه (السماسرة) الأوراق المالية، والتي يستخدمونها في تمويل مشترياتهم من الأوراق المالية لصالح عملائهم أو يفرض الاحتفاظ بها بهدف المضاربة، وعادة تعتبر الأوراق المالية المشتراة بواسطة المقترضين وهنا لقيمة القرض الذي تم الحصول عليه من البنك.

### III- قروض البنوك:

يقصد بها تلك القروض التي يمنحها البنك الذي لديه فائض نقدي إلى البنوك التجارية الأخرى، وتظهر الآن مخاطر عدم السداد لتلك القروض محدودة، فالفائدة عليها غالباً ما تكون منخفضة نسبياً، أما تاريخ استحقاقها فقد يكون يوماً واحداً في أغلب الأحيان، وفي أحيان يتم الاتفاق بين البنك المقرض والبنك المقترض على اعتبار القرض بمثابة ودیعة بإخطار يحق للبنك المقرض استردادها بعد إخطار البنك المقترض<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> طه طارق، إدارة البنوك ونظم المعلومات البنكية، الحرمین للكمبيوتر، القاهرة الأولى، 2000، ص 301.

ثالثاً: مصادر القروض.

أشرنا في ما سبق إلى أن عملية خلق الودائع من أهم الأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك التجارية، وهي أيضاً من العمليات التي يمكن إجراؤها على الحسابات المفتوحة لفائدة الأفراد.

أولاً: إدارة القروض والودائع.

يرغب الأفراد أحياناً لاعتبارات مختلفة في تفصيل عدم الاحتفاظ بالنقود لديهم، ويبحثون عن أحسن الصيغ للحفاظ عليها. وتطرح البنوك واحدة من هذه الصيغ، وهي إتاحة الفرصة للأفراد من أجل الاحتفاظ بالنقود لديها، وعلى هذا الأساس يمكن تعريف الوديعة على أنها تمثل كل ما يقوم الأفراد أو الهيئات بوضعه في البنوك مؤقتة قصيرة أو طويلة الأجل على سبيل الاحتفاظ أو التوظيف وتتجسد هذه الودائع في غالب الأحيان في شكل نقود قانونية، على الرغم من أنها يمكن أن تأخذ أحياناً أشكالاً أخرى<sup>1</sup>.

هناك عدة أنواع من الودائع تختلف بحسب الغرض منها، فهناك الودائع التي توضع في البنوك بمجرد الاحتفاظ بها، وهناك نوع آخر من الودائع ينتظر أصحابها تحقيقها لفوائد، وعموماً يمكن أن نذكر منها أربعة أنواع للودائع:

#### I- الودائع الجارية أو الودائع تحت الطلب:

وهي ودائع تحت الطلب يمكن للعميل أن يسحبها بدون إشعار مسبق من البنك، وعليه فإن هذا الأخير لا يستطيع استعمال هذه الودائع تجربة كبيرة في تقديم القروض أو القيام ببعض الاستثمارات، كما يجب أن يكون مستعداً في كل حين لمواجهة عملية سحب

<sup>1</sup> عادل أحمد حشيش، المرجع السابق، ص 25.

غير متوقعة، وعادة لا يحصل أصحابها على فوائد، وتختلف حركة الودائع الجارية بسبب اختلاف النشاط الاقتصادي لمودعيها<sup>1</sup>.

### II- الودائع لأجل:

هي تلك الودائع التي يضعها أصحابها في البنوك لفترة معينة، ولا يمكن لهم سحبها إلا بعد انقضاء هذه الفترة وتقديم إخطار للبنك بتاريخ السحب، فالوقت يعتبر إذن عاملا تصنف على أساسه الودائع، وتميزه عن غيرها فهي ليست ودايع جارية تماما بحكم العقوبات والشروط التي تتعرض صاحبها أثناء عمليات السحب بالإضافة إلى أنها تبقى بحوزة البنك لفترة ما تكون محل اتفاق بين طرفين.

### III- الودائع الادخارية:

تعتبر هذه الودائع بمثابة عملية توفير ادخار حقيقية نظرا لمدة إيداعها في البنوك والعائد المنتظر منها، فهذه الودائع تبقى لفترات طويلة في البنك، لا يمكن لصاحبها أن يسحب منها مهما كانت الظروف، وهو يواجه عراقيل عديدة أولها ضرورة انقضاء مدة الإيداع.

### IV- الودائع الائتمانية:

تعتبر النوع الوحيد الذي لا يمكن نتيجة إيداع حقيقي، بل هو ناشئ عن مجرد فتح حسابات ائتمانية، والقيام بعمليات إقراض، فيما يقوم صاحب وداعة حقيقية بتحرير شيك لفائدة شخص ما دون أن يقوم هذا الشخص بسحب فعلي للنقود، فإن ابنك يقوم بتسجيل هذه العمليات محاسبيا، بحيث يجعل حساب المسحوب عليه مدينا وحساب المستفيد دائنا،

<sup>1</sup> بخزاز بعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2000، ص100.

وهذا التحويل بين الحسابين يعتبر بالنسبة للبنك وديعة وهي ليست فعلية على كل حال، لكنها تسمح بالتوسيع في القرض دون أن يدفع نقوداً حقيقية<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: إدارة المخاطر وأهميتها

#### 1- تعريف إدارة المخاطر:

تعددت التعاريف حول إدارة المخاطر إلى:

- **التعريف 1:** إدارة المخاطر هي نظام متكامل وشامل لتهيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة وتحديدتها وقياسها وتحديد مقدار أثارها على أعمال البنك وأصوله وإيراداته، ووضع الخطط المناسبة لما يمكن القيام به لتخفيف هذه المخاطر أو لكبحها والسيطرة عليها وضبطها للتخفيف من أثارها إن لم يكن بالإمكان القضاء على مصادرها<sup>2</sup>.

#### 2- أهميتها:

إن أهمية إدارة المخاطر بالبنوك مستوحاة من الهدف الرئيسي لها المتمثل في قياس المخاطر من أجل مراقبتها والتحكم فيها<sup>3</sup>.

- المساعدة في تشغيل رؤية مستقبلية واضحة، يتم بناء عليها تحديد خطة وسياسة العمل.

- تنمية وتطوير ميزة تنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية.

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 101.

<sup>2</sup> حربي محمد عريفان، سعيد جمعه عقل، إدارة المصارف الإسلامية، مدخل حديث، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 10، ص 310.

