

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: المالية والمحاسبة

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبة

- سعداوي أميرة

تحت عنوان:

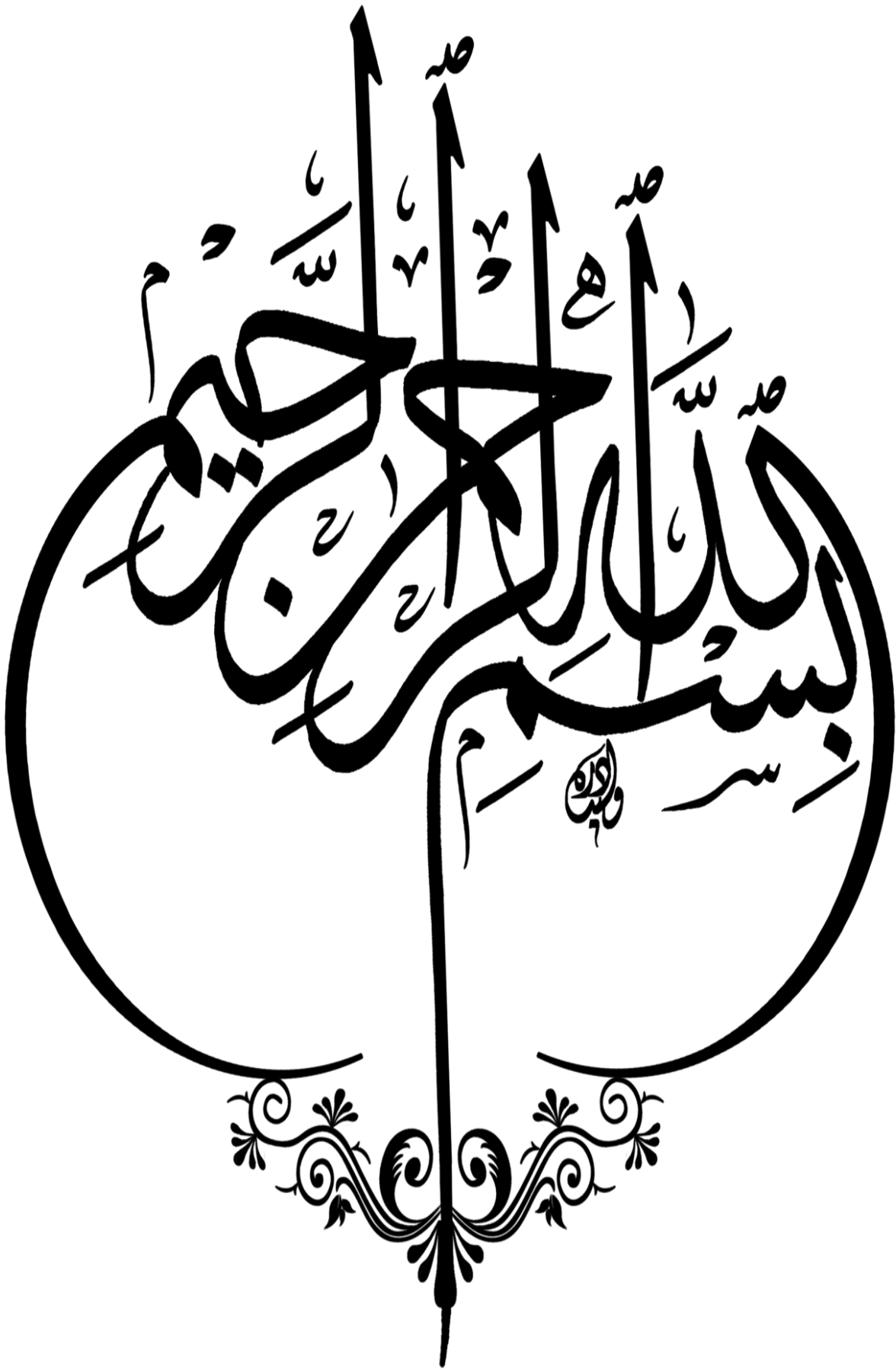
واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية الجزائرية

- دراسة حالة بنك البركة الجزائري فرع المسيلة -

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
إلياس شوبار	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
ريمة بلفيطح	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
عنتر بوتيارة	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022





شكر وعرّفان

بداية نشكر الله ونحمده حق الحمد على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع
ونسأله أن يكون خالصا لوجهه الكريم وأن ينفعنا وينفع الناس جميعا
نتوجه بالشكر والعرّفان إلى من كانت دليلتنا ومرشدتنا في هذا العمل الأستاذة

"بلفيطح ريمة" التي أشرفت على هذا العمل المتواضع

كما لا أنسى الاستاذ الفاضل "نوي نور الدين"

إيماننا بفضلته واعترافنا بجميله

وإلى الأساتذة الكرام أعضاء اللجنة المناقشة وعلى موافقتهم مناقشة هذا العمل

كل الشكر والعرّفان لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير

بجامعة محمد بوضياف المسيلة

وطاقتها الإداري وكل أساتذتها الكرام

كل الشكر والعرّفان لمن ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل

ولو كانت بمساهمة صغيرة

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك
ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا برويتك "الله جل في علاه"
إلى الغالي الذي أفنى من عمره السنين لأصل لهذا المسنوي
مثلي الأعلى الذي يهون على مصاعبه ويغمرني بخنانه وعطفه ودعاه
إلى من أعطى بلا حدود ذو الفضل بعد الله عز وجل من تقف كل النعائير حائرة
بل عاجزة عن شكره فهما قلت لن أفيد حقه كلفني صغيرة وعلمني كبيرة من أخذ بيدي وشد أزمري، كريمة السخايا

صاحب القلب الكبير "أبي الغالي مفتاح" حفظه الله

حفظه الله وأطال عمره في طاعته وأدامه تاجاً على رأسي إلى من أروضتني لبن الحنان
وسقني ماء الحياة إلى من تطيب أيامي بقرها ويسعد قلبي نهنائها إلى أغلى من في الوجود

"أمي الغالية نورة" حفظها الله

وأطال في عمرها وأحسن عملها وجزأها عني خير الجزاء في الدنيا والآخرة

إلى إخواني "فصيل وقصي" وأختي "هدى" الذين دعموني في مساري هذا

وكل باسمه حفظهم الله وسدد خطاهم إلى من لا توفيه كلمات ولا حروف في حقه

من كان سنداً لي وغمرني بحبه وعطفه رفيق دربي "زوجي" حفظه الله وراعاه

إلى كناكيت البيت أبناء أختي "فهل وإسلام" إلى الغائبة عني الحاضرة في قلبي إلى من رحلت عنا دون وداع

إلى روح جدتي "الصفية" رحمها الله واسلكنها الفردوس الأعلى إلى كل من جمعني معهم مشوارتي الدراسي

وكل طلبة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع: مالية وبنوك 2022/2021

إلى كل من وسعهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

مكتبة السفير وعائلة العربي زغلاش بوجه الخصوص



فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

شكر و عرفان

إهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول والاشكال

أ مقدمة

الفصل الأول

المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

7 تمهيد

8 المبحث الأول: مفهوم للبنوك الإسلامية

8 المطلب الأول: ماهية البنوك الإسلامية

10 المطلب الثاني: أهداف البنوك الإسلامية والعوامل المؤثرة على عملها

15 المطلب الثالث: مصادر أموال البنوك الإسلامية وصيغ تمويلها

20 المبحث الثاني: مدخل عام للمسؤولية الاجتماعية

20 المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

21 المطلب الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

25 المطلب الثالث: استراتيجيات وحجج المسؤولية الاجتماعية

28 المبحث الثالث: طبيعة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

28 المطلب الأول: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

33 المطلب الثاني: أركان وأهداف المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

36 المطلب الثالث: الخدمات الاجتماعية في البنوك الإسلامية

38 خلاصة الفصل

الفصل الثاني
دراسة حالة بنك البركة الجزائري
فرع المسيلة

40.....	تمهيد
41.....	المبحث الأول: تقديم عام لبنك البركة فرع المسيلة
41.....	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك البركة الجزائري وتعريفه
43.....	المطلب الثاني: تقديم هيكل بنك البركة الجزائري
47.....	المطلب الثالث: مهام وأهداف بنك البركة الجزائري
49.....	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة
50.....	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
50.....	المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة
51.....	المطلب الثالث: هيكل استبيان الدراسة ومعالجتها الإحصائية
53.....	المبحث الثالث: مناقشة وتحليل وعرض النتائج
53.....	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة المتعلقة بالموظفين
58.....	المطلب الثاني: مناقشة وتحليل الفرضية الأولى
65.....	المطلب الثالث: مناقشة وتحليل الفرضية الثانية
74.....	خلاصة
76.....	الخاتمة
79.....	قائمة المراجع

الملاحق
الملخص



فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مواطن اختلاف المسؤولية الاجتماعية بين الفكر الإسلامي والفكر التقليدي	29
02	توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الجنس	53
03	توزيع عينة الدراسة حسب خاصية السن	54
04	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	55
05	توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الأقدمية	56
06	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	57
07	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)	58
08	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)	59
09	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)	60
10	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)	61
11	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)	62
12	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)	63
13	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (07)	64
14	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)	65
15	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)	66
16	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)	67
17	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)	68
18	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)	69
19	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)	70
20	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (07)	71
21	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (08)	71
22	توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (09)	72

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
26	السلسلة التصاعدية لاستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية	01
27	مختلف الحجج التي تدفع بالمنظمة لتبني المسؤولية الاجتماعية أو تفاديها	02
46	الهيكل التنظيمي لبنك البركة الجزائرية	03
53	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	04
54	توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	05
55	توزيع مفردات العينة حسب متغير المؤهل العلمي	06
56	توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية	07
58	توزيع مفردات العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	08



مقدمة



مقدمة

حققت البنوك الإسلامية خلال سنوات الماضية نجاحا كبيرا ونموا مميّزا، وسجلت حضورا قويا في أوساط القطاع البنكي، وإن من أهم الخصائص التي تتميز بها البنوك الإسلامية عن البنوك التقليدية، أنها بنوك اجتماعية في المقام الأول، وبناءا على المرجعية الإسلامية التي قامت عليها البنوك الإسلامية، وتصورها لدور الدال في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، فإن دورها لا يقتصر على تحقيق مصالح مالكي الأموال، أو الالتزام بقواعد الحلال والحرام فقط، ولكن يضاف إلى ذلك ركيزة هامة، وهي مراعاة حق المجتمع في هذه الأموال.

حيث أصبح يتجسد للبنوك الإسلامية ما يعرف اليوم، بمصطلح "المسؤولية الاجتماعية"، والتي غالبا ما تتم ممارستها لها، من خلال أهداف واستراتيجيات واضحة وصريحة تتبناها البنوك الإسلامية منذ إنشائها، أين سعت إلى تحقيق الربح وهذا حتى يكتب لها الديمومة والاستمرار من جهة وإرضاء لمساهميها من جهة أخرى، وفي الوقت ذاته تعظيم العائد الاجتماعي لأنشطتها المختلفة وفقاً لأساليب مستمدة من الشريعة الإسلامية، وذلك مراعاة لحاجات ورغبات العاملين والمتعاملين والمجتمع بكافة عناصره، مما يحملها مسؤولية اجتماعية تقتضي منها ممارسة بعض الأعمال والقيام ببعض الخدمات التي تتجاوب وطموحات وآمال المجتمع.

ومع الاتجاه العالمي المتزايد للاهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية تغيرت نظرة البنوك من مجرد كونها وحدات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى كونها شريك في المجتمع لها دور اجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات خدمة المجتمع وتنميته، وأصبح واضحا للبنوك أن النموذج الاقتصادي أحادي البعد القائم على الكفاءة فقط - تعظيم الربح - أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كل من الاعتبارات الاقتصادية والاعتبارات الاجتماعية.

إشكالية الدراسة

انطلاقا مما سبق نطرح الإشكالية التالية:

هل يهتم بنك البركة "فرع المسيلة" بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه وموظفيه؟

نتفرع عن الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يلتزم بنك البركة فرع المسيلة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه؟

2. هل يلتزم بنك البركة فرع المسيلة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

يهتم بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بدرجة عالية.

الفرضيات الفرعية

ولمعالجة الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية السابقة نضع الفرضيات التالية:

1. يطبق بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة المسؤولية الاجتماعية بدرجة عالية مع عملائه.

2. يطبق بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة المسؤولية الاجتماعية بدرجة عالية مع موظفيه.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الفصل النظري والذي نعتبره مناسب لطبيعة الموضوع، كما استخدمنا أسلوب دراسة الحالة عن طريق تحليل أداتي للدراسة المتمثلة في الاستبيان والمقابلة للفصل التطبيقي، كما تم الاستعانة بمختلف المراجع من كتب وأطروحات، المقالات والمدخلات وغيرها.

حدود الدراسة

1. الحدود الزمانية: طبقت الدراسة الميدانية خلال الفترة بين: ماي 2022 إلى غاية جوان 2022.

2. الحدود المكانية: اقتصر المجال الذي اخترناه للدراسة الميدانية ببنك البركة الجزائري (فرع المسيلة).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

1. التعرف على البنوك الإسلامية وأهميتها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية؛

2. التعرف على التزام بنك البركة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه؛

3. التعرف على التزام بنك البركة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه؛
4. صياغة بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في البنوك الإسلامية على تطوير عملها فيما يخص الجانب العملي والاجتماعي للعملاء والموظفين.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال الدور المنوط بالبنوك الإسلامية والتوجه نحو استخدام مختلف الآليات والأدوات المالية التي تقدمها هذه البنوك وكذا التوجه المستقبلي للبنوك الإسلامية في بذل المزيد إزاء مسؤوليتها الاجتماعية سواء اتجاه عملائها أو موظفي هذه البنوك.

أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب ومبررات جعلتني أختار هذا الموضوع، يمكن توضيحها فيما يلي:

1. توافق الموضوع مع طبيعة التخصص الأكاديمي؛
2. الميول الشخصية والرغبة الشخصية في البحث في هذا المجال؛
3. الشعور بأهمية هذه المواضيع خاصة مع التوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي؛
4. معرفة أهمية ومكانة الموضوع في ظل التطورات الحاصلة.

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية من عدة زوايا وفيما يلي ذكر لأهم هذه الدراسات:

الدراسة الأولى: عبد القادر بسبع وآخرون (2020) والتي جاءت بعنوان آليات تجسيد المسؤولية الاجتماعية من طرف البنوك الإسلامية في سياق التنمية المستدامة دراسة حالة بنك البركة وهي عبارة عن مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية أم البواقي (الجزائر)، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين أبعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات والمصطلحات الإسلامية، وأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات كأداة لضمان مشاركة أكبر للبنوك الإسلامية في تحقيق التنمية المستدامة.

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج:

- ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات ترتبط في الغالب بالقيم الأخلاقية للإسلام؛
- يلعب برنامج البركة للمسؤولية الاجتماعية للشركات دورا ايجابيا من خلال أنشطته على جميع فئات المجتمع.

الدراسة الثانية: سياخن مريم ورباحي صبرينة (2019) والتي جاءت بعنوان آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة -الصكوك الخضراء أنموذجا- وهي عبارة عن مقال منشور بمجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، (جامعة الجلفة)، حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية في تحقيق مسار التنمية المستدامة.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- مراعاة البنوك الإسلامية وتطبيقها لآليات المسؤولية الاجتماعية من شأنه أن يحقق مساعي التنمية المستدامة
- اعتماد البنوك الإسلامية على أدوات مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية وتساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في ظل المسؤولية الاجتماعية
- الصكوك الإسلامية الخضراء هي أحد الطرق التمويلية للمساهمة في تمويل المشاريع ذات الطابع المستدام.

-الدراسة الثالثة:

- **ASYRAF wajdi and hummayon dar (2013) Stakeholders Perceptions Social Responsibility of Islamic Banks: evidence from Malaysian Economy**

هدفت الدراسة لاستكشاف التصورات المختلفة لأصحاب المصلحة في البنوك الماليزية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، وتحديد مدى إدراك ذوي العلاقة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، وأشارت الدراسة الى ذوي العلاقة مع البنوك الإسلامية كانت نظرهم ايجابية لمسألة المسؤولية الاجتماعية ويعتبروها من المعايير الهامة في قرارات التعاملات البنكية.

وتوصلت إلى ارتفاع مستوى تحقيق البنوك الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية، أن تكون البنوك الإسلامية بالفعل جزءاً لا يتجزأ من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الجيدة وهي تسعى لتكون مركز الزلزال في المجرة المالية لتعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الجيدة.

صعوبات الدراسة:

عند القيام بالدراسة تم مواجهة مجموعة من الصعوبات يمكن ذكر أهمهما فيما يلي:

1. قلة عدد الموظفين في الكثير من الوكالات البنكية؛
2. صعوبة استرجاع الاستبيان من الوكالات البنكية؛
3. صعوبة إجراء الدراسة الميدانية في الوكالات البنكية بسبب ضغط العمل؛

هيكل الدراسة:

للإمام بالموضوع من مختلف جوانبه والإجابة عن إشكالية الدراسة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول والذي جاء بعنوان المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث، تضمن المبحث الأول مفهوم البنوك الإسلامية أما المبحث الثاني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أما المبحث الثالث طبيعة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية.

بينما خصص الفصل الثاني للجانب التطبيقي للدراسة تم تقسيمه بدوره إلى ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول تقديم بنك البركة الجزائري، أما المبحث الثاني فتضمن منهجية الدراسة الميدانية بينك البركة الجزائري، في حين أن المبحث الثالث خصص لتحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة الميدانية.

أما خاتمة البحث فتضمنت حوصلة النتائج التي توصلت إليها، ونتائج اختبار الفرضيات وكذا التوصيات والآفاق المستقبلية.



الفصل الأول
المسؤولية الاجتماعية
في البنوك الإسلامية



تمهيد

البنوك الإسلامية تلعب دورا كبيرا في مجال المسؤولية الاجتماعية، وقد شدد ديننا الحنيف على المسؤولية الاجتماعية وعلى ضرورة الاعتناء بالآخرين كما نعتني بأنفسنا، فيتمثل دور البنوك الإسلامية في المسؤولية الاجتماعية من خلال الاستثمار في المؤسسات التي تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية أو من خلال اتخاذ خطوات جديدة في مجال المسؤولية الاجتماعية حتى لا يتضرر أفراد المجتمع.

ومن خلال هذا الفصل سنطرق إلى عرض أهم الأساسيات حول البنوك الإسلامية والمسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: مفهوم عام للبنوك الإسلامية

المبحث الثاني: مفهوم عام للمسؤولية الاجتماعية

المبحث الثالث: طبيعة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

المبحث الأول: مفهوم للبنوك الإسلامية

لقد اثبتت البنوك الإسلامية في السنوات الأخيرة نجاحا كبيرا وقدرة على الصمود والبقاء بالرغم من كل الأزمات التي هزت النظام الاقتصادي العالمي، حيث برزت الصناعة المالية الإسلامية كأحد مجالات المنافسة والتأثير على السوق المالي.

المطلب الأول: ماهية البنوك الإسلامية

تطرق هذا المطلب عن المفاهيم التي أعطيت للبنوك الإسلامية وعن الظروف التي نشأت فيها.

الفرع الأول: نشأة البنوك الإسلامية

قدم المسلمون خدمات جليلة في تطوير العمل البنكي فاقت أعمال الإغريق كما تفوق ما اعتبره الأوروبيون بداية العمل البنكي الحديث، فقد كانت مكة المكرمة مركزا تجاريا آمنا تسير القوافل منها وإليها شمالا وجنوبا في رحلتي الشتاء والصيف، وهي تتمتع بالأمان والثقة والضمان والاستقرار وهذا هو الأساس الذي يقوم عليه العمل المصرفي، فكان من الطبيعي أن يظهر في مكة المكرمة صورا من التعامل في مجال إيداع الأموال واستثمارها.¹

وكان أول من ابتكر طريقة الإيداع يمنع الاكتناز المحرم في الإسلام ويتيح للمودع حرية التصرف بالأموال المودعة، وهي الطريقة المعمول بها حاليا في جميع البنوك، هو الزبير بن العوام -رضي الله عنه-، فكان لا يقبل أن يودع لديه مالا إلا على سبيل القرض، وعندما انتشر استعمال الفائدة الربوية بشكل سريع في جميع الأعمال المصرفية التي يقوم بها المصرف الحديث كان من الطبيعي البحث عن بديل للبنك التجاري القائم على الفائدة الربوية لإيجاد بنك يقوم على مبادئ الشريعة الإسلامية.

ولقد كانت التجربة في وقتنا المعاصر للبنوك الإسلامية في الأربعينيات من هذا القرن في ماليزيا سنة 1940 والباكستان سنة 1950، حيث تم إنشاء أول صناديق ادخار لا تعمل بالفائدة.

وفي مصر تمثلت أول تجارب العمل للبنوك الإسلامية في إنشاء " ميت غمر" في عام 1963 بإقليم الدهليزية بدلتا النيل بمصر تحت اسم البنوك الادخار المحلية بإشراف الأستاذ الدكتور أحمد النجار، إلى أنها لم يكتب لها الاستقرار حيث أغلقت عام 1967، ثم تقرر تدريس مادة الاقتصاد

¹ فؤاد ياسين، أحمد عبد الله درويش، " المحاسبة المصرفية في البنوك التجارية والإسلامية "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص 3، 4.

الإسلامي بجامعة أم درمان بالخرطوم في السودان سنة 1963، وخرج منها مشروع بنوك بلا فوائد مع الدعوة لتطبيقه، ثم ظهر بنك ناصر الاجتماعي بمصر سنة 1971.¹ وهكذا تبلورت الفكرة في المؤتمر الثاني لوزراء مالية الدولة الإسلامية في جدة سنة 1973 حيث تقرر إنشاء بنك إسلامي للتنمية كمؤسسة إسلامية من بين دول أعضاء المؤتمر الإسلامي وافتتح البنك الإسلامي رسمياً في أكتوبر 1975، وكان هدفه الرئيسي دعم التنمية الاقتصادية، ثم بدأت المصارف الإسلامية بالانتشار في مختلف الدول.²

الفرع الثاني: مفهوم البنوك الإسلامية

التعريف الأول: "المصارف جمع مصرف، بكسر الراء -وهو في اللغة- تغير الشيء من حالة إلى حالة أو إبداله بغيره، والصرف في الاصطلاح الفقهي، بيع النقد بالنقد، ويطلق على المكان الذي يباع فيه النقد مصرف، فالمصرف أولى بالاستعمال من البنك، وكلمة بنك أشمل من مصرف، وذلك لأن الثانية قاصرة على الصرف، والبنك تشمل ما يقوم به البنك من عمليات ومعاملات جرى العرف على انصراف الذهن إليه حال ذكرها. إن التعريف الشائع للمصرف الإسلامي أنه مؤسسة مصرفية لا تتعامل بالفائدة (الربا) أخذاً وعطاءً."³

التعريف الثاني: "يعرف البنك الإسلامي بأنه مؤسسة مالية تقوم بأداء الخدمات المالية والمصرفية، كما تباشر أعمال التمويل والاستثمار في المجالات المختلفة وفي ضوء قواعد واحكام الشريعة الإسلامية، بهدف المساهمة في غرس القيم والمثل والخلق الإسلامية في مجال المعاملات، والمساعدة في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، من تشغيل الأموال بقصد المساهمة في تحقيق الحياة الطيبة الكريمة للامة الإسلامية."⁴

¹ محمد الزحيلي، "المصارف الإسلامية"، دار المكتبي، دمشق، 1997، ص 13.

² رشدي صالح عبد الفتاح صالح، " البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفي"، دار النهضة العربية، 2000، ص 51.

³ محمود عبد الكريم أحمد ارشيد، الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 13.

⁴ جمال لعمارة، المصارف الإسلامية، دار النبأ، الجزائر، 1996، ص 48.

التعريف الثالث: "البنك الإسلامي مؤسسة بنكية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء المجتمع بأحكام التكافل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في مساره الصحيح لتحقيق التنمية".¹

تعريف شامل: "البنوك الإسلامية هي مؤسسة مالية تقوم بالمعاملات المصرفية والمالية والتجارية أعمال الاستثمار وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية، وذلك فيما يخص عدم التعامل بالفائدة أخذا وعطاء".

المطلب الثاني: أهداف البنوك الإسلامية والعوامل المؤثرة على عملها

الفرع الأول: أهداف البنوك الإسلامية

ان البنوك الإسلامية ليست مجرد بنوك لا تتعامل بالربا، وتمتنع عن تمويل الأنشطة المحرمة فقط، وانما هي بنوك لها دور رئيسي في التنمية الاقتصادية، بما يخدم الصالح العام لمجتمع يسير وفق منظور إسلامي، ومن بين الأهداف التي تسعى البنوك الإسلامية إلى تحقيقها ما يلي:

أولا - احياء المنهج الاسلامي في المعاملات المالية والمصرفية: حيث تهدف البنوك الإسلامية إلى

احياء المنهج الاسلامي في المعاملات المالية والمصرفية من خلال: ²

- الالتزام بالقواعد والمبادئ الإسلامية في المعاملات المالية والمصرفية؛

- تقديم البديل الإسلامي للمعاملات البنكية التقليدية لرفع الحرج عن المسلمين؛

- الدعوة إلى تطبيق الشريعة الإسلامية في المعاملات المصرفية والمالية من خلال التزامها هي أولا،

ثم النصح والارشاد لأفراد المجتمع باتباع السلوك الانساني في استثمار وتوظيف اموالهم؛

ثانيا- تنمية القيم العفائية والاخلاقية في المعاملات وتثبيتها لدى العاملين والمتعاملين معه. تحقيق

امال وطموحات اصحاب البنك والعاملين به: أي ان المساهمين في البنك الاسلامي يقومون باستثمار

اموالهم في الحلال وبالأسلوب الشرعي، اضافة إلى ان العاملين بالبنك يقومون بأعمال يحرصون فيها

¹ حساني زهرة، إدارة المخاطر المصرفية في البنوك الإسلامية، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021/2020، ص 13.

² مصطفى ابراهيم محمد مصطفى، تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية للمصرفية الإسلامية، رسالة ماجستير، جامعة مصر الدولية، 2006، ص 22.

على مراعاة احكام الشريعة الإسلامية، ويمكن للبنوك الإسلامية ان تحقق هذا إذا تمكنت من الوصول إلى¹:

- قدر مناسب من الأرباح للمساهمين؛

- موقف معزز في السوق المصرفية وبالتالي تكوين سمعة طيبة عند البنك، وتحقيق الانتشار الجغرافي لوحده، والعمل على زيادة عدد المتعاملين معه؛

- تنمية الكفاءات والمهارات الادارية لمديري وموظفي البنك حتى يتمكنوا من الاستمرار في تقديم خدماته وتطويرها.

ثالثا-تحقيق التنمية الاقتصادية: ان البنوك الإسلامية تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال:

- تحريك الطاقات الكامنة في المجتمع للوصول إلى اقصى انتاجية ممكنة، بما يكفل التغيير المنشود في الشرع، ولا شك ان تحريك الطاقات الكامنة في المجتمع أيا كان نوع هذه الطاقات (بشرية، مادية) فإنه نوع من التغيير في المجتمع الذي تنشده البنوك الإسلامية كهدف من أهداف المشروع الاسلامي؛

- تشجيع الاستثمارات ومحاربة الاكتناز من خلال ايجاد فرص وصيغ عديدة للاستثمار تتناسب مع الأفراد والشركات، اي ايجاد البدائل لأولئك الذين يرفضون التعامل بالربا؛²

- الغاء الفوائد الربوية، وتخفيض تكاليف المشاريع وهذا ما يؤدي إلى تشجيع الاستثمار وبالتالي خلق فرص عمل جديدة، انخفاض معدل البطالة، وزيادة الدخل الوطني؛

- العمل من اجل بقاء رؤوس الأموال داخل الوطن، وبالتالي يزداد الاعتماد على الموارد والامكانيات الذاتية الاساسية التي توظف داخل البلدان الإسلامية.

رابعا-تحقيق التكافل الاجتماعي: تهتم البنوك الإسلامية بتحقيق التكافل الاجتماعي، بين افراد المجتمع بمختلف الطرق المشروعة، مثل صناديق الزكاة التي تمول عن طريق موارد متعددة، أهمها الزكاة المفروضة شرعا على راس مال البنك وارباحه، وكذلك اموال الزكاة المتأتية من اصحاب حسابات الاستثمار والذين يفوضون البنك في اخراجها من ارصدهم نيابة عنهم، وكذا الزكاة التي يتلقاها من غير

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الادارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، 2004، ص 90.

² مصطفى إبراهيم محمد مصطفى، مرجع سابق، ص 22.

عملائه. والذين يدفعوا إلى البنك الإسلامي. ويفوضونه في توزيعها، هذا إلى جانب الصدقات والتبرعات التي يتلقاها من الأفراد والمنظمات.¹

تقوم البنوك الإسلامية بتوجيه هذه الموارد إلى قنوات الشرعية في صورة نقدية أو عينية لمختلف الجهات والمستحقين لها، فضلا عن اهتمام البنوك الإسلامية بالقروض الحسنة الانتاجية والاجتماعية، والمساهمة في المشروعات الاجتماعية التي لا تهدف إلى تحقيق الربح.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على عمل البنوك الإسلامية

إن جزء كبير من أنشطة البنوك الإسلامية تتأثر بمجموعة من العوامل التي تؤثر على البنوك التقليدية، ولكن البنوك الإسلامية تتفرد بتأثرها بعوامل أخرى لا تؤثر البتة على البنوك التقليدية وهي:

1. القواعد والمحددات العقيدية

من أهم ضوابط الشريعة الإسلامية التي تحكم معاملات ونشاط البنوك الإسلامية يتم التطرق لها فيما يلي:²

- تحريم وتجريم الربا أخذا وعطاء؛
- أداء الزكاة المفروضة شرعا على الأموال ونتائج الأعمال؛
- الانفاق في سبيل الله لرفع شأن الدين ورفع ومحاربة الباطل ونشر الدعوة الإسلامية؛
- جعل البنك ونشاطه العملي خيرا داعية ومناورا للتدليل على صدق وسلامة القيم والمبادئ الإسلامية؛
- الابتعاد عن التعامل بالسلع المحرمة؛
- العدل والانصاف والمساواة؛
- التعامل على أساس المشاركة بالربح والخسارة تطبيقا لقاعدة "الغنم بالغرم".

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 93.

² دراجي خولة، آليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية "دراسة حالة بنك البركة وكالة عين ميلية"، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2017-2018، ص 11.

2. العوامل والمحددات الاقتصادية

وتتمثل هذه العوامل في:¹

أ. النظام الاقتصادي العالمي الجديد

من التحديات الضخمة التي تواجه البنوك الإسلامية تزايد الاتجاه نحو عولمة المال والاقتصاد وتحرير تدفقات التجارة ورؤوس الأموال، وهذا يعني زيادة المنافسة ليس فقط مع البنوك التقليدية المحلية، وإنما المنافسة الشديدة مع البنوك العالمية التي تستقبل بخدمات ورؤوس أموالها داخل الدول والمجتمعات الإسلامية.

ب. التقدم الهائل في تقنيات الاتصال والمعلومات

التطور الهائل في تقنيات الاتصال والمعلوماتية وشبكة الانترنت، حيث مكنت هذه الشبكة البنوك من مختلف أنحاء العالم من نقل خدماتها المصرفية إلى بيوت ومكاتب العملاء وأماكن تواجدهم دون نقل مبانيتها إلى مختلف البلدان، وهذا ما سهل من انتقال الأموال بين نقطة وأخرى، مما يفرض مسؤولية كبيرة على البنوك الإسلامية من ضرورة وجودها بشكل نشط وفعال من خلال استغلال التطور على هذه الشبكة.

3. العوامل والمحددات المصرفية

أولى الفقه الإسلامي عناية فائقة في مجال الاستثمار حيث أظهر عقود الشراكة والمضاربة كأسلوب لتنمية الأموال، ولقد أبدع الفقه الإسلامي في عرض أحكام هذه العقود وتفصيل جزئياتها، فيما يلي يتم تعرض إلى أنواع المخاطر التي تتعرض لها البنوك الإسلامية وأهم القواعد والمحددات المصرفية المنبثقة عن البنك المركزي:²

أ. المخاطر التي تتعرض لها البنوك الإسلامية

تتعرض البنوك الإسلامية إلى نوعين من المخاطر وهي:

- المخاطر الناشئة عن النشاط الاقتصادي الذي وظف البنك الإسلامي فيه أمواله، وتتمثل في:

¹ دراجي خولة، مرجع سابق، ص 11.

² المرجع نفسه، ص 12.

- المخاطر الخاصة بطبيعة النشاط الاقتصادي من حيث معدل استقرار الطلب على مخرجاته واستقرار تكاليف مدخلاته ونظم التشغيل فيه؛

- اطر الخاصة بالمناخ العام للاستثمار والمرحلة التي يمر بها النشاط الاقتصادي من رواج أو انكماش أو ركود أو انتعاش.

• المخاطر الناجمة عن عدم قدرة البنك الإسلامي على استرجاع أموال المودعين التي تم استثمارها في مشروعات لم تحقق العائد المرجو منها.

ب. القواعد والمحددات المصرفية المنبثقة عن سلطة البنك المركزي

البنك الإسلامي كبنك خاضع لسلطة وإشراف البنك المركزي يتأثر بمجموعة من القواعد والمحددات المصرفية الناشئة عن سلطة البنك المركزي، وأهمها السياسة النقدية التي يتبعها البنك المركزي التي تهدف إلى تحقيق الاستقرار النقدي.