<sup>3</sup> صلاح حسن، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المعرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر، الجزائر، 2010، ص 25.

- تقييم المخاطر والتحوط منها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر والربحية.
- مساعدة البنك على احتساب معدل كفاية رأس مال وفقا للمقترحات الجديدة للجنة بازل.

### الفرع الثالث: الإدارة السيولية

هناك عدة تعاريف للسيولة البنكية من أهمها ما يلي:

**1-تعريف السيولة:** تعني قدرة البنك التجاري على تسديد جميع التزاماته نقداً، والاستجابة لطلبات الائتمان ومنح القروض الجديدة وهذا يستدعي ويتطلب ما يلي<sup>1</sup>:

✓ توفر نقد سائل المصارف بشكل كاف.

✓ سهولة الحصول على نقد عن طريق:

• القدرة على تسيل بعض موجودات البنك وبالسعة الكافية لمواجهة الاحتياطات النقدية الفورية أو العاجلة ودون التضحية بقيمة هذه الموجودات.

• قدرة البنك على الاقتراض من المؤسسات المالية الأخرى أو إصدار أسهم جديدة بأسعار تكاليف مقبولة.

---

<sup>1</sup>أسعد حميد العلي، إدارة المصاريف التجارية (مدخل إدارة المخاطر)، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2013، ص181.

## 2- أهمية السيولة:

- إن البنك يحتاج دائما إلى سيولة من أجل مواجهة سحب المودعين وكذا لتلبية طلبات زبائنه في منحهم القروض والتسهيلات وعدم تفويت فرصة استثمارية<sup>1</sup>.
- ✓ أنها تعتبر مؤشر حيوي للسوق المالية والمودعين والمدارة وكذا المحللين.
- ✓ أنها تظهر البنك أمام السوق المالية بمظهر على الثقة والبعيد عن المخاطر والقادر على الإبقاء بالتزاماته تجاه جميع الأفراد.
- ✓ أنها تؤكد القدرة على الوفاء بالتزامات والتعهدات الملتزم بها.
- ✓ تجعل البنك في مأمن من بيع بعض موجوداته بخسارة من أجل الوفاء بالتزاماته.
- ✓ وجود السيولة يحمي البنك من الاضطرار إلى الاقتراض من المصارف أو من البنك المركزي.
- ✓ أنها تشكل تعزيز الثقة لكل من المقترضين والمودعين وحملة الأسهم والتأكيد لهم بأن البنك قادر على الاستجابة السريعة لمتطلباتهم.

<sup>1</sup> صادق راشد الشمري، إدارة المصارف (الواقع والتطبيقات العلمية)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص376.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما قدمناه بالجانب النظري للموضوع، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية وتطورها التاريخي، ثم أهميتها بالنسبة للمؤسسة ومبادئها، أما في المطلب الأخير تناولنا على الترتيب مجالات المسؤولية الاجتماعية.

وفي حين تناولنا في المبحث الثاني مفاهيم عامة حول الأداء المالي في البنوك انطلاقاً من ماهية الأداء في المطلب الأول والأداء المالي من خلال المطلب الثاني، أما المطلب الثالث والأخير تطرقنا إلى الأداء المالي البنكي.



# الفصل الثاني

الدراسة الميدانية على عينة من  
الوكالات البنكية بالمسيلة

### تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة، وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور الاستبيان، المستخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج، وفقا لفرضيات الدراسة.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، خصص الأول لمنهجية وإجراءات الدراسة المتبعة، حيث تناول منهج الدراسة، وطرق جمع البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى شرح كيفية إعداد أداة الدراسة، والمتمثلة في الاستبيان، وزعت على أفراد العينة المختارة، وقياس ثبات وصدق هذه الاستبيان، من أجل التأكد من سلامة ووضوح فقراتها، بما يعزز الثقة والدقة في النتائج المتوصل إليها، كما يتناول هذا المبحث الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

ويتطرق المبحث الثاني إلى تحليل خصائص عينة الدراسة، من خلال بيانات الجزء الأول من الاستبيان (اسم البنك، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، والوظيفة).

أما المبحث الثالث فيتناول تحليل ومناقشة فقرات أداة الدراسة حيث خصص لعرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة، بواسطة استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

### المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

### المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما أنه الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وحيث أننا نعرف مسبقا جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول إلى قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

كما استخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي وهو أسلوب دراسة الحالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على عينة من البنوك الناشطة في ولاية المسيلة.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

1-المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساسا في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والإطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنت.

2-المصادر الأولية: ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصا لهذا الغرض، ووزع على الأفراد العاملين في منظمات الأعمال الممثلة لعينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفرغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

#### المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في البنوك الناشطة في ولاية المسيلة، ولصعوبة تحديد عدد الإداريين العاملين في هذه المنظمات بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 42 إداري عامل في مجموعة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبتها المؤوية.

الجدول رقم (01): عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة

البنك			
الاستبيانات الضائعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الموزعة	
01	06	07	العدد
02.38	14.29	16.66	النسبة %
02	05	07	العدد
04.76	11.90	16.66	النسبة %
03	04	07	العدد
07.15	09.53	16.66	النسبة %
01	06	07	العدد
02.38	14.29	16.66	النسبة %
02	05	07	العدد
04.76	11.90	16.66	النسبة %
02	05	07	العدد
04.76	11.90	16.66	النسبة %
11	31	42	العدد
26.19	73.81	100	النسبة %

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) ما يلي: بلغ عدد المنظمات الممثلة لعينة الدراسة 06 وكالات بنكية، تم توزيع فيها 42 استمارة استبيان وتم استرجاع 31 استبيان أي بنسبة 73.81%، في حين بلغ عدد الاستبيانات الضائعة 11 استبيان بنسبة 26.19% من عدد الاستبيانات الموزعة الكلية.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استبيان، بالإضافة إلى اعتمادنا على المقابلة بهدف الحصول على أكبر حجم من البيانات والمعلومات التي ستساعدنا في تحليل وتفسير الإجابات على فقرات الاستبيان، كما اعتمدنا أيضا على الملاحظة، حيث وأثناء تجوالنا بين مكاتب الإداريين في المستويات المختلفة، وفي أقسام وإدارات البنوك محل الدراسة، قمنا بملاحظة وتسجيل كل ماله علاقة بموضوع البحث، من تنظيم للأعمال، والأرشيف، وما هو موجود من تجهيزات للإعلام الآلي، وكذا سلوك الأفراد داخل الإدارات، وهذا بهدف مساعدتنا في تحليل وتفسير بعض فقرات الاستبيان.