4. العوامل والمحددات الاجتماعية والثقافية

هي من أكثر المحددات أهمية بالنسبة لعمل البنوك الإسلامية، فكلما كان المجتمع متجانساً؛ متآلفاً لتعاليم الدين كلما كان عمل البنوك الإسلامية سهلاً وكانت مهمتها ميسورة، ومن هنا تتكامل الصورة وتتضح أبعادها في:¹

- الشمول؛

- التوازن؛

- الواقعية في محاربة الفقر؛

- العدالة؛

- المسؤولية؛

- الأمن والاستقرار.

¹ محسن أحمد الخصيري، البنوك الإسلامية، الطبعة الثالثة، ايتاك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1999، ص ص 93-95.

5. العوامل والمحددات السياسية

لم تكن البنوك الإسلامية قد بلغت سن الرشد بعد، حتى بدأ العالم الغربي حربه على ما يسمى (الحرب على الإرهاب)، ليشمل كل ما يمت الإسلام بصلته ومن ضمن من شنت الحرب عليه البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، حيث تم اتهامها بتمويل العمليات الإرهابية وأنها مركز لغسيل الأموال، مما أدى إلى إغلاق الكثير من تلك المؤسسات، وهذا الأمر شكل تحدياً للبنوك الإسلامية، حيث كان عليها أن تبذل الكثير من الجهد والوقت لتثبت:¹

- أن الإرهاب ليس متولداً عن الإسلام، وإنما هو نتيجة للسياسات العشوائية التي تنتجها الدول الكبرى تجاه دول ومجتمعات العالم الإسلامي والظلم الذي ألحقته بها؛
- أن البنوك والمؤسسات الإسلامية ليست داعمة للإرهاب، وأن ما قدمته أو تقدمه من مساعدات للمجتمعات المسلمة لا يعدو كونه جزءاً من رسالته الأساسية وهي النهوض بتلك المجتمعات.

المطلب الثالث: مصادر أموال البنوك الإسلامية وصيغ تمويلها

الفرع الأول: مصادر الأموال في البنوك الإسلامية

تنقسم مصادر الأموال في البنوك الإسلامية إلى مصدرين هما:

أولاً: المصادر الذاتية

وهي المصادر التي تعود إلى أصحاب البنك، أي المالكين له، وهذه المصادر تتكون من:

1. رأس المال

يعد رأس المال بالنسبة للبنك الإسلامي بمثابة مشاركة وتأمين وغطاء، فهو يمثل المصدر الأساسي للأموال اللازمة لبدء الاستثمار ويمثل الحماية والأمان والثقة بالنسبة للمودعين، حيث أن نسبة رأس المال إلى الودائع تؤثر على مقدار المخاطرة التي يمكن أن يتحملها البنك، كما أنه يمثل غطاءً لامتناع الخسائر المتوقعة، حيث تعتمد هذه البنوك بصورة أساسية على رأس مالها الذي تقوم باستثماره مباشرة في المشروعات الإنتاجية ذات العائد الاقتصادي والاجتماعي الكبير وطويل الأجل.²

¹ محسن أحمد الخصيري، مرجع سابق، ص 95

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 112.

ويشكل عادة نسبة ضئيلة من مصادر أموال البنك لأن الحجم الأكبر من مصادر الأموال تأتي عن طريق الإيداع بأشكاله المختلفة.

2. الاحتياطات

تتمثل في الأموال المقتطعة من الأرباح الصافية للبنك، وتعتبر بمثابة ضمان للمودعين تتسم بالمرونة وقابلية التعديل، باعتبار أن البنك يستطيع الإضافة إليها أو الخصم منها، وقد تكون إجبارية (قانونية)، اختيارية؛ نظامية... الخ.¹

3. الأرباح المحتجزة

تمثل الأرباح المحتجزة تلك الأرباح الفائضة أو المتبقية بعد اجراء عملية التوزيع، وهي تمثل أيضا حقا من حقوق الملكية أي تخص المساهمين، ومن ثم فلا يجب اقتطاعها إلا مما يخص المساهمين، حيث تلجأ الإدارة في البنك الإسلامي أحيانا إلى احتجاز جزء من أرباحها وترحيلها إلى سنوات قادمة يطلق عليها الأرباح المرحلة أو الأرباح غير الموزعة، وهذه الأرباح التي يتم احتجازها داخليا لإعادة استخدامها بعد ذلك.

4. مصادر داخلية أخرى

وتتمثل المصادر الداخلية الأخرى للأموال في البنوك الإسلامية في:²

- المخصصات: تمثل المخصصات مصدرا من مصادر التمويل الداخلية للبنوك الإسلامية وذلك من فترة تكوين المخصص حتى الفترة التي يستخدم فيها الغرض الذي أنشئ من أجله، وخاصة المخصصات ذات الصفة التمويلية مثل: مخصص استهلاك الأصول الثابتة.
- القروض الحسنة من المساهمين والتأمين المودع من قبل الزبائن كغطاء اعتماد مستندي أو غطاء خطابات الضمان، وقيمة تأمين الخزائن الحديدية.

¹ الطاهر بعداش، أحمد رجراج، المخاطر المصرفية وأثرها على التسهيلات الائتمانية في البنوك الإسلامية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، الجزائر، 2016، ص 94.

² إبراهيم محمد خريس وآخرون، النقود والمصارف، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2010، ص 195.

ثانياً: المصادر الخارجية

وهي المصادر التي يتم الاعتماد فيها على أموال الغير، وتتكون بشكل رئيسي من حسابات الودائع والتي تشكل المصدر الأهم للتمويل الخارجي، وتنقسم هذه الحسابات في البنوك الإسلامية إلى:

1. الودائع تحت الطلب "الحسابات الجارية"

وهي الحسابات التي يحق لأصحابها السحب والإيداع منها في أي وقت يشاء، سواء نقداً أو عن طريق الشيكات أو التحويلات البنكية ولا تستحق أية أرباح ولا تتحمل أية خسائر، ويلتزم البنك بدفع الرصيد كامل للمتعامل عند طلبه، وهي الحسابات الدائنة التي تكون مهياًة للسحب والإيداع بلا قيد ولا شرط ويسمح فيها باستعمال الشيكات وغيرها من وسائل السحب والتصرف بالحساب وذلك حسب شروط معينة وتمثل سندا هاما لنشاط البنك وذلك بإتاحة التمويل قصير الأجل والاحتياجات التمويلية الطارئة والملحة لذوي الأنشطة الإنتاجية.¹

2. ودائع الاستثمار "حسابات الاستثمار"

وهي الأموال التي يودعها أصحابها لدى البنوك الإسلامية بهدف الحصول على عائد، نتيجة قيام البنوك الإسلامية باستثمار تلك الأموال، وتخضع هذه الأموال للقاعدة الشرعية "الغرم بالغنم"، وتعد ودائع الاستثمار أهم مصادر البنوك الإسلامية، وتبلغ نسبتها في بعض البنوك 8% إلى 29% من إجمالي مصادر الأموال في البنوك الإسلامية، وتقوم البنوك بموجبه باستثمار هذه الأموال مقابل نسبة من الربح تحصل عليها، ويجب أن تحدد النسبة مقدما في العقد، وهي حصة شائعة في الربح غير محددة بمبلغ معين، وتعد هذه النسبة عائد العمل للبنك كمضارب في الأموال.

3. صكوك الاستثمار

يمكن للبنوك الإسلامية إصدار أنواع مختلفة من صكوك التمويل الإسلامية؛ التي تتناسب مع أحكام الشريعة الإسلامية بهدف توفير موارد مالية للبنك تساعد في تحقيق أهدافه وتمكنه من إنجاز مشروعاته، ويمكن النظر إلى هذه الصكوك الإسلامية كبديل عن شهادات الإيداع التي تصدرها البنوك التقليدية.

¹ موسى عمر مبارك أبو محييد، مخاطر صيغ التمويل الإسلامي وعلاقتها بمعيار كفاية رأس المال للمصارف الإسلامية من خلال معيار بازل 02، أطروحة دكتوراه، الأردن، 2008، ص 50.

وهناك مصادر أخرى بالإضافة إلى التي تم ذكرها في جانب المصادر الخارجية للأموال في البنك الإسلامي؛ وتتمثل هذه المصادر في أموال الزكاة، والهبات والتبرعات، والودائع العينية.¹

الفرع الثاني: صيغ تمويل البنوك الإسلامية

تتعدد وتتنوع صيغ التمويل في البنوك الإسلامية، وسنحاول إبراز أهمها على النحو الآتي:

1- المضاربة: هي اتفاق يتم بموجب اشتراك طرفين يسهم أحدهما بالمال، ويسهم الآخر بالعمل وتكون أرباح ممارسة عمل أو نشاط المضاربة بينهما وحسب اتفاقهما.

والمضاربة مشتقة من الضرب في الأرض والسعي طلبا للرزق كما يطلق عليها المقارضة أي من القرض أو القطع، باعتبار أن مالك المال يقطع أي يقرض للمضارب قطعة أي جزء من ماله ليتصرف فيه.²

2- المشاركة: تعني المشاركة في اللغة الاختلاط والامتزاج، وجاء في لسان العرب تعني مخالطة الشريكين أي اشتراك الشركين في رأس المال؛ وتعني اصطلاحا عقد بين طرفين أو أكثر على الاشتراك في رأس المال للقيام بأعمال وأنشطة محددة بهدف تحقيق الربح المشترك بينهما.³

3- السلم: مأخوذ من الفعل أسلم وأسلم في الشيء وسلم وأسلم بمعنى واحد، وهو أن تعطي ذهابا وفضة في سلعة معلومة إلى أجل معلوم.⁴

أي أن بيع السلم هو عقد يتم بموجبه دفع ثمن سلعة معينة في الحال على ان يتم استلامها لاحقا أي بموعد معين، ومن ثم فإن الثمن يدفع عاجلا والسلعة أجلا.⁵

¹ محمد عبد الحميد عبد الحي، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية "دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2010، ص 14.

² فليح حسن خلف، البنوك الإسلامية، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2006، ص 225.

³ محمد محمود العجلاني، البنوك الإسلامية - أحكامها مبادئها وتطبيقاتها المصرفية، دار المسيرة للنشر، الاردن، 2008، ص 223.

⁴ زكريا سلامة شنطاوي، الحيابة وتطبيقاتها في معاملات البنوك الاسلامية، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2016، ص 111.

⁵ فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص 331.

4 – **المرابحة:** وهي ما تعرف بالبيع، وبيع المرابحة هو أحد أنواع البيوع الإسلامية الأساسية وتعد أهم أداة من أدوات توظيف الأموال في البنوك الإسلامية ويمكن من خلالها تحقيق أرباح من تشغيل أموال البنك.¹

5 – **المزارعة:** من مصدر زارع، ونقول زرع الحب زرعاً أي بذره وهي طريقة لاستغلال الأراضي باشتراك المالك والزارع في الاستغلال ويقسم الناتج بينهما بنسبة يعينها العقد. فقد تعددت تعريفات الفقهاء لعقد المزارعة، ولكنها متقاربة إلى حد ما.²

6. **المساقاة:** من السقي: الحظ من الشرب، والساقية هي القناة الصغيرة، التي تسقى بواسطة الأرض، تقول: سقى يسقي سقياً، أي: أشرب الشيء الماء، وسميت المساقاة بذلك، لأن صاحب الأشجار يستعمل رجلاً في نخيل، أو كروم، ليقوم بسقيها، وإصلاحها على أن يكون له سهم معلوم مما تغله.

وتعني المساقاة عقد على خدمة الشجر أو أن يدفع الرجل الشجرة لمن يخدمها وتكون غلتها بينهما.³

7 – **الاستصناع:** من فعل صنع صناعة، وهو طلب الصنعة أي صناعة الشيء وهو مقيد بمجال صناعي فلا يكون طلب التجارة أو الزراعة استصناعاً؛ وهو بيع عين موصوف بالذمة، لا بيع عمل.

وبالتالي فهو عقد بيع عين مما يصنع صنعا يكون فيه البائع هو الصانع الذي يلتزم بصنع العين الموصوفة بالعقد بمواد من عنده مقابل ثمن محدد.⁴

8 – **الإجارة:** الإجارة مأخوذة من الأجر، وهو الجزاء، والثواب على العمل، والجمع أجور، تقول: أجره وأجره الله أجراً، أي أثابه، كما تطلق الإجارة على الكراء، تقول: أجره الدار، أكرها إياه.

والإجارة يمثلها الإيجار الذي يدفع مقابل الأصل المؤجر، وهي المقابل أو الثمن مقابل المنفعة التي يحصل عليها المستأجر من الأصل طيلة فترة الاستئجار واستخدامه.⁵

¹ فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص ص 234-235.

² زكريا سلامة شنطاوي، مرجع سابق، ص 128.

³ نصر سلمان، مرجع سابق، ص 10.

⁴ محمد محمود العجلاني، مرجع سابق، ص 283.

⁵ فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص 393.

المبحث الثاني: مدخل عام للمسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح، بل يتعدى ذلك ويجب عليها إضافة إلى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقاءها.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

التعريف الأول: "عرفها الاقتصادي الليبرالي (Milton Friedman) بشكل غير مباشر سنة 1970 في مقال صدر بجريدة نيويورك تايمز على أنها "استعمال المؤسسة لمواردها والقيام بأنشطة موجهة لتعظيم أرباحها شريطة أن تحترم قواعد اللعبة أي بالاعتماد على التنافس الحر في السوق دون اللجوء إلى الطرق المغشوشة وإلى التحايل".¹

التعريف الثاني: "عرفها Drucker بأنها التزام منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وان هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم".²

التعريف الثالث: "هي عبارة عن الأنشطة التي يقوم المشروع بتنفيذها اختياريًا، والتي تعنى بالتزامات المشروع اتجاه المجتمع بالإضافة إلى التزامات المشروع اتجاه أصحابه، وهذا يعني مراعاة الأنشطة الاجتماعية بجانب الهدف التقليدي للمشروع وهو تعظيم الربح"، فهي تخلق لدى المنظمة مبدأ التكافل الاجتماعي من خلال السياسات والبرامج التي تتبناها.³

تعريف شامل: " المسؤولية الاجتماعية هي التزام الشركة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الأخلاقي، الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي

¹Milton FRIEDMAN, the Social Responsibility of Business is to increase its profits, the New York times magazine, septembre 1970, disponible sur le site internet <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html>, consulté le 12 mai 2022 à 13 :00

² بن فرج زويينة، "الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمقاول"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 18، الجزائر، 2017، ص 394.

³ عنابي بن عيسى وفاطمة الزهرة قسول، إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، فيفري 2012، ص 3.

والبطالة والتضخم ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها، وتنشأ المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من قيام منظمات الأعمال بتنفيذ واجباتها تجاه المجتمع".

المطلب الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية

أولاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك وجهات نظر متعددة حول أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية تتفق بشكل عام على أنها مهمة ومفيدة للمؤسسات والمجتمع وكذا الدولة من خلال ما يلي:

بالنسبة للمؤسسة:¹

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال؛
- تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- المردود المادي والأداء الراقي والمتطور من جراء تبني المسؤولية الاجتماعية؛
- تعزيز سمعة المنظمة؛

بالنسبة للدولة:²

- تخفيف الأعباء الاجتماعية التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدمتها الصحية والتعليمية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها؛

¹ بن فرج زوينة، مرجع سابق، ص 395.

² بورغدة حسين، مساعدي عماد، دور استراتيجيات تعلم الموارد البشرية في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد الأول، العدد الأول، الجزائر، 2017، ص 563.

بالنسبة للمجتمع:

- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد لخلق شعور بالانتماء؛¹
 - الاستقرار الاجتماعي نتيجة من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؛²
 - تقليل مخاطر البيئية وتحسين الظروف المعيشية وتعزيز التنمية المستدامة؛
- ثانياً: أهداف المسؤولية الاجتماعية.

تهدف المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف بالنسبة للمؤسسات أو المجتمع نظر المجتمع ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:³

1- من وجهة نظر المؤسسات:

- اكتساب ثقة الجمهور ورضا الزبون بما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للمؤسسات؛
- رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية والاستقرار النفسي لهم سيجعلهم أكثر إنتاجية مما ينعكس على خدمة نشاط المؤسسات؛
- حصول المؤسسات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى؛
- السمعة الحسنة للمؤسسات كميزة تنافسي؛
- تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة حجم المبيعات؛

¹ وليلة فريدة، دور الميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2011-2012، ص9.

² خالد خلق سالم الرزيقات، " أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية" مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية، العدد 31، العراق، 2012 ص395.

³ محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، دار النشر المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2014، ص 94-95.

2- من وجهة نظر المجتمع:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع؛
- تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع؛
- التزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة؛
- تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع؛
- تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة.

الفرع الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على تسع مبادئ رئيسية نلخصها في الآتي:¹

المبدأ الأول: الحماية وإعادة الإصلاح البيئي والذي يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية.

المبدأ الثاني: القيم والأخلاقيات وتعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنفاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

المبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة والذي يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطريق فترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.

المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز السلطات حيث تعمل على الموازنة في الأهداف الاستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.

¹ عريوة محاد، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص 5.

المبدأ الخامس: الأداء المالي والنتائج حيث تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل وهي أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب إحترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.