1- تصميم الاستبيان: قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج أهم الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وهو تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة، نهدف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى ما يلي:

أ- التعرف على مدى فهم الإداريين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية

ب- التعرف على متطلبات وخصائص الاداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية

ج- التعرف على مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

وفيما يخص تصميم الاستبيان، فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة والجانب النظري للبحث، واعتمدنا في تصميم استمارة الاستبيان، على سلم ليكرت

خماسي الأبعاد كقياس للإجابة عن فقرات الاستمارة المندرجة تحت ثلاث محاور أساسية، والجدول رقم (02) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.

**الجدول رقم (02): درجات مقياس ليكرت الخماسي**

الاستجابة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي -الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى ( $4=5-1$ )، ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي ( $0.80 = 5/4$ )، و بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول وهكذا كما يلي:

- لا أتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.00 - 1.80).

- لا اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.80 - 2.60).

- محايد: المتوسط ينتمي إلى المجال: (2.60 - 3.40).

- اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال: (3.40 - 4.20).

- اتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (4.20 - 5.00).

وقد قمنا بالإجراءات الآتية:

- إعداد استبانة أولية، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

- عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف، من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

- تعديل الاستبيان بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازما للتعديل.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض العبارات وتعديل البعض.

- إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية على الاستبيان، والقيام بالتعديل المناسب.

- القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين أحدهما خصص للبيانات العامة لعينة الدراسة، وتتكون من ستة فقرات وهي اسم البنك، والوظيفة، والجنس، والسن، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، والهدف من اعتماد هذا الجزء هو معرفة ما إذا كان لها تأثير على إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في الجزء الثاني من الاستبيان.

أما الجزء الثاني، فيتناول محاور الدراسة الأساسية، والمتعلقة تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة، وتم تقسيمه إلى ثلاثة محاور، كما يوضحه الجدول رقم (03)، والذي يبين عنوان المحور، وأرقام الفقرات وعددها، والنسبة المئوية لكل محور، بالمقارنة مع العدد الكلي لفقرات الجزء الثاني من الاستبيان.

#### الجدول رقم (03): محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المئوية

رقم المحور	العنوان	أرقام الفقرات	العدد	النسبة المئوية%
1	مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية	20-1	20	40.81
2	الاداء المالي في البنوك التجارية	35-21	15	30.61
3	تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية	49-36	14	28.57
المجموع	-	49-1	49	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 3 أن عدد فقرات المحور الأول والمعنون مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية بلغ 20 فقرة بنسبة 40.81 % من العدد الكلي لفقرات الاستبيان، وبلغ عدد فقرات المحور الثاني والمعنون الاداء المالي في البنوك التجارية 15 فقرة بنسبة 30.61 % من العدد الكلي لفقرات الاستبيان، في حين بلغ عدد فقرات المحور الثالث المعنون تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء الاستراتيجي في البنوك التجارية 14 فقرة بنسبة 28.57%.

#### المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة

**صدق الاستبيان:** يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لقياسه، ولقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور المقياس.

**1-صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** تم عرض أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان في صورتها الأولية لتحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة، وهم ينتمون لاختصاصات علمية مختلفة وهذا بغية التأكد من سلامة بناء استمارة الاستبيان من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات.

- مدى شمولية استمارة الأسئلة لمعالجة مشكل الدراسة.

- مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه.

هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروري من تعديل صياغة الفقرات أو حذفها، أو إضافة فقرات جديدة، وفي الأخير، وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة

التحكيم، استجبنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وتمت صياغة الاستبيان بشكل نهائي (انظر الملحق رقم 1).

2- ثبات الاستبيان: يقصد بثبات الاستبيان، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استمارة أسئلة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم (04) يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

#### الجدول رقم (04): يبين قيمة معامل Crombach's Alpha

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	عنوان المحور
0.996	20	المحور الأول: مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية
0.994	15	المحور الثاني: الاداء المالي في البنوك التجارية
0.992	14	المحور الثالث: تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية
0.998	49	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.992 - 0.996) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان بلغ 0.998 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، تدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة استمارة الاستبيان وصلاحيتها لتحليل وتفسير نتائج الدراسة اختبار فرضياتها.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

### اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سميرنوف):

سنعرض اختبار كولمجروف-سميرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا واختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية SIG أكبر من (0.05) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات التوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

### الجدول رقم (05) يبين اختبار التوزيع الطبيعي (1-sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عنوان المحور	القيمة الإحصائية	قيمة مستوى الدلالة SIG
01	المحور الأول: مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية	0.688	0.731
02	المحور الثاني: الاداء المالي في البنوك التجارية	0.627	0.827
03	المحور الثالث: تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية	0.689	0.729
	المجموع	0.606	0.856

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن

أولاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
58.06	18	ذكر
41.94	13	أنثى
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الجنس بنسبة 58.06% بالنسبة للذكور و41.94% بالنسبة للإناث ونلاحظ أن نسبة الذكور هي نسبة عالية على نسبة الإناث.

ثانياً- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
38.71	12	أقل من 30 سنة
35.48	11	من 30 إلى 50 سنة
25.81	08	أكثر من 50 سنة
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير السن بنسبة 38.71% الذين عمرهم اقل من 30 سنة وبنسبة 35.48% للذين عمرهم محصور ما بين 30-50 سنة و بنسبة 25.81% بالنسبة للذين عمرهم أكثر من 50 سنة ونلاحظ أن فئة الأفراد الذين عمرهم ما بين 30 إلى 50 سنة هم أكثر نسبة من الذين عمرهم أقل من 30 سنة و الذين عمرهم أكثر من 50 سنة.

المطلب الثاني: توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي والخبرة المهنية  
أولاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة%	التكرار	المؤهل العلمي
6.45	02	ثانوي
93.55	29	جامعي
00	00	دراسات عليا
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المؤهل العلمي بنسبة 6.45% للذين لهم مستوى ثانوي ونسبة 93.55% للذين مستواهم جامعي أما نسبة 00% فللذين مستواهم دراسات عليا ونلاحظ أن هذه النسبة هي نسبة عالية جدا مقارنة بنسب الذين مستواهم ثانوي أو متوسط فأقل.