المبدأ السابع: العلاقات التعاونية وهي أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

المبدأ الثامن: المنتجات ذات الجودة والخدمات تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضاء وسلامة الزبائن.

المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي حيث تعمل المؤسسة على تعميق العلاقات المفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع، وتلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.

المطلب الثالث: استراتيجيات وحجج المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

إن إتباع المنظمة لاستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية يعتمد في الأساس على مدى قناعة إدارة المنظمة بالدور الملقى على عاتقها إزاء المجتمع وبالضرورة أن ينعكس على أنشطتها وقراراتها كافة للوصول إلى التكامل لاستراتيجيات المنظمة والمسؤولية الاجتماعية، وتتمثل هذه الاستراتيجيات فيما يلي:¹

1. الاستراتيجية التوعيقية

إن المنظمة التي تتبنى استراتيجية التوعيق تميل إلى إنكار المسؤولية عن أفعاله أو أنشطته، ويقاوم التغيير الذي يراه غير ذي نفع، وسمي هذه الاستراتيجية باستراتيجية بناء حائط الحجر أو استراتيجية ردود الفعل العكسية.

2. الاستراتيجية الدفاعية

إن توظيف الاستراتيجية الدفاعية من قبل المنظمة لا يعني تنكره للمسؤولية الاجتماعية، وإنما محاولته تأكيد مكانته في السوق من خلال ادعائه تحمله مسؤوليات إضافية، والفكرة من وراء هذا الادعاء هو التعبير عن أن المنظمة تسعى إلى تنفيذ كل ما هو سليم، ويجاري الناحية القانونية دون مخالفتها.

3. استراتيجية التكيف

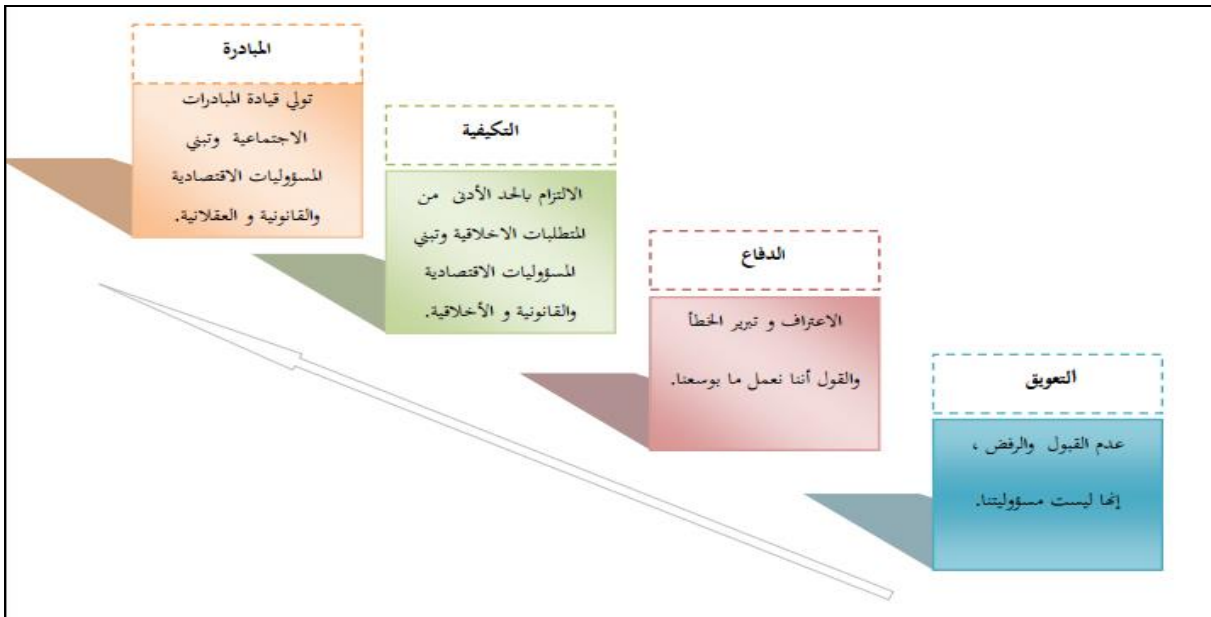
في إطار هذا النمط من التعامل مع المسؤولية الاجتماعية فإن منظمة الأعمال تتقدم بخطوات إلى الأمام لتبني دور اجتماعي أكبر من الأنماط السابقة، فهنا تساهم منظمة الأعمال بالأنشطة الاجتماعية من خلال الانفاق على الجوانب المختلفة والمرتبطة بحس أخلاقي يتجاوز اشتراطات الناحية القانونية، وغن هذه الاستراتيجية إذا ما نظرنا إليها في إطار هرم المسؤولية الاجتماعية فإنه يطاول المستوى الثالث وهو المسؤولية الأخلاقية.

¹ علي عبد السلام عبد الدائم، تطوير منظومة أخلاقيات الإدارة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في المجتمع العراقي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 95، المجلد 23، جامعة بغداد، العراق، 2017، ص 292.

4. استراتيجية المبادرة التطوعية

وهي تمثل استراتيجية تبني طوعي للمسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة منظمة الأعمال، وأخذ زمام المبادرة في الفعليات والأنشطة الاجتماعية، وإن إدارة منظمة الاعمال ووفق تقديراتها في المواقف المختلفة تبادر إلى المساهمة في الارتقاء بنوعية الحياة في المجتمع، وعند العودة إلى هرم المسؤولية الاجتماعية فإن هذا النوع من تبني الدور الاجتماعي يطاول جميع مستويات المسؤولية الاجتماعية وبالأخص المسؤولية الخيرية.¹

الشكل رقم (01): السلسلة التصاعدية لاستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية



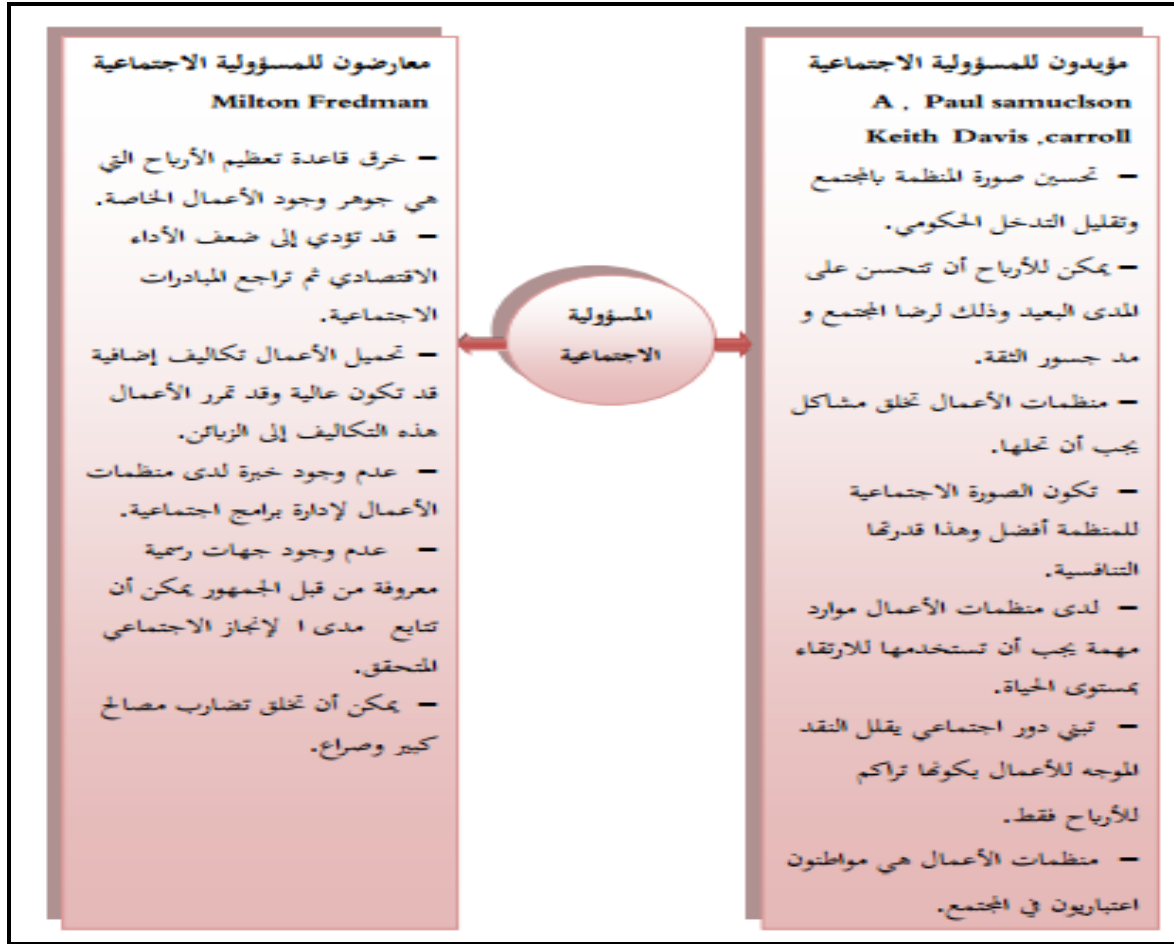
المصدر: دراجي خولة، آليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية "دراسة حالة بنك البركة وكالة عين ميلية"، مذكرة الماستر الأكاديمي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2017-2018، ص 37.

الفرع الثاني: حجج المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية

بالرغم من إدراك معظم المنظمات لأهمية المسؤولية الاجتماعية وتأييد تبنيها إلا أنه يوجد بعض منها من نجد هذه الفكرة تحديدا لوجودها الحر.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، إدارة واستراتيجية منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل، عمان، الأردن، 2009، ص 97.

الشكل رقم (02): مختلف الحجج التي تدفع بالمنظمة لتبني المسؤولية الاجتماعية أو تفاديها



المصدر: دراجي خولة، آليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية "دراسة حالة بنك البركة وكالة عين ميلية"، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2017-2018، ص 38.

المبحث الثالث: طبيعة المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

تعد المسؤولية الاجتماعية إحدى أهم مجالات أنشطة البنوك الإسلامية، إذ أنها تعتبر الجسر الذي يؤدي من خلاله واجبها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة والاسهام في نشر العدالة.

المطلب الأول: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

إن المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تستند إلى التعاليم الإسلامية السامية، وأن المسؤولية الاجتماعية في الإسلام تشمل مجالات لم يتطرق لها مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، ويتم تطرق في هذا المطلب إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي وفي البنوك الإسلامية وأهم نجاح البنوك الإسلامية في أداء المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي

لقد أولى الإسلام اهتماماً كبيراً للحفاظ على عناصر القوة في المجتمع الإسلامي وكرس ثقافة التوفير والعقلانية في إدارة الموارد الاقتصادية للأمة وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة.¹ إن المسؤولية الاجتماعية في النظام الإسلامي تعتبر جزءاً عضوياً من الدين لصحة العقيدة والشريعة، والمسؤولية الاجتماعية ليست دخيلة على المجتمعات الإسلامية وعلى مبادئ الاقتصاد الإسلامي كما في النظام الرأسمالي، وليست بديلاً وحيداً كما في النظام الشيوعي وإهمالاً للمصلحة الذاتية لمالك المال، وتستند هذه الأصالة إلى أن ملكية المال في المنظور الإسلامي لله عز وجل، واستخلف الإنسان فيه، وبالتالي فإن الله سبحانه وتعالى حقا في المال، وحق الله في التصور الإسلامي هو حق المجتمع.²

¹ العرابي مصطفى، طروبيا نذير، تجربة المصرف الإسلامي المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية" تحليل للتنمية، المنتدى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012، ص 4.
² براق محمد، قمان مصطفى، أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ورؤية الفكر الاقتصادي الإسلامي لها، المنتدى الدولي الثالث منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، الجزائر، بدون سنة، ص 8.

ومن هذا المنطلق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي على أنها:

"التزام المنظمة المشاركة في العمل الخيري عند ممارسة أنشطتها تجاه مختلف الأطراف التي لها علاقة بنتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية بهدف النهوض بالمجتمع الإسلامي بمراعاة عناصر الاستطاعة والشمول والالتزان".¹

ومما سبق سوف يتم التطرق إلى مواطن اختلاف المسؤولية الاجتماعية ما بين الفكر الإسلامي والفكر التقليدي.

الجدول رقم (01): مواطن اختلاف المسؤولية الاجتماعية بين الفكر الإسلامي والفكر التقليدي

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

المصدر: أسامة عبد المجيد العاني، طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي (دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني)، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المجلد 13، العدد 3، الاردن، 2017، ص 284.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، ملخصات موسوعة الاقتصاد الإسلامي الصادرة على المعهد العالمي للفكر الإسلامي، الزمالك، القاهرة، بدون سنة نشر، ص 260.

ثانياً: مدخل عام للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

يتم التطرق من خلال هذا الفرع إلى التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية ومفهومها.

1. التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

يمكن القول أن البنوك الإسلامية هي من ضمن منظمات المال والأعمال السبابة في تبني مبدأ المسؤولية الاجتماعية في النظم الاقتصادية والمالية في العصر الحالي، ذلك لأن فلسفة وجود هذه البنوك، والتي أنشئت منذ بداية الستينات من القرن الماضي، كانت تركز على أساس المساهمة في دفع وتيرة التنمية الاقتصادية من جهة، ومن جهة أخرى برقيق التنمية الاجتماعية من خلال "تنمية التعاون والتكافل والإخاء بين أفراد المجتمع، مودعين ومستثمرين وعاملين، وبالتالي فإن البنك الإسلامي هو أداة من أدوات تطبيق مبدأ التكافل الاجتماعي"، علماً أن التكافل الاجتماعي في حق البنوك الإسلامية، يعد مقابلاً للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات المال والأعمال في المفهوم الغربي.¹

ما يؤكد تبني البنوك الإسلامية منذ نشأتها لمبدأ المسؤولية الاجتماعية، أن جاء اسم بنك ناصر الاجتماعي، والذي يعد من أوائل البنوك الإسلامية نشأة، حاملاً من خلال اسمه معنى المسؤولية الاجتماعية، بل إن القوانين التأسيسية للبنوك الإسلامية كلها تبنت أهداف ذات بعد اجتماعي، فمثلاً: بنك دبي الإسلامي، الذي أنشئ سنة 1975، والذي اعتبر أوك بنك إسلامي، جاء في المادة 5 من عقد تأسيسه: "السعي إلى القيام بمجموع الخدمات والعمليات المصرفية التي تحرك رؤوس الأموال في المشاريع المختلفة من المجالات الحياتية، التي يعود على المجتمع بالربح، وأيضاً جاء في القوانين التأسيسية لعدد من البنوك الإسلامية الرائدة في العالم، ما معناه: "ليس تعظيم الربح هو الهدف الأساس وليس من أخلاقياتنا رفع شعار التنمية الإسلامية السريع من ورائه، بل لا بد من تحقيق مكاسب للمجتمع، لتصبح تلك المكاسب استثماراً تنموياً يتصدى لقضية التنمية بأبعادها المختلفة.

¹ محمد صالح علي عياش، المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية: طبيعتها وأهميتها، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، السعودية، 2010، ص 6.

أما في الوقت الحالي؛ فقد أصبحت البنوك الإسلامية مجبرة على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية أكثر من وقت مضى، ويبرز هذا التوجه من خلال تقنين العمل الاجتماعي فيها، ومن أمثلة ذلك إصدار هيئة المحاسبة والمراجعة مؤخرًا للمعيار رقم 13، عولج من خلالها موضوع المسؤولية الاجتماعية من التزامات الشركاء (العملاء) ورفاه العاملين، والصدقات، والبيئة.¹

2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

يعمل البنك الإسلامي كمنظمة اقتصادية ومالية ومصرفية تهدف إلى تعبئة أموال ومدخرات الأفراد والمنظمات وتوجيهها نحو الاستثمار لخدمة المجتمع في ظل أحكام الشريعة الإسلامية بما يخدم مجتمع التكافل الإسلامي وتحقيق تميته ورفاهيته، ولهذا تنعكس خصائص البنوك الإسلامية والأسس الحاكمة لأنشطتها وعملياتها وطبيعتها المتميزة على مسؤوليتها الاجتماعية التي تتميز بدورها عن غيرها من المنظمات الأخرى.²

من هذا المنطلق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية على أنها:

"التزام البنك الإسلامي بالمشاركة في بعض الأنشطة والبرامج والأفكار الاجتماعية لتلبية المتطلبات الاجتماعية للأطراف المترابطة به والمتأثرة بنشاطه سواء بداخله أو خارجه بهدف إرضاء الله والعمل على تحقيق التقدم والوعي الاجتماعي للأفراد بمراعاة التوازن وعدالة الاهتمام بمصالح مختلف الفئات".³

"التزام تعبدي أخلاقي يقوم على أثره القائمون على إدارة المصارف الإسلامية بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاهية المجتمع ككل ورعاية المصالح والاهداف الاجتماعية لأفراده عبر صياغة الإجراءات وتفعيل الطرق والأساليب الموصلة لذلك، بهدف رضا الله سبحانه وتعالى والمساهمة في إيجاد التكافل والتعاون والتقدم والوعي الاجتماعي، وفي تحقيق التنمية الشاملة".⁴

ويمكن أن نخلص من التعريفين السابقين ما يلي:

- هدف البنك الإسلامي من التزامه بمسؤولياته الاجتماعية هو رضا الله؛

¹ دراجي خولة، مرجع سابق، ص 41.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، مرجع سابق، ص 421.