ثانيا- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
29.03	09	أقل من 5 سنوات
58.06	18	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
12.90	04	أكثر من 10 سنوات
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 29.03% للذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات أما نسبة 58.06% للذين لهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات و هي النسبة الأعلى أما نسبة 12.90% فتعود للذين لهم خبرة أكثر من 10 سنوات.

المطلب الثالث: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

الجدول رقم (10) يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة %	التكرار	الصفة الوظيفية
03.23	01	مدير
22.58	07	رئيس مصلحة
19.35	06	رئيس قسم
54.84	17	إداري
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة صغيرة والتي تقدر بـ 03.23 % للذين صفتهم مدير و نسبة 22.58% للذين صفتهم رئيس مصلحة ثم نسبة 19.35% للذين صفتهم رئيس قسم لتأتي النسبة الأعلى و التي تقدر بـ 54.48% بالنسبة للذين صفتهم إداري.

**المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاوَر استمارة الاستبيان**

لتحليل فقرات استمارة الأسئلة تم استخدام اختبار ( one sample T test ) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل فقرة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة لـ T المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية) وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة للمحسوبة اقل من قيمة t الجدولية ) وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة.

المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بمظاهر المسؤولية الاجتماعية  
أولاً-تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بالمسؤولية القانونية

الجدول رقم(11): يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمظاهر المسؤولية  
الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط ط الحسابي	الانحراف ف المعياري	القيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
01	يساهم البنك في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين والأنظمة التي يطبقها	3,983	1,091	5,468	,000	عالية	03
02	يلتزم البنك بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل	3,812	1,002	5,839	,008	عالية	05
03	يؤكد البنك إلتزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والسلامة المطبقة في البنك	3,938	1,035	6,508	,000	عالية	04
04	يلتزم البنك بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية	4,071	0301,	7,028	,000	عالية	01
05	يلتزم البنك بتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة به	4,064	0,997	8,940	,000	عالية	02
/	كل فقرات المجال الأول	3,849	,905	3,264	,000	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (ايجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.074 وانحراف معياري 1.003 وبلغت القيمة T المحسوبة 7.028 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يلتزم بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية.

احتلت الفقرة رقم (05) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,064 وانحراف معياري 0,997 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,940 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يلتزم البنك بتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة به.

احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,983 وانحراف معياري 1,091 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,468 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الأولى ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يساهم في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين والأنظمة التي يطبقها.

احتلت الفقرة رقم (03) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,938 وانحراف معياري 1,035 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,508 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يؤكد التزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والسلامة المطبقة في البنك.

احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,812 وانحراف معياري 1,002 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,839 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يلتزم بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل.

## الفصل الثاني — الدراسة الميدانية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3,849 وانحراف معياري 0,905، وبلغت القيمة T المحسوبة 3,264، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الأول والذي يوضح المسؤولية القانونية.

### ثانياً-تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بالمسؤولية الاقتصادية

الجدول رقم (12): يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بالمسؤولية الاقتصادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
06	يحرص البنك على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة ومشروعة	3,7677	1,01600	8,303	,0000	عالية	05
07	يهدف البنك للوصول مستوى عال من الكفاءة العملية	4,0645	1,03071	8,750	,0000	عالية	01
08	يسعى البنك الحصول على الميزة التنافسية باستخدام أساليب قانونية مشروعة	3,8097	1,16027	6,406	,0020	عالية	03
09	يساهم البنك في تنمية الاقتصاد الوطني	4,0524	1,01106	7,597	,0000	عالية	02
10	يساهم البنك في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي	3,8065	1,16674	6,848	,0010	عالية	04
/	كل فقرات المجال الثاني	3.8776	1.08564	4.025	0.001	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (07) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,0645 وانحراف معياري 1,03071 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,750 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يهدف للوصول إلى مستوى عالي من الكفاءة العلمية.

احتلت الفقرة رقم (09) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,0524 وانحراف معياري 1,01106 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,597 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يساهم البنك في تنمية الاقتصاد الوطني.

احتلت الفقرة رقم (08) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,8097 وانحراف معياري 1,16027 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,406 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يسعى للحصول على الميزة التنافسية باستخدام أساليب قانونية مشروعة.

احتلت الفقرة رقم (10) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,8065 وانحراف معياري 1,16674 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,848 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة العاشرة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يساهم في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي.

## الفصل الثاني — الدراسة الميدانية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

احتلت الفقرة رقم (06) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,7677 وانحراف معياري 1,01600 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,303 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يحرص على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة ومشروعة. وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3.8776 وانحراف معياري 1.08564، وبلغت القيمة T المحسوبة 4.025، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الثاني يوضح المسؤولية الاقتصادية.

### ثالثاً-تحليل فقرات المجال الثالث المتعلقة بالمسؤولية الأخلاقية

الجدول رقم (13): يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلقة بالمسؤولية الأخلاقية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
11	يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه	3,7839	1,06151	6,136	,001	عالية	02
12	ينجز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع	3,8194	1,08855	5,145	,000	عالية	01
13	يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	3,7484	1,10661	5,530	,007	عالية	04
14	يقوم البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي	3,6516	1,05952	5,373	,004	عالية	05
15	يؤكد البنك السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين والأنظمة	3,7742	1,00304	6,583	,001	عالية	03
////	كل فقرات المجال الثالث	3.7942	1.07528	7.782	0.002	عالية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (12) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,8194 وانحراف معياري 1,08855 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,145 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن ينجز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع.

احتلت الفقرة رقم (11) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,7839 وانحراف معياري 1,06151 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,136 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الحادية عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه.

احتلت الفقرة رقم (15) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,7742 وانحراف معياري 1,00304 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,583 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يؤكد البنك السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين والأنظمة.

احتلت الفقرة رقم (13) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,7484 وانحراف معياري 1,10661 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,530 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع.

احتلت الفقرة رقم (14) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,6516 وانحراف معياري 1,05952 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,373 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الاول بلغ 3.7942 وانحراف معياري 1.07528، وبلغت القيمة T المحسوبة 7.782، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الثالث والذي يوضح مظاهر المسؤولية القانونية.

رابعاً- تحليل فقرات المجال الرابع المتعلقة بالمسؤولية الإنسانية والخيرية

الجدول رقم (14): يوضح تحليل فقرات المجال الرابع المتعلقة بالمسؤولية الإنسانية

والخيرية

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
05	عالية	,002	6,493	1,13118	3,5097	يقدم البنك منح وهبات كأعمال خيرية لدعم المجتمع	16
04	عالية	,000	7,140	1,04830	3,6677	يساهم البنك في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها	17
02	عالية	,003	5,633	1,09151	3,7161	يساهم البنك في حل المشكلات والتخفيف من الأضرار التي تلحق بالمجتمع	18
03	عالية	,000	4,991	1,07963	3,6677	يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الحاجات الخاصة	19
01	عالية	,004	5,373	1,08682	3,7484	يخصص البنك جزءاً من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأندية الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة	20
	////	0.001	6.449	1.09537	3.7682	كل فقرات المجال الرابع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (20) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,7484 وانحراف معياري 1,08682 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,373 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة العشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأنشطة الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة.

احتلت الفقرة رقم (18) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,7161 وانحراف معياري 1,09151 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,633 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يساهم البنك في حل المشكلات والتخفيف من الأضرار التي تلحق بالمجتمع.

احتلت الفقرة رقم (19) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,6677 وانحراف معياري 1,07963 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,991 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الحاجات الخاصة.

احتلت الفقرة رقم (17) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,6677 وانحراف معياري 1,04830 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,140 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون

وبدرجة عالية على أن يساهم البنك في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها.

احتلت الفقرة رقم (16) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,5097 وانحراف معياري 1,13118 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,493 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقدم البنك منح وهبات كأعمال خيرية لدعم المجتمع.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3.7682 وانحراف معياري 1.09537، وبلغت القيمة T المحسوبة 6.449، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المجال الرابع والذي يوضح المسؤولية الإنسانية والخيرية.

## الفصل الثاني — الدراسة الميدانية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

المطلب الثاني: تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق الاداء المالي في البنوك التجارية  
الجدول رقم (15): يوضح تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق بالأداء المالي في البنوك التجارية

الترتيب	درجة الموافقة	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
15	متوسطة	0.061	0.86	1.035	3.161	يقوم البنك بتحديد رسالته ورؤيته بوضوح ودقة	21
07	عالية	0.002	2.97	1.027	3.548	الأهداف والغايات المالية محددة وواضحة ودقيقة ومعلنة لجميع العاملين في البنك.	22
05	عالية	0.006	3.67	1.124	3.741	الهيكل التنظيمي للبنك واضح يساعد على تحقيق الأهداف المالية معبر عنه بخريطة تنظيمية توضح نطاق الإشراف.	23
06	عالية	0.001	3.25	0.992	3.580	الثقافة التنظيمية في البنك محددة بوضوح وتتوافق مع سياساته وأهدافه.	24
14	متوسطة	0.003	1.00	1.430	3.258	يقوم البنك بدراسة وتحليل السيولة المالية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.	25
03	عالية	0.000	4.31	1.164	3.903	يقوم البنك بتقييم موارده المالية وتوزيعها وتخصيصها بما يتوافق وأهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.	26
01	عالية	0.000	5.57	1.062	4.064	يقوم البنك بدراسة وتقييم موارده البشرية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.	27

## الفصل الثاني — الدراسة الميدانية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

09	عالية	0.000	2.98	0.996	3.516	يقوم البنك بدراسة وتحليل سياسات وإجراءات الاقراض بصفة مستمرة	28
12		0.006	2.17	0.981	3.387	يقوم البنك بدراسة وتحليل الربحية المالية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.	29
13		0.125	1.58	1.136	3.322	للبنك إستراتيجية مالية تأخذ في الحسبان العوامل الإستراتيجية الأساسية.	30
10	عالية	0.024	2.38	1.207	3.516	يراعي البنك عند تنفيذ خطته المالية القواعد والبرامج والإجراءات بما يحقق أهداف التنفيذ.	31
04	عالية	0.000	4.02	1.203	3.871	يقوم البنك بمراقبة ومراجعة خطته المالية بصورة مستمرة ومنظمة للتأكد من فعالية الأداء المالي.	32
02	عالية	0.000	4.97	1.011	3.903	يستخدم البنك عند تقييم الأداء المالي مؤشرات ومعايير موضوعية.	33
11	عالية	0.035	2.20	1.057	3.419	يستخدم البنك نظم معلومات مالية ذات كفاءة وفعالية ومرتبطة بأحدث تكنولوجيا	34
08	عالية	0.030	2.28	1.337	3.548	يقوم البنك بدراسة وتحليل الاحتياطات المالية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.	35
////	عالية	0.005	3.040	1.067	3.582	كل فقرات المجال الأول	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (15) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

نلاحظ وبصفة عامة أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3.582 وانحراف معياري 1.067، وبلغت القيمة T المحسوبة 3.040، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الثاني والذي يوضح الاداء المالي في البنوك التجارية.

المطلب الثالث: تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بأثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية

الجدول رقم (16): يوضح تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
36	يلتزم البنك في تحديده لرسالته ورؤيته خطته المالية.	3.806	1.013	4.42	0.001	عالية	07
37	الأهداف والغايات في البنك ترتبط بأهداف المسؤولية الاجتماعية للبنك	3.709	1.160	3.40	0.002	عالية	08
38	تؤثر المسؤولية الاجتماعية على مكونات وعناصر الهيكل المالي للبنك	3.419	1.232	1.89	0.066	متوسطة	10
39	يقوم البنك بتحديد توصيف	4.000	1.064	5.23	0.001	عالية	02

## الفصل الثاني — الدراسة الميدانية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

						الوظائف للعاملين لمنع التداخل في تنفيذ الأعمال	
05	عالية	0.003	4.12	1.175	3.871	تتوافق الثقافة التنظيمية للبنك مع متطلبات البيئة المحيطة والأطراف ذات المصلحة	40
04	عالية	0.000	4.31	1.087	3.872	يأخذ البنك في الحسبان عند تقييمه لموارده المالية الجانب الأخلاقي	41
09	عالية	0.013	2.63	1.091	3.516	يحرص البنك في عملية تقييمه لموارده المالية على تنميتها بالطرق المشروعة قانونا	42
13	متوسطة	0.111	1.02	0.996	3.322	يعمل البنك على تخطيط الموارد المالية لتصميم البرامج التدريبية لتزويد العامل بالمهارات والقدرات اللازمة للعمل	43
14	متوسطة	0.121	1.03	0.981	3.193	تشجع من خلال التحفيز إدارة البنك العاملين على الإبداع والابتكار عند انجاز الأعمال	44
12	متوسطة	0.056	1.54	1.136	3.322	يتبنى البنك أنظمة للمكافئات والتعويضات تتسجم مع كفاءة وأداء العاملين	45
11	متوسطة	0.000	1.98	1.207	3.387	ترتبط برامج وإجراءات تنفيذ الخطط المالية في البنك بالضوابط والقواعد القانونية والأخلاقية في المجتمع	46
06	عالية	0.000	4.02	1.203	3.871	يؤكد البنك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء	47