³ العرابي مصطفى، طروبيا نذير، مرجع سابق، ص 5.

⁴ دراجي خولة، مرجع سابق، ص 42.

- البنك الإسلامي يسعى إلى تحقيق التزامه نحو أصحاب الأسهم، والعاملين فيه وتجاه المجتمع الذي يعمل به المصرف؛

- إن المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي هي التزام تعبدية أخلاقي؛

- المشاركة من قبل المصرف الإسلامي؛ في الأنشطة الاجتماعية لتلبية متطلبات المجتمع المختلفة.

ثالثاً: متطلبات نجاح المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

يتطلب نجاح المصارف الإسلامية في مسؤوليتها الاجتماعية تلبية مجموعة من الشروط أهمها:¹

- الإعداد والتخطيط الواضح لتنفيذ الأهداف؛
- إجراء البحوث الميدانية باستمرار لاستشراف الدور الاجتماعي للمصرف والتحقيق؛
- اختيار أعضاء القيادة العليا بدقة عالية ومن النماذج المسلمة المؤهلة والواعية والمؤمنة بقضيتها؛
- التقويم المستمر للأداء والنتائج؛
- ضرورة الالتزام الكامل بأحكام الشريعة الإسلامية شكلاً ومضموناً (تكوين رأس المال، انتقاء العاملين، التنظيمات واللوائح، طريقة تعبئة الموارد وتوظيفها)؛
- العمل على انتشار فروع المصرف على مستوى الأحياء ما أمكن لذلك.

¹ منير سليمان الحكيم، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، اللقاء للبحوث والدراسات، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، المجلد 17، العدد 2، 2014، الاردن، ص ص 20-21.

المطلب الثاني: أركان وأهداف المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

أولاً: أركان المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

تبنى المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية على أركان أساسية هي:

1. التكليف بالمسؤولية

يشير هذا الركن إلى مصدر التكليف، هو الله سبحانه وتعالى، وذلك من خلال منهجه وشرعه الذي

سنه لعباده الالتزام به في كافة معاملاتهم وتبدو أهمية هذا المنهج في البنك الإسلامي فيما يلي:¹

- وحدة المصدر وثبات أوامره وعدم التشتت في الالتزام أمام جهات مختلفة؛
- وضوح الجزاء المقابل لأعمال البنك الإسلامي؛ ولهذا فإن التكليف يترتب عليه ركن "الجزاء"؛
- تحقيق العدالة والتوازن بين مختلف الفئات المرتبطة بالبنك؛
- إيضاح كيفية إجراء معاملات البنك في مختلف المجالات والأنشطة.

2. دافعية الالتزام ومبادئ التطبيق

إن دافعية التزام البنك الإسلامي بمسؤوليته الاجتماعية تبنى على إدراك مساهمي البنك والعاملين به غايات وأهداف تداول الأمور، ويساعد البنك الإسلامي على الوفاء بمسؤوليته الاجتماعية التزامه بتطبيق بعض المبادئ والقواعد أهمها:

- إتباع قاعدة الحلال والحرام: فلا يقبل البنك نشاطاً إلا بعد التأكد من مشروعيته ومسايرته لمقاصد الشريعة الإسلامية بما يساعد البنك على انتقاء الأعمال والأنشطة والخدمات الصالحة والشريعة؛
- وجود هيئة الرقابة الشرعية: حيث تساعد تلك الهيئة في تصحيح الأنشطة والخدمات التي تثار حولها الشكوك وتبحث مدى مسايرة النشاط أو الخدمة لمقتضيات الشريعة، وتساهم في بيان الأنشطة والبرامج الاجتماعية التي يمكن للبنك تقديمها؛
- مبدأ الغنم بالغرم: يلتزم البنك الإسلامي بتقييم الأموال طبقاً لمبدأ الغنم بالغرم بما يقضي الاهتمام بنتائج الأعمال وما تحققه من عوائد تركيز الخسارة وعلى جانب واحد فيحدث الظلم.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 422.

- مبدأ لا ضرر ولا ضرار: ويلزم هذه المبدأ البنك بضرورة الاهتمام بالأعمال والأنشطة والخدمات التي يقدمها، فلا يترتب عليها ضررا يلحق به بأحد المتعاملين.

3. الجزاء

ويكون الجزاء بناء على مدى التزام البنك الإسلامي في الوفاء بمسؤوليته الاجتماعية وانتهاج المنهج الذي خطه مصدر التكليف.¹

ثانيا: أهداف المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي

ينبثق هدف المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي من أهداف البنك وطبيعته المتميزة والتي تتلخص في:²

- إحياء المنهج الإسلامي في المعاملات المصرفية والمالية؛
- تحقيق آمال وطموحات أصحاب البنك والعاملين به؛
- إشباع حاجات ومتطلبات الأفراد المالية؛
- رعاية متطلبات ومصالح المجتمع.

ثالثا: الإطار العملي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية

يتم تحديد الإطار العملي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية وفق أربع فئات وهي:³

1. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المساهمين

العمل على تنمية حقوق الملكية باستمرار؛ وتحقيق المركز التنافسي المناسب للبنك الإسلامي، وتطوير مجالات الاستثمار والسماح للمساهمين بمتابعة أعمال البنوك والاطلاع على البيانات المطلوبة.

¹ العرابي مصطفى، طروبيا نذير، مرجع سابق، ص ص 6-7.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، مرجع سابق، ص 435.

³ دراجي خولة، مرجع سابق، ص 46.

2. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه العاملين بها

تفعيل نظام المشاركة في الأرباح، والاهتمام بنظام المعاشات الخاصة بالعاملين، وإمكانية امتلاكهم لبعض أسهم البنوك، وتوفير بيئة عمل مناسبة من حيث التدريب، والتطوير، ووجود نظم عادلة بين العاملين بغض النظر عن السن والنوع.

3. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المجتمعات المتعاملين معها

المحافظة على شرعية وسلامة المعاملات المقدمة، والعمل على تحقيق رضا المودعين، تسهيل إجراءات التعامل وكسب ثقة المتعاملين، دراسة دوافع وسلوك المتعاملين بالبنك على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوي ومقترحات المودعين.

4. المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية تجاه المتواجدة بها

المساهمة في توفير الاحتياجات الأساسية للمجتمع، ومحاربة الفقر والبطالة من خلال تمويل المشروعات الحقيقية الإنتاجية التي تخلق فرص العمل وتحقيق قيمة مضافة، سواء كانت هذه المشروعات كبيرة أو صغيرة أو متوسطة، والمساهمة في تمويل مشروعات الرعاية الصحية والاجتماعية، وزيادة الوعي الادخاري لدى أفراد المجتمع، من خلال سهولة الوصول إلى الأوعية والأدوات الادخارية، خاصة لصغار المدخرين، والمساهمة في التأهيل العلمي والقضاء على الأمية، وزيادة الوعي البنكي لأبناء المجتمع.

المطلب الثالث: الخدمات الاجتماعية في البنوك الإسلامية

أولاً: الخدمات الاجتماعية التي تقدمها البنوك الإسلامية

تتعدد الخدمات التي يمكن للبنك الإسلامي تقديمها لإثراء الجانب الاجتماعي والايجابي في حياة الأفراد والمجتمع، ومن أهم تلك الخدمات ما يلي:

1. خدمة جمع وتوزيع الزكاة

تقوم البنوك الإسلامية بدور اجتماعي بارز في جانب تحصيل وإنفاق الزكاة في بنوكها الشرعية إعمالاً لقوله تعالى: "إنما الصدقات للفقراء والمساكين والعاملين عليها والمؤلفة قلوبهم وفي الرقاب والغارمين وفي سبيل الله وابن السبيل فريضة من الله والله عليم حكيم".¹

والزكاة بذلك جباية مالية؛ وهي من أكبر موارد الدولة الإسلامية ولهذه الفريضة آثار نفسية واجتماعية واقتصادية، فالزكاة تنمي الروابط والمحبة بين الناس وتطهر النفس بأن يكون الانسان سيد المال لا عبد له.

2. القرض الحسن

يعد القرض الحسن من أهم أدوات المصرف الإسلامي في تنفيذ رسالته الاجتماعية، وهو يختلف كثيراً عن الخدمات الاجتماعية الأخرى، حيث يسعى إلى الحصول على هذه الخدمة بعض العملاء أو الأفراد الذين في حاجة إليها.

ومن شروطه نجد:²

- أن يصادف القرض ذمة: فالقرض إنما يكون في الذمة، أما لو أخذ المقترض مالا وأداه في الحال فلا يعتبر ذلك قرضاً؛

- كل ما جاز فيه السلم فيه القرض فيجوز في العروض والحيوان، ولا يجوز فيما لا سلم فيه من منازل أو أراض أو محلات...الخ؛

¹ سورة التوبة، الآية: 60.

² دراجي خولة، مرجع سابق، ص9.

- العلم بمقدار القرض وصفته، علما يمنع المنازعة والخصومة، وذلك لأن القرض يوجب رد المثل فإذا كان الأصل مجهولا لا يكزن الرد معدوما؛
- أن يتم قبض القرض: فالمقترض إنما يملك القرض ويضمن هلاكه بعد تسليمه، فإن هلك قبل تسليمه للمقترض وهو في يد المقرض فليس على المقترض ضمان.

خلاصة الفصل

المسؤولية الاجتماعية تعد عنصرا أصيلا في ثقافة البنوك الإسلامية تستمد شرعيتها من القوانين والنظم الإسلامية وليست عنصرا مستوردا من الغرب، ويضفي هذا الغطاء الشرعي للبنك الإسلامي تبعات إضافية على مسؤوليته الاجتماعية تتمثل في الأبعاد الاجتماعية النابعة من قواعد ومبادئ تبنى عليها الشريعة الإسلامية، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية اليوم تأخذ حيزا ومساحة كبيرة من الأهمية على صعيد البنوك الإسلامية، فيمكن لأي بنك تعزيز فرص نجاحه في المجتمع من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي وتبني مفردات مطلوبة ذات تأثير مباشر وبشكل مستمر.



الفصل الثاني

دراسة حالة بنك البركة الجزائري
فرع المسيلة

تمهيد

بعد التطرق إلى مختلف الجوانب لموضوعنا في الجانب النظري وذلك من خلال الفصل السابق؛ توجهنا إلى بنك البركة الجزائري فرع المسيلة، لإعطاء واقعية حول مجال المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية بولاية المسيلة خاصة بأكثر دقة وشمولية، وهذا ما جسدهناه في الجانب التطبيقي الذي من خلاله سوف نتطرق إلى عرض ما تناولناه في التربص الذي أجريناه حيث قمنا بدراسة آراء لعينة من الموظفين والعملاء.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك البركة فرع المسيلة

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك البركة الجزائري وتعريفه

يعتبر بنك البركة الجزائري أول بنك إسلامي خاص في الجزائر لذا يعتبر تجربة فريدة من نوعها وسنحاول تبين ذلك فيما يلي:¹

1- تعريف بنك البركة

بنك البركة الجزائري هو من بين المؤسسات المالية الرائدة في الصيرفة الإسلامية برأس مال يبلغ 500.000.000 دج، حيث خاض ولا يزال يخوض في العديد القطاعات الاقتصادية في بلادنا، مما جعله بنك ذو أهمية كبيرة بالإضافة إلى مهامه العادية وكل عملياته البنكية التمويلية والاستثمارية التي تدير وفقا للمبادئ الشرعية الإسلامية.

2- لمحة تاريخية عن بنك البركة الجزائري

كانت البداية بإنشاء مجموعة دالة البركة وذلك سنة 1980 في المملكة العربية السعودية بجدة برأس مال قدره 20 مليون ريال سعودي، يملكها رجل الأعمال السعودي الشيخ.

وفي إطار التفتح الاقتصادي والمالي الجزائري والمتمثل في قانون النقد والقرض رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 أبريل 1990 الذي أدخل تعديلات جمة في نظام البنك الجزائري، من بينها السماح بإنشاء بنوك ومؤسسات مالية مختلطة وخاصة، فكان أول اتصال بين الجزائر ومجموعة البركة الدولية سنة 1986 وذلك بموجب الدعوة التي قدمتها الحكومة الجزائرية للمجموعة وقد تم تشكيل لجنة مشتركة بين مجموعة البركة للمجموعة العربية السعودية بنسبة 58% والباقي بمشاركة الجزائر الممثلة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، ليعيد بنك البركة الجزائري أول مؤسسة بنكية ذات مال مختلط (عمومي وخاص) وقد تم إنشائه بتاريخ 20 ماي 1991 كشركة مساهمة برأس مال يبلغ قدره 500.000.000 دج وشرع هذا البنك في أنشطته البنكية بصفة فعلية خلال سبتمبر 1991.

في 22 جويلية 2002 في مملكة البحرين توحدت البنوك التسعة للمجموعة فأصبحت مملوكة من قبل كل من الشيخ صالح عبد الله " بنسبة 55% وشركة "دالة البركة القابضة (البحرين) بنسبة 45%

¹ بعلي مراد، أثر معايير المحاسبة الإسلامية على الإفصاح في البنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مالية وبنوك، جامعة محمد بوضياف، 2018/2019، ص 62-63.

وتعمل المجموعة بموجب ترخيص بنك "أوشفورت اليسير البنك فيما بعد وفقا لأحكام الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض (ج ر جريدة الرسمية رقم 52 ص 3، عدد المواد 143).

هذا وقد مر البنك بالعديد من الأحداث الحاسمة أثناء مساره، فبعد تأسيسه بأبع سنوات فقط عرف البنك استقرار وتوازن مالي، ففي سنة 1999 قام البنك بالمساهمة في إنشاء شركة التأمين المسماة "البركة الأمان وبعدها بسنة 2000، صنف بنك البركة الجزائري في الزيادة من بين المؤسسات البنكية ذات رأس المال الخاص وفي سنة 2002 شرع في تطبيق سياسة الانتشار عبر قروض المهنية والخاصة، الأمر الذي ساعده على رفع رأس ماله إلى 2500.000.000 دج سنة 2006 وارتفع رأس ماله ثانية إلى 10.000.000.000 دج سنة 2009 وفي سنة 2012 تفعيل أول منظومة بنكية شاملة و مركزية متطابقة لمبادئ الشريعة الإسلامية.

في سنة 2016 الزيادة في مجال التمويل الاستهلاكي على مستوى القطر الجزائري وفي سنة 2017 زيادة ثلاثة لرأس المال البنك إلى 15 مليار دينار جزائري وفي سنة 2018 أحسن بنك إسلامي في الجزائر للسنة السادسة على التوالي تصنيف مجلة (Global Finance)، وفي نفس السنة من بين أحسن وحدات مجموعة البركة البنكية من حيث المرورية من أبرز البنوك على مستوى الساحة البنكية الجزائرية.¹

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أن بنك البركة وبالرغم من حداثة نشأته إلا أنه حقق العديد من النجاحات إضافة إلى الشهرة الواسعة التي يتميز بها، الأمر الذي جعله يملك شبكة تجارية جيدة تتوزع على العديد من المناطق على مستوى التراب الوطني وهذه الانجازات لم تحقق من فراغ وإنما من خلال كفاءة مسيريه وللتعامل وفقا لمبادئ الشريعة الإسلامية، الأمر الذي يتوافق وثقافة المجتمع الجزائري المسلم.

¹ بعلي مراد، مرجع سبق ذكره، ص 63.

المطلب الثاني: تقديم هيكل بنك البركة الجزائري

يتمثل هيكل بنك البركة الجزائري فيما يلي:¹

1- مجلس الإدارة:

يتشكل مجلس الإدارة من عدة أعضاء (08 أعضاء) يجتمعون في عدة دورات سنويا ويعتبر الهيئة القانونية في البنك، وله صلاحيات واختصاصات موسعة للعمل ويمكنه أن يمنح تفويضا عن طريق رئيسه لأي طرف يخوله جزءا من صلاحياته.

ويعمل على تسمية أعضاء المديرية العامة عن طريق رئيسه ويمكنه احتراماً لبنود العقود الخاصة بالإطارات القيادية أن يضع حدا لمهامه، ولمجلس الإدارة سلطة القرار في أي نشاط ذو بعد إستراتيجي، كما يبدي رأيه بشأن الاقتراحات المرفوعة إليه من قبل المديرية العامة، ويسهر على ديمومة واستمرارية البنك.

2- لجنة التدقيق الشرعي:

وتقوم هذه اللجنة المسماة بلجنة التدقيق بالتأكد من جميع المعلومات البنكية ومدى مطابقتها للمبادئ التي قام عليها البنك ألا وهي تعاليم الشريعة الإسلامية.

3- اللجنة التنفيذية:

أما اللجنة التنفيذية فتعمل على تنفيذ الأوامر الصادرة عن مجلس الإدارة.