## الفصل الثاني — الدراسة الميدانية على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

						باستمرار بما يتوافق وحاجاتهم ورغباتهم بهدف زيادة ربحية البنك	
03	عالية	0.000	4.61	1.011	3.967	الإستراتيجية المالية للبنك تدعم بناء الاقتصاد الوطني وتساهم في تحقيق رفاهية المجتمع	48
01	عالية	0.002	06.16	1.057	4.129	يعمل البنك على زيادة فروع له لخدمة أكبر عدد من العملاء وتوفير التسهيلات المالية الجيدة والدقة والسرعة اللازمة	49
////	عالية	0.002	3.410	1.083	3.663	كل فقرات المحور الثالث	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (16) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

ونلاحظ بصفة عامة أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3.663 وانحراف معياري 1.083، وبلغت القيمة T المحسوبة 3.410، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الثالث والذي يوضح أن هناك أثر للمسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

أولاً- اختبار فرضية المحور الأول المتعلق مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية محل الدراسة

جدول رقم (17): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول

نتيجة اختبار الفرضية		(sig-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
$H_1$	$H_0$				
قبول	رفض	0.002	1.671	7,116	نتائج المحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن إختبار T للمحور الأول بلغ 7.118 وهو أكبر من T الجدولية والتي تقدر بـ (1.671) وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.002) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تقول أنه توجد مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية محل الدراسة.

ثانيا- اختبار فرضية المحور الثاني المتعلق الاداء المالي في البنوك التجارية:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد مؤشرات ومعايير مالية تظهر الاداء المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد مؤشرات ومعايير مالية تظهر الاداء المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

الجدول رقم (18): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني

نتيجة اختبار الفرضية		(sig-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
$H_1$	$H_0$				
قبول	رفض	0.005	1.671	3.040	نتائج المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن إختبار T للمحور الثاني بلغ 3.040 وهو أكبر من T الجدولية والتي تقدر بـ (1.671) وهذا ما يدل على أن المحور الثاني دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.005) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تقول أنه توجد مؤشرات ومعايير مالية تظهر الاداء المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

ثانيا- اختبار فرضية المحور الثاني المتعلق الاداء المالي في البنوك التجارية:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية البديلة  $H_1$ : تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

الجدول رقم (18): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني

نتيجة اختبار الفرضية		(sig-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
$H_1$	$H_0$				
قبول	رفض	0.002	1.671	3.410	نتائج المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن إختبار T للمحور الثاني بلغ 3.410 وهو أكبر من T الجدولية والتي تقدر بـ (1.671) وهذا ما يدل على أن المحور الثاني دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.002) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تقول أنه تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

### خلاصة الفصل الثاني:

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 لتحسين الاداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، وتظهر أهم مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية من خلال التزام البنوك التجارية بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية وتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة بها.

تهدف البنوك التجارية للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة العملية وإسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني، وإنجاز البنوك التجارية أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع واحترامها للعادات والتقاليد وأخلاق المجتمع الذي تعمل فيها، ومن ثم تقوم البنوك التجارية بتخصيص جزءا من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأنشطة الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة ومساهمة البنك على توفير فرض عمل لذوي الحاجات الخاصة.

بالإضافة إلى قيام البنوك التجارية بتدريب أعضاء فريق العمل على حل المشكلات بصفة مستمرة وتشجيع المدراء الأفراد على تبني الأهداف الموضوعية وذات تحدي، واستخدام القيادة نظم تقييمية مناسبة وواضحة لجميع العاملين في البنوك التجارية واتصاف المدراء بالعدالة في التعامل مع الأفراد، مع امتلاك البنوك التجارية فريق عمل يهتم بالقضايا الأخلاقية واستناده في اتخاذ القرارات إلى معايير أخلاقية واضحة.



خاتمة



### خاتمة:

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 لتحسين الاداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية.

وقد توصلنا من خلال دراستنا الى مجموعة من النتائج يمكن اختصارها في الآتي:

### نتائج الدراسة:

- ✓ التزام البنوك التجارية بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية وتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة بها.
- ✓ تهدف البنوك التجارية للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة العملية وإسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني.
- ✓ إنجاز البنوك التجارية أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع واحترامها للعادات والتقاليد وأخلاق المجتمع الذي تعمل فيها.
- ✓ تقوم البنوك التجارية بتخصيص جزءا من أرباحها لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأندية الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة ومساهمة البنوك التجارية توفير فرض عمل لذوي الحاجات الخاصة.
- ✓ قيام البنوك التجارية بتدريب أعضاء فريق العمل على حل المشكلات بصفة مستمرة وتشجيع المدراء الأفراد على تبني الأهداف الموضوعية وذات تحدي.

## خاتمة

✓ استخدام القيادة نظم تقييمية مناسبة وواضحة لجميع العاملين في البنوك التجارية واتصاف المدراء بالعدالة في التعامل مع الأفراد.

✓ امتلاك البنوك التجارية فريق عمل يهتم بالقضايا الأخلاقية واستناده في اتخاذ القرارات إلى معايير أخلاقية واضحة.

✓ تعمل البنوك على زيادة فروعها لخدمة أكبر عدد من العملاء.

✓ تقوم البنوك التجارية بتحديد وتوصيف الوظائف للعاملين لمنع التداخل في تنفيذ الاعمال.

### الاقتراحات:

بناء على النتائج التي توصلت اليها الدراسة يمكن تقديم والاقتراحات الآتية:

✓ ضرورة إلزام البنوك التجارية بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملين أثناء العمل.

✓ يجب ان تحرص البنوك التجارية على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة ومشروعة.