4- المديرية العامة:

من مهامها السهر على تطبيق إستراتيجية البنك وعلى التنظيم العام كما يضبط قواعد التسيير، ويبث في جميع المستويات الإدارية ومن صلاحياته البث في شروط فتح الالتزامات. وتتشكل المديرية العامة من المدير العام والأمين العام.

5- الأمانة العامة: وتتكون من مديرتين فرعيتين هما:

• مديرية الموارد البشرية والتكوين: وتعتني هذه المديرية بشؤون تسيير العنصر البشري في مختلف المديرية الفرعية الأخرى والوكالات المنتشرة في أنحاء التراب الوطني.

¹ بعلي مراد، مرجع سبق ذكره، ص 64.

• مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل هذه المديرية بمختلف العمليات المالية والمحاسبية

6- المديرية العامة لشؤون الرقابة والتدقيق:

وتتكفل بعمليات المراقبة على مختلف العمليات وتتكون من المديرية التالية:

• مديرية التفتيش العامة والتدقيق: وتقوم هذه المديرية بإفادة المحققين بمختلف الأخطاء والتجاوزات الحاصلة.

• مديرية المراقبة وتسيير الالتزامات: وتسهر هذه المديرية على متابعة الدائمة لعملية تسيير مختلف الالتزامات البنكية

7- المديرية المساعدة للاستغلال: وتعتبر هذه المديرية العمود الفقري للبنك حيث تتمثل في شبكة الوكالات المتواجدة على مستوى الوطني وتتكون هذه المديرية

• مديرية التسويق والتجارة: وتتكفل هذه المديرية المساعدة بتسويق مختلف المنتجات التي تقوم بإصدارها البنك وكيفية توزيع هذه المنتجات.

• مديرية التجزئة: وهي كذلك فرع من المديرية المساعدة للاستغلال وتقوم بدراسة طلبات الإقراض بشكل مفصل وتحديد مدى جدية هذه الطلبات.

• مديرية الشؤون القانونية والنزاعات: وتتكفل هذه المديرية بتسوية مختلف الشؤون العالقة على مستوى القضاء.

• مديرية التحصيل: وتقوم هذه المديرية بتحصيل أو استرداد حقوق البنك لدى الغير.¹

8- مديرية التمويل والشؤون الدولية:

وتتكون هذه المديرية من مديريات مساعدة ألا وهي:

• مديرية تمويل المؤسسات: وتختص بالتعامل مع المؤسسات عن طريق تمويلها وتتميز عمليات التمويل في هذا النوع من المبالغ الكبيرة جدا.

• مديرية الإيجار: ويمثل الإيجار شكلا من أشكال التمويل.

¹ بعلي مراد، مرجع سبق ذكره، ص 65.

• مديرية الشؤون الدولية: وتتكفل هذه المديرية بمختلف العمليات التي تكون خارج الحدود الدولية.

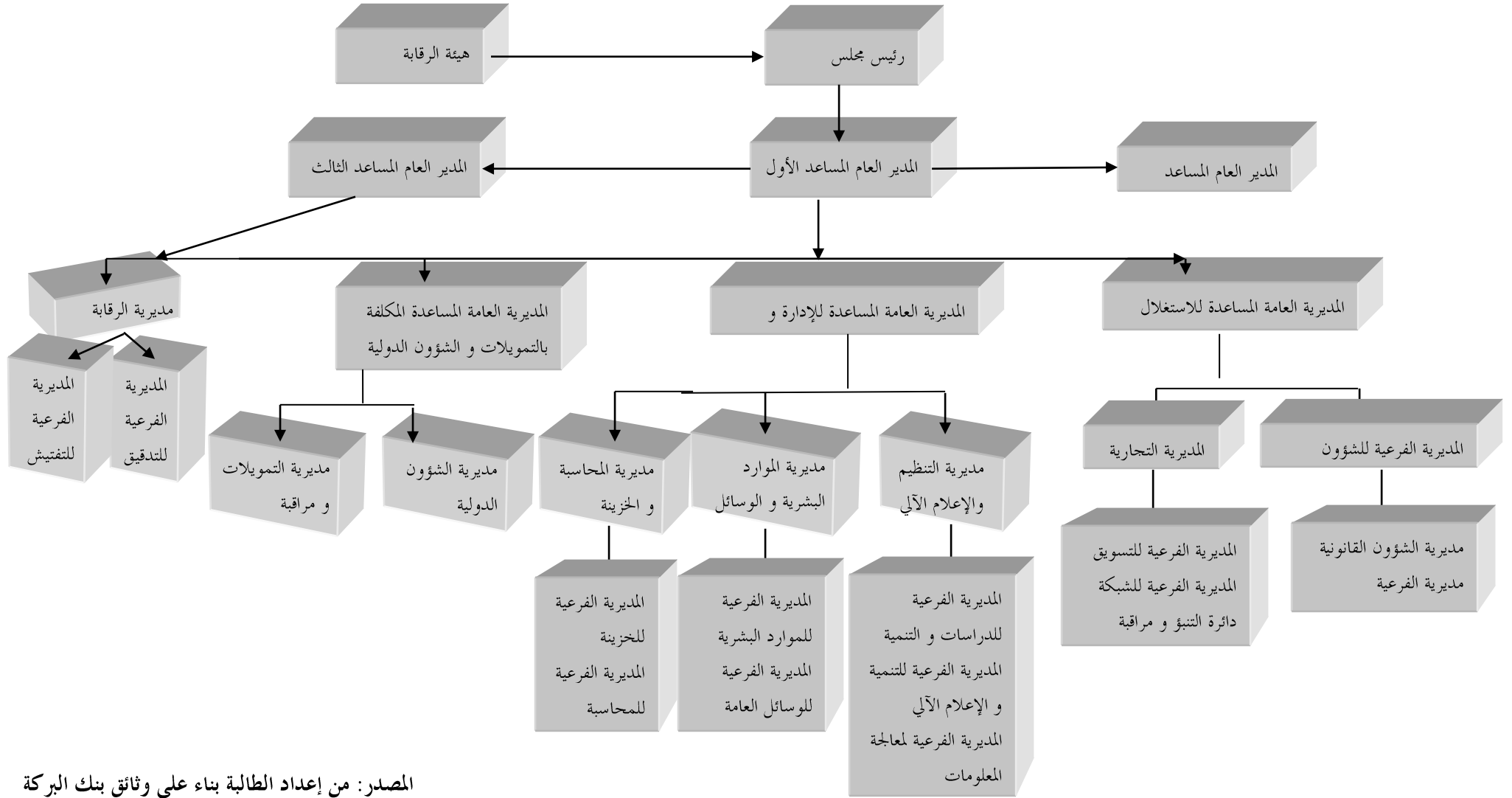
9- مديرية المساعدة للإمداد:

وتتكون هذه المديرية من المديريات الفرعية التالية:¹

- مديرية تنظيم وتطوير المنتجات الجديدة: تقوم هذه المديرية بالعمل على تطوير المنتجات الجديدة حسب المتطلبات التي عن طريق المنافسة والتطور التكنولوجي وغيرها.
- مديرية الإمداد والأمن: وتختص بعملية تجهيز الوكالات الجديدة أو القديمة بكل ما تحتاجه من معدات وأدوات وغيرها إضافة إلى الأمن بكل أنواعه.
- مديرية تطوير الإعلام الآلي: تتكفل هذه المديرية المتكونة من عدة مهندسين بإعداد وتطوير مختلف البرامج التي يستخدمها البنك.
- المديرية المركزية لمديريات الإعلام الآلي: وتقوم هذه المديرية بتسيير مديريات الإعلام الآلي.
- مديرية الشبكة والمعلوماتية والأمن المعلوماتي والنقد: وهي تختص بتنظيم الشبكة المحلية وتطويرها وتأمين الشبكة المعلوماتية.
- يتكون الهيكل التنظيمي لبنك البركة الجزائري من عدة مصالح موضحة في الشكل التالي:

¹ بعلي مراد، مرجع سبق ذكره، ص 65.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لبنك البركة الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق بنك البركة

المطلب الثالث: مهام وأهداف بنك البركة الجزائري

1- مهام بنك البركة الجزائري فيما يلي:

تتمثل مهام بنك البركة الجزائري فيما يلي:¹

* في مجال الخدمات البنكية:

- قبول الودائع من الجماهير؛

- فتح الحسابات النقدية؛

- دفع قيم صكوك الدفع ومقاضاتهم؛

- قبض الأوراق التجارية (التعامل بالأوراق أو المستندات)؛

- تحويل الأموال داخليا وخارجيا؛

- إصدار الكفالات البنكية (ضمانات)؛

- أوراق مضمونة وخدمات بنكية أخرى.

* في مجال الخدمات الاجتماعية

- تقديم القرض الحسن (غير ربوي، إسلامي) للغايات الانتاجية والاستهلاكية في مختلف المجالات والمساعدة على تمكين التحصيل على القرض ببدء حياته المستقبلية أو تحسين مستوى دخله ومعيشته؛

- إنشاء إدارة الصناديق المتخصصة لمختلف الغايات الاجتماعية المعتمدة.

* في مجال الاستثمار

وهو نشاط بنكي، حيث يقوم بنك البركة بإعطاء فرصة استثمار أموال عملاه في مشاريع معينة ويقوم البنك بالتحقيق هذه المشاريع مقابل الحصول على أرباح معينة (غير ربوية).

¹ بعلي مراد، مرجع سبق ذكره، ص 67.

* في مجال التمويل

يقوم بنك البركة وكذلك الافراد من صناعيين وحرفيين، وتجار مستوردين/ مصدريين، مقاولين وغيرهم، وذلك حسب احتياجاتهم المالية، ويقدم لهم كذلك الارشادات التي تلزمهم عن خبرته في مختلف تلك المجالات.

وتختلف صيغ التمويل البنك التي تستعملها وهيكلها تتشارك في كونها تعتمد على طرق إسلامية ومنها المرابحة، والاستصناع والتأجير، بيع السلم.

2- أهداف بنك البركة الجزائري

يهدف بنك البركة الجزائري إلى تغطية الاحتياجات الاقتصادية في مجالات الخدمات البنكية وأعمال التمويل والاستثمار على مبادئ الشريعة الإسلامية.

وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:¹

- تحقيق ربح حلال من خلال استقطاب الموارد وتشغيلها وفق إسلامية وبأفضل العوائد مما يتفق مع ظروف العصر ويراعي القواعد الاستثمارية السليمة؛

- توفير تمويل اللازم لسد للاحتياجات القطاعات المختلفة لا سيما تلك القطاعات البعيدة عن الاستفادة من التسهيلات البنكية التقليدية؛

- تطوير وسائل جلب الأموال والمدخرات وتوجيهها نحو المشاركة بأسلوب بنكي غير تقليدي؛

- تطوير أشكال التعاون مع البنوك المالية الإسلامية في كافة المجالات البنكية وخاصة مجال تبادل المعلومات والخبرات، وتطوير آفاق الاستثمار وتقديم التمويل اللازم للمشروعات المتفق على جداولها الاقتصادية والاجتماعية.

¹ بعلي مراد، مرجع سبق ذكره، ص 68.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

نهدف من خلال هذا المبحث إلى ذكر مختلف الجوانب المنهجية التي اعتمدها في الدراسة وأهدافها، الذي ساعدنا في معالجة إشكالية الدراسة من خلال اعتمادنا على منهجية علمية واضحة ومناسبة، ويتضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب تتمثل فيما يلي:

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة؛

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة؛

المطلب الثالث: هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من المهم أن تكون المنهجية العلمية تتماشى والإطار العام للدراسة بغية الوصول إلى تحقيق أهدافها ومعالجة الإشكالية المطروحة وهذا من خلال استخدام منهج علمي مناسب.

الفرع الأول: المنهج العلمي المعتمد للدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد منهاجا يحاول الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع أساسيات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، وهنا لمعرفة تفاصيل أكثر حول الموضوع أو الظاهرة ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن إشكالية موضوع البحث والوقوف على دلالتها.

وتبرز أهمية استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب الميداني لهذه الدراسة من خلال التطرق إلى دراسة والتحليل الواقعي والميداني للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية دراسة حالة مؤسسة بنك البركة - فرع المسيلة -.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من 15 فردا، والتي بإمكانها إدراك موضوع الدراسة باعتباره يخص أكثر هذه الفئة، ومنه فعدد أفراد العينة الذين استجابوا متمثل في 14 مفردة ما يقابله نسبة 100% الذين استجابوا لعملية توزيع الاستبيانات.

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة

الهدف من هذا المطلب هو تحديد وذكر المصادر التي تم الاعتماد عليها في الدراسة سواء في الفصل النظري أو في الفصل الميداني الذي يمثل الإسقاط الميداني للجزء النظري، وتقسم مصادر بيانات الدراسة إلى جزئين: الأول يتمثل في المصادر الثانوية، أما الثاني فهو يمثل المصادر الأولية.

الفرع الأول: المصادر الثانوية

من أجل تناول التأصيل النظري للدراسة تمت الاستعانة بمجموعة من المصادر متنوعة والتي تعد أساس الدراسة، وتمثلت هذه المصادر فيما يلي:

- مراجع كتب لأغلبها باللغة العربية والبعض باللغة الاجنبية؛
- استخدام مراجع بعض المقالات والمدخلات؛
- الاستعانة بالمواقع الإلكترونية.

الفرع الثاني: المصادر الأولية

للإسقاط الميداني للدراسة وجعلها أكثر عمقا تم الاعتماد على مصادر ذات البيانات الأولية التي توصلنا إلى بيانات مباشرة تخص الدراسة.

وتتمثل المصادر الأولية التي اعتمدها في مصادر ميدانية وذلك عن طريق التواصل مع أفراد عينة الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها والتي تتمثل في الاستبيان.

ولقد تم الاعتماد على الشروط التالية عند صياغة أسئلة وفقرات الاستبيان لبناء استبانة واضحة ودقيقة

- مراعاة التسلسل المنطقي للأسئلة؛

- يجب أن تكون صياغة الفقرات واضحة وتحاشي الأسئلة المبهمة؛

- تجنب ازدواجية المعنى للفقرة.

وقمنا بتوزيعها واسترجاعها من أفراد عينة الدراسة التي تمثلت في موظفي مؤسسة بنك البركة فرع المسيلة، من أجل ملائمة موضوع الدراسة المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية.

المطلب الثالث: هيكلية استبيان الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

يتناول المطلب هذا هيكلية أداة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

الفرع الأول: هيكلية استبيان الدراسة

تم هيكلية استبانة الدراسة كالتالي:

أولا: مقدمة تمهيدية

وفيها تم توضيح مختلف حيثيات أسئلة الدراسة الموجه لأفراد عينة الدراسة، مع إعلامهم بأن البيانات التي سيقدمونها تهدف إلى الإسقاط الميداني للدراسة العلمية.

ثانيا: تم تقسيم استبانة الدراسة إلى:

- المحور الأول: البيانات الشخصية؛
- المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء؛
- المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين.

الفرع الثاني: أدوات معالجة بيانات الدراسة

بعد عملية توزيع الاستبيان على العينة المختارة، قمنا بعملية جمع الاستبيان والتي تعد من أهم المراحل كونها ترتبط بالحصول على نتائج عملية تفيدنا في معالجة موضوع الدراسة، فعمدنا إلى جمع هذا الاستبيان مباشرة من العينة المختارة، ثم بعد الحصول على الاستبيان بدأنا عملية التحليل وفق جداول يتم تحليلها إحصائياً، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار رقم 26 من خلال التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليهما بهدف التفريق بين العينة، بناءات على المعلومات الخاصة بالمؤسسة بالنسبة لعينة الدراسة.

المبحث الثالث: مناقشة وتحليل وعرض النتائج

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها من أجل معرفة الواقع الميداني للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية حيث أسقطنا دراستنا النظرية ميدانيا على عينة من مؤسسة بنك البركة فرع المسيلة التي أجرينا بها الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة المتعلقة بالموظفين

في هذا المطلب سنقوم بتحليل المحور الأول والذي يتمثل في تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما سنقيس مدى صدق وثبات عبارة الاستبيان بمعامل ألفا كرو نباخ.

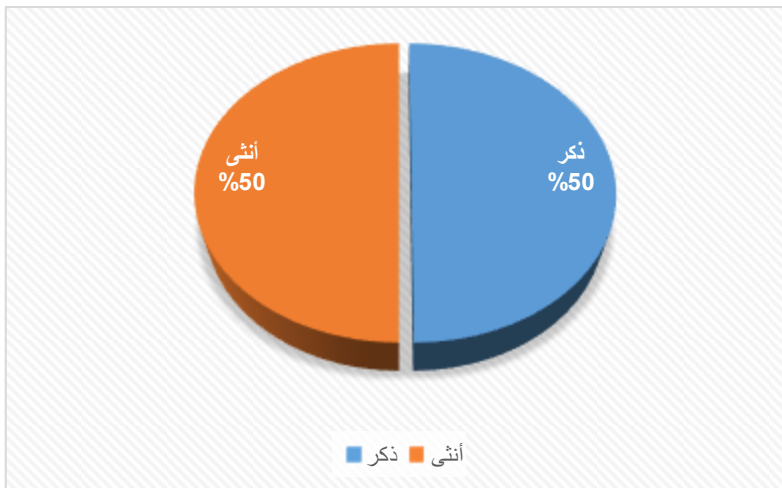
الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الجنس

7	التكرار	ذكر	الجنس
50	النسبة المئوية%		
7	التكرار	أنثى	
50	النسبة المئوية%		
14	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

ما يوضحه الجدول رقم (02) أن نسبة الذكور تتمثل في 50%، وهي نفس نسبة الإناث مقدرة بـ 50% أي ان العمل بالبنك غير متحيز لأي فئة ومعيار التوظيف الأساسي هو الكفاءة.