✓ ضرورة قيام البنوك التجارية بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي.

✓ مساهمة البنوك التجارية في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها ومنح جهات كأعمال خيرية لدعم المجتمع.

✓ ضرورة قيام البنوك التجارية بتحديد رسالتها ورؤيتها في الاستراتيجية المالية بصورة واضحة.

## خاتمة

---

✓ ضرورة تحليل البنوك التجارية لبيئتها الداخلية والخارجية العامة والخاصة على حد سواء لتحسين الاداء المالي فيها.

✓ يجب ان تعمل البنوك التجارية على تخطيط وتصميم البرامج التدريبية لتزويد العامل بالمهارات والقدرات اللازمة للعمل.

✓ على ادارة البنوك التجارية تشجيع العاملين على الابداع والابتكار عند انجاز الاعمال.



# قائمة المصادر والمراجع



## قائمة المراجع

### قائمة المصادر والمراجع

#### الكتب

1. أسعد حميد العلي، إدارة المصاريف التجارية (مدخل إدارة المخاطر)، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2013.
2. بخزاز بعدل فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2000.
3. حربي محمد عريفان، سعيد جمعه عقل، إدارة المصارف الإسلامية، مدخل حديث، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2010.
4. سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
5. صادق راشد الشمري، إدارة المصارف (الواقع والتطبيقات العلمية)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
6. صلاح حسن، تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المعرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر، الجزائر، 2010.
7. طه طارق، إدارة البنوك ونظم المعلومات البنكية، الحرميين للكمبيوتر، القاهرة الأولى، 2000.
8. عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، جامعة قسنطينة، 2000، ص40.
9. عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة للبنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2003.

## قائمة المراجع

10. عبد المطلب عبد المجيد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.

11. عبد المعطي رضا الرشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999..

12. محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2000.

13. موسى اللوزي، التنظيم وإبراءات العمل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002.

### المذكرات والأطروحات

1. بركات ربيعة، دور تقييم الأداء في تحسين الخدمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2005-2006.

2. حمزة بن الزين، المسؤولية البيئية والاجتماعية للشركات البترولية، "دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الأبار (ENSP) بحاسي مسعود خلال فترة مارس 2013"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير واقتصاد بترولي، غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013.

3. طاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، "حالة سوناطراك"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير البيئة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2007.

## قائمة المراجع

### المجلات والملتقيات

1. حاتم عثمان محمد خير، نحو أداء متميز للحكومات، تجربة جمهورية السودان، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005.
2. حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر، يومي 22 و23 نوفمبر 2011.
3. خبابة عبد الله، خبابة صهيب، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14/15 فيفري 2012.
4. سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005.
5. صرارمة عبد الوحيد، الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005.
6. عائشة بخالد وآخرون، تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر- الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، المنعقد بجامعة ورقلة، الجزائر، يومي 27 و28 نوفمبر 2017.

## قائمة المراجع

7. عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد رقم 1 نوفمبر 2001.

8. عبد الملوك مزهودة، المقارنة الإستراتيجية للأداء مفهوما وقياسا، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 8-9 مارس 2005، ص487.

9. موفق التكريتي، "عرض لتجارب دولية ولمشاكل ناجمة عن تطبيق الحوكمة الإلكترونية"، ندوة القيادات العليا حول الحكومة الإلكترونية، سلطنة عمان، 2001.

### المراجع باللغة الأجنبية

Ammeur Benhalima, Technique et Pratique Bancaire, Edit Dehleb, Alger, 1997.

jan- pascal grand. Jacques lagalens, Manager la responsabilité social de l'entreprise (gestion appliquée), collection dirigée par Jérôme caby, France, 2012.

World Bank, opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europ and central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania, Working paper, Marck 2005.

World Business council for sustainable development (WBCSD), Meeting changing esceptions: corporate social responsibility, 1999.



الملاحق



أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك  
التجارية الجزائرية  
دراسة ميدانية في عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة

السادة والسيدات الكرام، تحية طيبة وسلاما عطرا يليق بمقامكم وبعد:

في إطار تحضير مذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ونظرا لما لانطباعاتكم وآرائكم من أهمية بالغة في إثراء هذه الدراسة، أتشرف أن أضع بين أيديكم استمارة الاستبيان المتعلقة بموضوع الدراسة وأرجوا من سيادتكم قراءة كل فقراتها والتفضل بالإجابة على محاور الاستبيان بكل مصداقية، علما أن ما تدلون به من إجابات سيحاط بالسرية التامة، ولن يستخدم في غير أغراض البحث العلمي، آملي أن تعود نتائج هذه الدراسة بالنتج على كافة البنوك والباحثين معا، كما نشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم ومساهمتم القيمة لما بذلتموه من جهد في سبيل إتمام إنجاز هذه الدراسة.

تقبلوا فائق تقديرنا واحترامنا .'..'

## الملاحق

### أولاً- البيانات العامة:

اسم البنك: .....

01. الجنس:

ذكر  أنثى

02. السن:

أقل من 30 سنة  من 30 إلى 50 سنة  أكثر من 50 سنة

03. الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

04. المؤهل العلمي:

ثانوي  جامعي  دراسات عليا

05. الصفة الوظيفية:

مدير  رئيس مصلحة  رئيس قسم  إداري

### ثانياً: محاور الدراسة

#### المحور الأول: مظاهر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

الرقم	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
	المجال الأول: المسؤولية القانونية					
1	يساهم البنك في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين والأنظمة التي يطبقها					
2	يلتزم البنك بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل					
3	يؤكد البنك إلزام العاملين بتعليمات وإجراءات الصحة والسلامة المطبقة في البنك					
4	يلتزم البنك بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية					
5	يلتزم البنك بتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة به					
	المجال الثاني: المسؤولية الاقتصادية					
6	يحرص البنك على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة ومشروعة					
7	يهدف البنك للوصول لمستوى عال من الكفاءة العملية					
8	يسعى البنك للحصول على الميزة التنافسية باستخدام أساليب قانونية مشروعة					