الشكل رقم (04): توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Excel 2013)

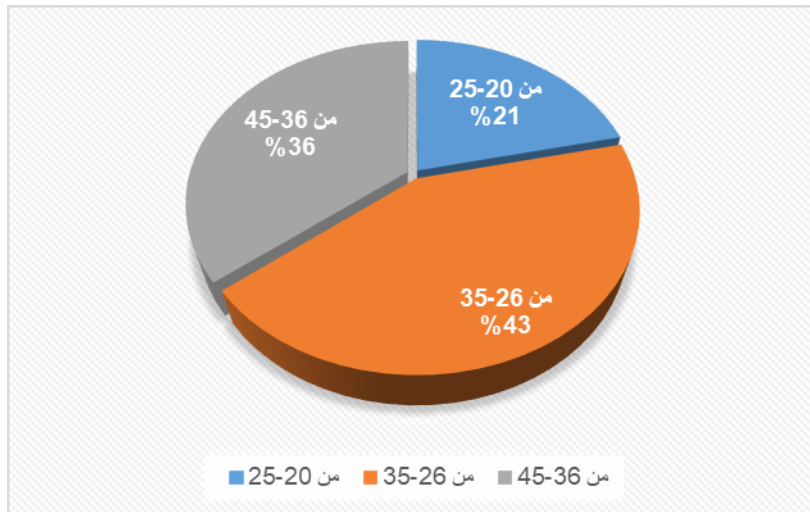
الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية السن

3	التكرار	من 20 إلى 25 سنة	السن
21.4	النسبة المئوية%		
6	التكرار	من 26 إلى 35 سنة	
42.9	النسبة المئوية%		
5	التكرار	من 36 إلى 45	
35.7	النسبة المئوية%		
14	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية%		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول رقم (03) يتضح لنا أن الفئة السائدة بالنسبة لمتغير السن هي الفئة من 26 إلى 35 سنة وهي فئة تمثل نسبة الشباب والتي قدرت بنسبة 42.9% وهذا ما يدل على اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الطاقات الشبانية، ثم تليها الفئتين من 36 إلى 45 وفئة من 20 سنة إلى 25 بـ: 37.7% و 21.4% على التوالي، وهذا دليل على اعتماد المؤسسة محل الدراسة أيضا على دفعات حديثة للتوظيف.

الشكل رقم (05): توزيع مفردات العينة حسب متغير السن



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Excel 2013)

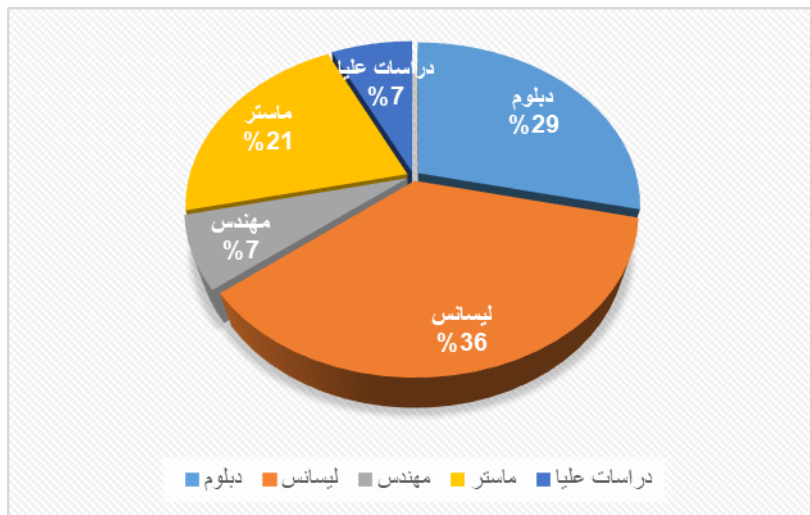
الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

4	التكرار	دبلوم	المؤهل العلمي
28.6	النسبة المئوية%		
2	التكرار	ليسانس	
35.7	النسبة المئوية%		
1	التكرار	مهندس	
7.1	النسبة المئوية%		
3	التكرار	ماستر	
21.4	النسبة المئوية%		
1	التكرار	دراسات عليا	
7.1	النسبة المئوية%		
14	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية%		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن موظفي بنك البركة الأغلبية يحملون شهادات ليسانس بنسبة 35.7% تليها فئة حاملي شهادات المعاهد أو مؤسسات التكوين حيث قدرت نسبتهم بـ: 28.6% ويكون الأعوان هنا تقنين على الأغلب، ثم تليها حاملي شهادة الماستر بـ 21.4% وهذا دليل على اعتماد المؤسسة محل الدراسة على حاملي الشهادات الجامعية، وأخيرا فئتي؛ حاملي الشهادات العليا وكذا المهندسين بنفس النسبة والتي قدرت بـ 7.1% وهم إطارات المؤسسة "بنك البركة" بدرجة أولى.

الشكل رقم (06): توزيع مفردات العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Excel 2013)

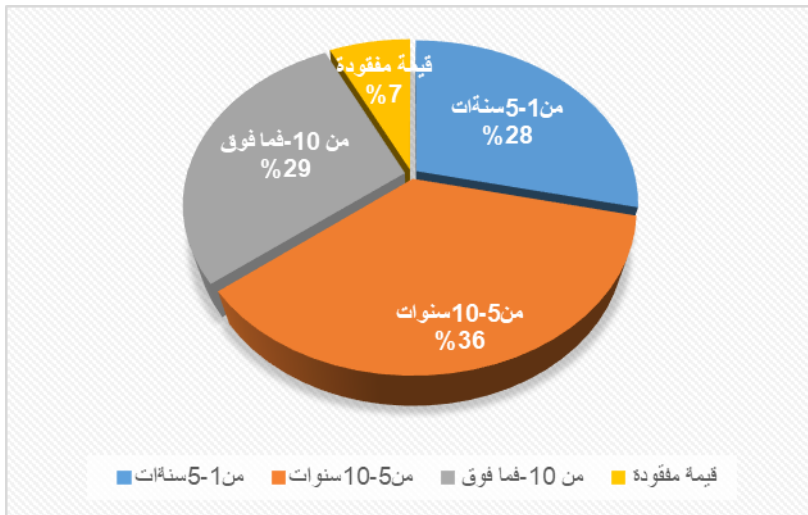
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الأقدمية

4	التكرار	من 01 إلى 5 سنوات	الأقدمية
28.6	النسبة المئوية%		
5	التكرار	من 05 إلى 10 سنوات	
35.7	النسبة المئوية%		
4	التكرار	من 10 سنوات ما فوق	
28.6	النسبة المئوية%		
13	التكرار	المجموع	
92.9	النسبة المئوية%		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول رقم (05) يتضح لنا ان الفئة من 05 إلى 10 سنوات تعتبر الفئة الأكثر تمثيلا بما نسبته 35.7% تليها الفئتين من 01 إلى 5 سنوات و 10 سنوات فما فوق بـ: 28.6% لكل منهما هذا دليل على اكتساب خبرة موظفي مؤسسة بنك البركة ومهارات حسب وظيفتهم مع اعتمادها نسبيا كذلك على كفاءات حديثة التوظيف نسبيا، كما يتضح كذلك أن تحليل مفردات العينة حسب متغير الخبرة يتفق نسبيا مع تحليل مفردات العينة حسب متغير السن.

الشكل رقم (07): توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Excel 2013)

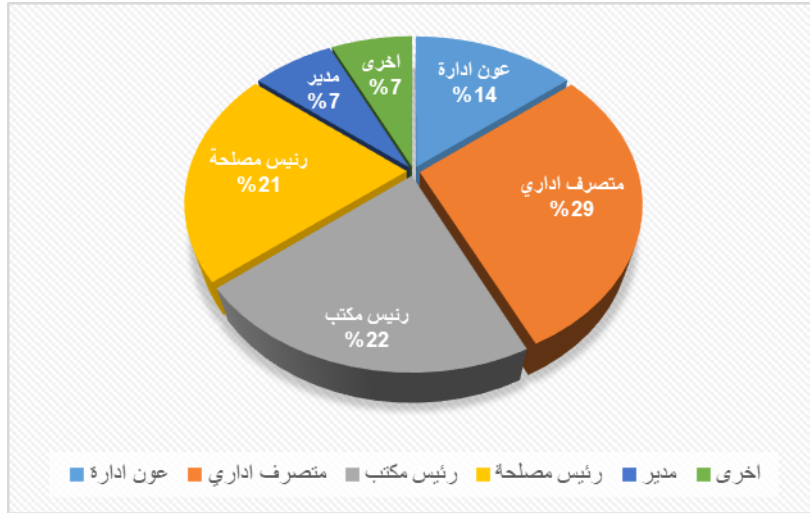
الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

2	التكرار	عون إدارة	المستوى الوظيفي
13.4	النسبة المئوية%		
4	التكرار	متصرف إداري	
28.6	النسبة المئوية%		
3	التكرار	رئيس مكتب	
21.4	النسبة المئوية%		
3	التكرار	رئيس مصلحة	
21.4	النسبة المئوية%		
1	التكرار	مدير	
7.1	النسبة المئوية%		
1	التكرار	وظيفة أخرى	
7.1	النسبة المئوية%		
14	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية%		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يبين لنا الجدول رقم (06) أن أغلبية الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة هم متصرفين إداريين والتي قدرت بنسبة 28.6% وهم على الأغلب أصحاب الشهادات الجامعية، ثم تليها رؤساء المكاتب ورؤساء المصالح والتي قدرت نسبتهم بـ: 21.4% لكل فئة، ثم أعوان الإدارة بـ: 14.3%، في حين مثلت نسبة المدراء والوظائف الأخرى ما نسبته 7.1% لكل فئة، والملاحظ على هذا التوزيع انه ينسجم مع حاجة البنك لكل هذه الوظائف.

الشكل رقم (08): توزيع مفردات العينة حسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26) وبرنامج (Excel 2013)

المطلب الثاني: مناقشة وتحليل الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على: "يهتم بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه

عملائه بدرجة عالية"، ولمعالجة هذه الفرضية يتم دراسة كلا من:

1. العبارة الأولى: يهتم البنك بشكاوى العملاء.

الغرض من العبارة: معرفة مدى اهتمام بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بشكاوى عملائه.

الجدول رقم (07) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدا	أحيا نا	دائما	العبارة
دائما	0.26	2.93	14	0	1	13	يهتم البنك بشكاوى العملاء
			100	0	7.1	92.9	النسبة المئوية %
إذا كانت إجابتك بـ: "دائما"؛ فيما يكمن هذا الاهتمام؟							
	%	لا	%	نعم	الخيار		
	28.6	4	71.4	10	بالرد على الشكاوى		
	78.6	11	21.4	3	إيجاد حل لها		
	92.9	13	7.1	1	أخرى، أذكرها		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول أعلاه رقم (08) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (14) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (01) بالبديل "دائماً" وقد بلغ عددهم (13) فرداً بنسبة مئوية بلغت (92.9%)، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "أحياناً" والبالغ عددهم (1) فقط بنسبة مئوية قدرت بـ 7.1%.

تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.93) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "دائماً" بانحراف معياري (0.26) يعكس انسجاماً نسبياً (تجانساً) في توجهات أفراد العينة فيما يخص اهتمام البنك بشكاوي العملاء من خلال الرد على الشكاوي بدرجة كبيرة (74.1%)، في مقابل (21.4%) فقط لإيجاد الحلول.

2. العبارة الثانية: يعمل البنك على إيجاد حلول عاجلة لمشاكل العملاء.

الغرض من العبارة: معرفة مدى عمل بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة على حل مشاكل عملائه.

الجدول رقم (08) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدا	أحياناً	دائماً	العبارة
دائماً	0.26	2.93	14	0	1	13	يعمل البنك على إيجاد حلول عاجلة لمشاكل العملاء
			100	0	7.1	92.9	النسبة المئوية%
إذا كانت إجابتك بـ: "دائماً"؛ هل تكون الحلول؟							
	%	لا	%	نعم	الخيار		
	21.4	3	78.6	11	جزئية		
	78.6	11	21.4	3	مؤقتة		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يتبين عبر تحليل بيانات الجدول أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (02) بالبديل "دائما" وقد بلغ عددهم (13) فردا بنسبة مئوية بلغت (92.9%)، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "أحيانا" والبالغ عددهم (1) فقط بنسبة مئوية قدرت بـ 7.1%.

تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.93) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "دائما" بانحراف معياري (0.26) يعكس انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص عمل البنك على إيجاد حلول عاجلة لمشاكل العملاء (معظمها حلول جذرية تجنباً لإعادة مواجهتها مستقبلاً).

3. العبارة الثالثة: يلتزم البنك بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع العملاء.

الغرض من العبارة: معرفة مدى التزام بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بالاتفاقيات المبرمة مع عملائه.

الجدول رقم (09) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدا	أحيانا	دائما	العبارة
دائما	0.00	3	14	0	0	14	يلتزم البنك بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع العملاء
			100	0	0	100	النسبة المئوية%
إذا كانت إجابتك بـ: "دائما"؛ هل يكون الالتزام في حالة؟؟							
	%	لا	%	نعم	الخيار		
	100	14	0	0	الاتفاقية المبرمة تعود بالفائدة على البنك فقط		
	100	14	0	0	الاتفاقية المبرمة تعود بالفائدة على العميل فقط		
	28.6	4	71.4	10	الاتفاقية المبرمة تعود بالفائدة على الطرفين معا		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يوضح الجدول أن إجابات أفراد عينة الدراسة تركز إجابات مفردات الدراسة عند الخيار "دائما" بنسبة مئوية بلغت (100%)، وتؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (3) ذلك بانحراف معياري عند الصفر يعكس انسجاما تاما (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص التزام البنك بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع العملاء، مع الإشارة إلى أن هذه الاتفاقيات تعود بالفائدة على البنك والعميل حسب (71.4%) من مفردات العينة محل الدراسة.

4. العبارة الرابعة: يقدم البنك خدماته بطريقة بسيطة خالية من التعقيد.

الغرض من العبارة: معرفة مدى تسهيل بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة الخدمات لعملائه.

الجدول رقم (10) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدا	أحيانا	دائما	العبارة
دائما	0.66	2.46	13	1	5	7	يقدم البنك خدماته بطريقة بسيطة خالية من التعقيد
			92.9	7.1	35.7	50	النسبة المئوية%

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (14) فردا قد انقسمت إلى ثلاثة مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (04) بالبديل "دائما" وقد بلغ عددهم (7) أفراد بنسبة مئوية بلغت (50%)، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "أحيانا" والبالغ عددهم (5) بنسبة مئوية قدرت بـ (35.7%)، وأخيرا الخيار "أبدا" بنسبة (7.1%).

تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.46) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "دائما" بانحراف معياري (0.66) يعكس انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص تقديم البنك لخدمات بطريقة بسيطة خالية من التعقيد.

5. العبارة الخامسة: يحافظ البنك على أموال العملاء والبيانات المتعلقة بهم.

الغرض من العبارة: معرفة مدى محافظة بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة على أموال وبيانات عملائه.

الجدول رقم (11) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدا	أحيا نا	دائما	العبارة
دائما	0.00	3	14	0	0	14	يحافظ البنك على أموال العملاء والبيانات المتعلقة
			100	0	0	100	النسبة المئوية%

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند درجة "دائما"، وهذا ما يؤكد ذلك قيمة المتوسط الحسابي البالغة (3.00) والانحراف المعياري البالغ (0.00) أي أن هنالك انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص محافظة البنك على أموال العملاء والبيانات المتعلقة عند هذا الاتجاه.

6. العبارة السادسة: يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة.

الغرض من العبارة: معرفة مدى تعامل بنك البركة بشفافية ونزاهة مع عملائه.

الجدول رقم (12) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبرة
نعم	0.00	2	14	0	14	يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة
			100	0	100	النسبة المئوية %
إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل لأنه؟						
%	لا	%	نعم	الخيار		
100	14	0	0	يستخدم البيروقراطية في التعامل مع عملائه		
100	14	0	0	لا يحسن استقبال العملاء		
100	14	0	0	لا يهتم بشكاوي العملاء		
100	14	0	0	لا يلتزم بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع العملاء		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يتبين عبر تحليل بيانات الجدول أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند مجموعة واحدة وهي "نعم" بنسبة مئوية بلغت (100%)، تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.00) يعكس انسجاما تاما (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص تعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة عند هذه الدرجة، في ظل اتفاق تام بين المستجوبين بخصوص عدم وجود تعامل غير مقبول مع مختلف الزبائن.