## الملاحق

					يساهم البنك في تنمية الاقتصاد الوطني	9
					يساهم البنك في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي	10
					<b>المجال الثالث: المسؤولية الأخلاقية</b>	
					يحترم البنك عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه	11
					ينجز البنك أعماله بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع	12
					يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	13
					يقوم البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي	14
					يؤكد البنك السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين و الأنظمة	15
					<b>المجال الرابع: المسؤولية الإنسانية والخيرية</b>	
					يقدم البنك منح وهبات كأعمال خيرية لدعم المجتمع	16
					يساهم البنك في دعم البنى التحتية للمجتمع كإنشاء المدارس والمراكز العلمية وغيرها	17
					يساهم البنك في حل المشكلات والتخفيف من الأضرار التي تلحق بالمجتمع	18
					يساهم البنك في توفير فرص عمل لذوي الحاجات الخاصة	19
					يخصص البنك جزءا من أرباحه لدعم دور الأيتام والمسنين والمعاقين ودعم الأندية الرياضية وملاعب الأطفال وحماية البيئة	20

### المحور الثاني: الأداء المالي في البنوك التجارية

الرقم	العبرة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
21	يقوم البنك بتحديد رسالته ورؤيته بوضوح ودقة					
22	الأهداف والغايات المالية محددة وواضحة ودقيقة ومعلنة لجميع العاملين في البنك.					
23	الهيكل التنظيمي للبنك واضح يساعد على تحقيق الأهداف المالية معبر عنه بخريطة تنظيمية توضح نطاق الإشراف.					
24	الثقافة التنظيمية في البنك محددة بوضوح وتتوافق مع سياساته وأهدافه.					
25	يقوم البنك بدراسة وتحليل السيولة المالية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.					
26	يقوم البنك بتقييم موارد المالية وتوزيعها وتخصيصها بما يتوافق وأهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.					
27	يقوم البنك بدراسة وتقييم موارد البشرية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.					
28	يقوم البنك بدراسة وتحليل سياسات وإجراءات الاقراض بصفة مستمرة					
29	يقوم البنك بدراسة وتحليل الربحية المالية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.					
30	للبنك إستراتيجية مالية تأخذ في الحسبان العوامل الإستراتيجية الأساسية.					
31	يراعي البنك عند تنفيذ خطته المالية القواعد والبرامج والإجراءات بما يحقق أهداف التنفيذ.					

## الملاحق

				يقوم البنك بمراقبة ومراجعة خططه المالية بصورة مستمرة ومنظمة للتأكد من فعالية الأداء المالي.	32
				يستخدم البنك عند تقييم الأداء المالي مؤشرات ومعايير موضوعية.	33
				يستخدم البنك نظم معلومات مالية ذات كفاءة وفعالية ومرتبطة بأحدث تكنولوجيا	34
				يقوم البنك بدراسة وتحليل الاحتياطات المالية بما يحقق أهدافه وسياساته واستراتيجياته المالية.	35

### المحور الثالث: تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في البنوك التجارية

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
36	يلتزم البنك في تحديده لرسالته ورويته خططه المالية.					
37	الأهداف والغايات في البنك ترتبط بأهداف المسؤولية الاجتماعية للبنك					
38	تؤثر المسؤولية الاجتماعية على مكونات وعناصر الهيكل المالي للبنك					
39	يقوم البنك بتحديد توصيف الوظائف للعاملين لمنع التداخل في تنفيذ الأعمال					
40	تتوافق الثقافة التنظيمية للبنك مع متطلبات البيئة المحيطة والأطراف ذات المصلحة					
41	يأخذ البنك في الحسبان عند تقييمه لموارده المالية الجانب الأخلاقي					
42	يحرص البنك في عملية تقييمه لموارده المالية على تنميتها بالطرق المشروعة قانونا					
43	يعمل البنك على تخطيط الموارد المالية لتصميم البرامج التدريبية لتزويد العامل بالمهارات والقدرات اللازمة للعمل					
44	تشجع من خلال التحفيز إدارة البنك العاملين على الإبداع والابتكار عند انجاز الأعمال					
45	يتبنى البنك أنظمة للمكافآت والتعويضات تنسجم مع كفاءة وأداء العاملين					
46	ترتبط برامج وإجراءات تنفيذ الخطط المالية في البنك بالضوابط والقواعد القانونية والأخلاقية في المجتمع					
47	يوكد البنك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء باستمرار بما يتوافق وحاجاتهم ورغباتهم بهدف زيادة ربحية البنك					
48	الإستراتيجية المالية للبنك تدعم بناء الاقتصاد الوطني وتساهم في تحقيق رفاهية المجتمع					
49	يعمل البنك على زيادة فروع خدمته أكبر عدد من العملاء وتوفير التسهيلات المالية الجيدة وبالذقة والسرعة اللازمة					

نشكركم على حسن تعاونكم، وجازاكم الله كل خير

## الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed El-Bachir el-Merouci

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et  
des Sciences de Gestion



معة محمد بوضياف بالمسيلة  
ية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سم: العلوم الاقتصادية والتجارية

Département: .....

### تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): بن. رجم. شريفة ..... المولود(ة) بتاريخ: 1995/11/16 ب: المسيلة  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 200334012 الصادرة بتاريخ: 16/04/2014 عن: م.ع.ر.ة. المسيلة  
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم اقتصاد تخصص: لنقد وبنكي خلال السنة الجامعية: 2022  
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: التسويق الاجتماعي على الأ.ع.ا.المالي في  
البنوك التجارية

أصريح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/14

التوقيع و البصمة

.....  
Ba

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et  
des Sciences de Gestion



Département: .....

أستاذة محمد بوضياف بالمسيلة  
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

م. العلوم الاقتصادية

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : مسلمة راحة ..... المولود(ة) بتاريخ: 1995/07/15 ب: المسيلة  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 20033070 الصادرة بتاريخ: 2026/04/24 عن: الدرجة المسيلة  
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم اقتصادية تخصص: نقد وبنوك خلال السنة الجامعية: 2022-2023  
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي  
في البنوك التجارية

أصح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2022/06/11

التوقيع و البصمة

.....

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في البنوك التجارية الجزائرية، وذلك بالتطبيق على عينة من وكالات البنوك التجارية بولاية المسيلة، 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 لتحسين الاداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية.

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

## Summary

This study aims to find out the extent to which social responsibility affects the financial performance of Algerian commercial banks, by applying to a sample of commercial bank agencies in The State of Masila, and the study found that social responsibility has a clear and clear impact on the financial performance of commercial banks by achieving its economic, social and environmental objectives, and the adoption of social responsibility is an important better option and incentive to improve the financial performance of Algerian commercial banks.

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