7. العبارة السابعة: يهتم البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء.

الغرض من العبارة: معرفة مدى عمل بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة على إقامة علاقة طيبة عملائه.

الجدول رقم (13) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (07)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبرة
نعم	0.00	2	14	0	14	يهتم البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء
			100	0	100	النسبة المئوية%
إذا كانت إجابتك بـ: "نعم"؛ فهل يقوم البنك بتقديم؟						
الخيار	نعم	%	لا	%		
إمميزات لعملائه	6	49.9	8	57.1		
تسهيلات لعملائه	8	57.1	6	42.9		
عروض استثنائية	3	21.4	10	71.4		
يشارك في التجمعات الخيرية	5	35.7	9	64.3		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يُظهر الجدول أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند مجموعة واحدة وهي "نعم" بنسبة مئوية بلغت (100%)، تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.00) يعكس انسجاما تاما (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص اهتمام البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء، حيث يقوم البنك بمنح:

- إمميزات لعملائه: حسب (49.9%) من المستجوبين.
- تسهيلات لعملائه: حسب (57.1%) من المستجوبين.
- عروض استثنائية: حسب (21.4%) من المستجوبين.
- يشارك في التجمعات الخيرية: حسب (35.7%) من المستجوبين.

8. اتخاذ القرار

يهتم البنك المدروس بشؤون العملاء من حيث رده على مختلف الشكاوى والانشغالات مع التزامه بإيجاد حلول جذرية تلبي تطلعاتهم وفق الاتفاقيات المبرمة على أساس تحقيق المنفعة المتبادلة بين الطرفين مع تجنب حالات التعقيد والبيروقراطية في التعامل، كما أن البنك يهتم بالمحافظة على أموال العملاء وكذا بياناتهم في ظل مبدأ الشفافية والنزاهة التي من شأنها تثمين وتعزيز العلاقات الطيبة مع كل العملاء، حيث تعتبر هذه العوامل بمثابة ركيزة أساسية من شأنها تدعيم سياسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بصفة عامة، وهذا ما يثبت صحة قبول الفرضية الأولى التي تنص: يهتم بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه بدرجة عالية.

المطلب الثالث: مناقشة وتحليل الفرضية الثانية

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على: "يهتم بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه بدرجة عالية"، وذلك من خلال دراسة:

1. العبارة الأولى: يوفر البنك المناخ المناسب أثناء العمل.

الغرض من العبارة: معرفة مدى توفير البنك لحو مناسب وظروف ملائمة لموظفيه.

الجدول رقم (14) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

العبارة	نعم	لا	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
يوفر البنك المناخ المناسب أثناء العمل	14	0	14	2	0.00	نعم
النسبة المئوية %	100	0	100			
إذا كانت إجابتك بـ: "لا" فيما يكمن هذا التفسير؟						
الخيار	نعم	%	لا	%		
كثافة الحجم الساعي للموظفين	0	0	14	100		
تهوية رديئة	0	0	14	100		
ازدحام العملاء داخل البنك	0	0	14	100		
بيئة عمل غير نظيفة	0	0	14	100		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

بالاستناد إلى البيانات الواردة أعلاه يتبين أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (14) فرداً قد تركزت عند البديل "نعم"، وتؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.00) يعكس انسجاماً تاماً (تجانساً) في توجهات أفراد العينة فيما يخص توفير البنك للمناخ المناسب أثناء العمل، في ظل عدم تسجيل أي تقصير فيما يخص:

- كثافة الحجم الساعي للموظفين.
- تهوية رديئة.
- ازدحام العملاء داخل البنك.
- بيئة عمل غير نظيفة.

2. العبارة الثانية: يتم الكشف الطبي الدوري على الموظفين.

الغرض من العبارة: معرفة مدى اهتمام بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بصحة موظفيه.

الجدول رقم (15) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبارة
نعم	0.00	2	14	0	14	يتم القيام بالكشف الطبي الدوري على الموظفين
			100	0	100	النسبة المئوية %
إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل يعود ذلك ؟						
	%	لا	%	نعم		الخيار
	100	14	0	0		رفض العامل
	100	14	0	0		تقصير البنك
	100	14	0	0		أخرى

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

بالاستناد إلى البيانات الواردة أعلاه يتبين أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند البديل "نعم"، وهذا ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.00) يعكس انسجاما تاما (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص القيام بالكشف الطبي الدوري على الموظفين.

3. العبارة الثالثة: يوفر البنك برامج تدريبية تأهيلية للموظفين لديه.

الغرض من العبارة: معرفة مدى توفير البنك لبرامج تأهيلية ودورات تكوينية لموظفيه.

الجدول رقم (16) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبارة
نعم	0.00	2	14	0	14	يوفر البنك برامج تدريبية تأهيلية للموظفين لديه
			100	0	100	النسبة المئوية %
إذا كانت إجابتك بـ: "نعم"؛ هل اختيار هؤلاء الموظفين يكون بطريقة؟						
	%	لا	%	نعم		الخيار
	100	14	0	0		بيروقراطية
	50	7	50	7		شاملة
	64.3	9	35.7	5		طبقا لمعايير محددة
	100	14	0	0		أخرى

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يُظهر الجدول أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند مجموعة واحدة وهي "نعم" بنسبة مئوية بلغت (100%)، تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.00) يعكس انسجاما تاما (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص توفير برامج تدريبية تأهيلية للموظفين من قبل البنك، حيث يتم استخدام:

- طرق شاملة: حسب (50%) من المستجوبين.

• معايير محددة: حسب (35.7%) من المستجوبين.

4. العبارة الرابعة: يشرك البنك الموظفين في اتخاذ القرارات.

الغرض من العبارة: معرفة مدى اشراك البنك موظفيه في اتخاذ القرارات.

الجدول رقم (17) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبارة
نعم	0.26	1.93	14	1	13	يشرك البنك الموظفين في اتخاذ القرارات
			100	7.1	92.9	النسبة المئوية%
إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل تعتبر ذلك؟						
	%	لا	%	نعم		الخيار
	100	14	0	0		تعسفا من طرف البنك
	71.4	10	28.6	4		عقلانية من طرف إدارة البنك
	100	14	0	0		أخرى

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم حول البديل "نعم" بنسبة مئوية بلغت (92.9%)، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم فرد واحد بنسبة مئوية قدرت بـ (7.1%).

تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (1.93) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.26) يعكس انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص اشراك البنك لموظفين في اتخاذ القرارات والتي تعكس عقلانية من طرف إدارة البنك حسب (28.6%) من مفردات العينة.

5. العبارة الخامسة: هناك قنوات اتصال واضحة بين الموظفين والرؤساء.

الغرض من العبارة: معرفة مدى وجود سبل للتواصل بين الرئيس والموظف.

الجدول رقم (18) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبارة
نعم	0.00	2	14	0	14	هناك قنوات اتصال واضحة بين الموظفين والرؤساء
			100	0	100	النسبة المئوية %
إذا كانت إجابتك ب: "نعم" فهل يعتمد البنك على؟						
الخيار	نعم	%	لا	%		
الاتصال النازل	1	7.1	13	92.9		
الاتصال الصاعد	2	14.3	12	85.7		
الاتصال الأفقي	1	7.1	13	92.9		
الاتصال المختلط	9	64.3	5	35.7		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يُظهر الجدول أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند مجموعة واحدة وهي "نعم" بنسبة مئوية بلغت (100%)، تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.00) يعكس انسجاما تاما (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص وجود قنوات اتصال واضحة بين الموظفين والرؤساء، حيث يطبق (7.1%) من المستجوبين اتصالات من النوع النازل، (14.3%) من المستجوبين اتصالات من النوع الصاعد، (7.1%) من المستجوبين اتصالات من النوع الأفقي، (64.3%) من المستجوبين اتصالات من النوع المختلط (أغلبية المفردات).

- تسهيلات لعملائه: حسب (57.1%) من المستجوبين.
 - عروض استثنائية: حسب (21.4%) من المستجوبين.
 - يشارك في التجمعات الخيرية: حسب (35.7%) من المستجوبين.
6. العبارة السادسة: يقدم البنك نسبة من الأرباح السنوية للموظفين.
الغرض من العبارة: معرفة إمكانية تقديم البنك نسبة من الأرباح السنوية لموظفيه.

الجدول رقم (19) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبارة
نعم	0.00	2	14	0	14	يقدم البنك نسبة من الأرباح السنوية للموظفين
			100	0	100	النسبة المئوية%

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند درجة "نعم"، وهذا ما يؤكد ذلك قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) والانحراف المعياري البالغ (0.00) أي أن هنالك انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص تقديم البنك لنسبة من الأرباح السنوية للموظفين عند هذا الاتجاه.

7. العبارة السابعة: يمنح البنك الإجازات السنوية والعطل المرضية مدفوعة الأجر.

الغرض من العبارة: معرفة مدى تقديم البنك للإجازات السنوية والعطل المرضية المدفوعة.

الجدول رقم (20) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (07)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبرة
نعم	0.00	2	14	0	14	يمنح البنك الإجازات السنوية والعطل المرضية مدفوعة الأجر
			100	0	100	النسبة المئوية%

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

يُظهر الجدول أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند درجة "نعم"، وهذا ما يؤكد ذلك قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) والانحراف المعياري البالغ (0.00) أي أن هنالك انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص تقديم البنك الإجازات السنوية والعطل المرضية مدفوعة الأجر عند هذا الاتجاه.

8. العبارة الثامنة: يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل.

الغرض من العبارة: معرفة مدى تقديم البنك لتعويضات عملاه وموظفيه.

الجدول رقم (21) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (08)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبرة
نعم	0.00	2	14	0	14	يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل
			100	0	100	النسبة المئوية%

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد تركزت عند درجة "نعم"، وهذا ما يؤكد ذلك قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.00) والانحراف المعياري البالغ (0.00) أي أن هنالك انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص تقديم البنك تعويضات لحوادث العمل عند هذا الاتجاه.

9. العبارة التاسعة: يقوم البنك في تقديم مبدأ العدالة في تحفيز الموظفين.

الغرض من العبارة: معرفة إمكانية عدل البنك اتجاه موظفيه في قضية التحفيز دون تفرقة.

الجدول رقم (22) توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (09)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	لا	نعم	العبارة
نعم	0.46	1.71	14	4	10	يقوم البنك في تقديم مبدأ العدالة في تحفيز الموظفين
			100	28.6	71.4	النسبة المئوية %
إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل لأنه؟						
%	لا	%	نعم	الخيار		
100	14	0	0	لا يقوم بتقديم مكافآت نقدية في الأعياد والمناسبات للموظفين		
28.6	4	71.4	10	لا يقيم البنك حفلات ورحلات ترفيهية للموظفين		
100	14	0	0	لا يقوم البنك بتقديم ندوات تثقيفية للموظفين		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم حول البديل "نعم" بنسبة مئوية بلغت (71.4%)، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (04) أفراد بنسبة مئوية قدرت بـ (28.6%).

تؤكد قيمة المتوسط الحسابي البالغة (1.71) إلى أن معظم الاتجاهات كانت عند الدرجة "نعم" بانحراف معياري (0.46) يعكس انسجاما نسبيا (تجانسا) في توجهات أفراد العينة فيما يخص استخدام البنك مبدأ العدالة في تحفيز الموظفين، مع ملاحظة أن إدارة البنك لا تقبل على إقامة حفلات ورحلات ترفيهية للموظفين حسب (71.4%) من الذين تم عليهم الدراسة.

10. اتخاذ القرار

يتضح من خلال تحليل بيانات الجداول الواردة أعلاه ان البنك محل الدراسة يقوم بمجهودات كبيرة فيما يص توفيره للمناخ الملائم أثناء العمل، فضلا عن تقديمه لخدمات دورية وتدريبية لموظفيه الذين يتم اختيارهم بالطريقة المناسبة لإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات المستقبلية في ظل استخدام قنوات اتصال متنوعة توفر حاجة البنك من جهة وحاجة موظفيه وعملاءه من جهة الأخرى، كما تبين من خلال الدراسة الميدانية أن البنك يقدم خدمات وتحفيزات لموظفيه (تعويضات، توزيع جزء من أرباح البنك للموظفين، إجازات) مع مراعاة مبدأ العادلة في التحفيز وهي مؤشرات إيجابية تذل على تبنيه لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في النشاط، وهذا ما يثبت صحة قبول الفرضية الثانية التي تنص على: "يهتم بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه بدرجة عالية".

خلاصة

من خلال هذا الفصل؛ تم اختبار الفرضيات انطلاقا من تحليل إجابات عينة الدراسة وقد تم التوصل إلى تأكيد كل من الفرضية الأولى والثانية والتي تؤكد بوجود اهتمام بنك البركة فرع المسيلة بالالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية وهذا من خلال اهتمام البنك بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه وموظفيه.

كما تبين أن بنك البركة فرع مسيلة يلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه إلا أنهم غير راضين على عدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات في حين أن البنك يلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه.

وعليه يمكن القول أن بنك البركة فرع مسيلة يلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأساسية للدراسة.



الخاتمة



الخاتمة

حاولت هذه الدراسة والتي جاءت بعنوان واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية الجزائرية-دراسة حالة بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة- الإجابة عن التساؤل التالي:

* هل يهتم بنك البركة فرع المسيلة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه وموظفيه؛ وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- فيما يتعلق بمدى اهتمام بنك البركة فرع المسيلة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه تبين ما يلي:
- ان بنك البركة فرع مسيلة يهتم بشكاوى عملائه ويعمل على إيجاد حلول لها كما يلتزم بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع عملائه.

- كما تبين ان بنك البركة فرع المسيلة يقدم خدمات لعملائه بطريقة بسيطة وخالية من التعقيد؛ ويحافظ على سرية المعلومات وكذا أموالهم وهذا نتيجة لطريقة تعامله بكل شفافية ونزاهة وهذا نتيجة لاهتمامه بإقامة علاقات طيبة مع العملاء؛

وعلى هذه الأسباب ومن خلال النتيجة أعلاه والتي صبت أغلبها في كون بنك البركة يهتم بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائه بشكل جيد وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛ التي تنص على أن "يطبق بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة المسؤولية الاجتماعية بدرجة عالية مع عملائه"

* أما بالنسبة لمدى اهتمام بنك البركة فرع المسيلة اتجاه الموظفين تبين ما يلي:

- أن بنك البركة فرع المسيلة يقوم بتوفير المناخ المناسب أثناء العمل ويعمل على خلق الجو المناسب والظروف الملائمة، كما يهتم بصحة موظفيه.

- الا أن بنك البركة فرع المسيلة لا يوفر نوعا ما برامج تأهيلية ودورات تكوينية لموظفيه ولا يشركهم في اتخاذ القرارات.

- يهتم بنك البركة فرع المسيلة لإيجاد سبل للتواصل بين الرئيس والموظف.

- كما تبين أن بنك البركة فرع المسيلة يقوم بتقديم نسبة من الأرباح السنوية لموظفيه وكذلك يطبق البنك السالف ذكره مبدأ العدالة اتجاه موظفيه في قضية التحفيز دون تفرقة؛

الخاتمة

وعلى هذه الأسباب ومن خلال النتيجة أعلاه والتي صبت أغلبيتها في كون البنك قيد الدراسة يهتم بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه بشكل جيد يمكن القول بأن الفرضية الثانية التي تنص على "يطبق بنك البركة الإسلامي فرع المسيلة المسؤولية الاجتماعية بدرجة عالية مع موظفيه"؛ قد تحققت.

التوصيات والاقتراحات:

- على بنك البركة فرع المسيلة الاستمرار بالاهتمام أكثر بموظفيه وتوفير برامج تأهيلية ودورات تكوينية؛
- على بنك البركة فرع المسيلة الاهتمام أكثر بمشاركة موظفيه في اتخاذ القرارات من خلال توفير سبل للتواصل بين الموظفين ومرؤوسهم؛
- على بنك البركة العمل على إيجاد حلول عاجلة وجذرية لكل مشاكل عملائه من خلال اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات.

آفاق الدراسة

- آليات تجسيد المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية؛
- مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية؛



قائمة المراجع



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. إبراهيم محمد خريس وآخرون، النقود والمصارف، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2010.
2. جمال لعمارة، المصارف الإسلامية، دار النبأ، الجزائر، 1996.
3. رشدي صالح عبد الفتاح صالح، " البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفي"، دار النهضة العربية، 2000.
4. زكريا سلامة شنطاوي، الحيازة وتطبيقاتها في معاملات البنوك الإسلامية، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
5. طاهر محسن منصور الغالبي، إدارة واستراتيجية منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل، عمان، الأردن، 2009.
6. فليح حسن خلف، البنوك الإسلامية، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2006.
7. فؤاد ياسين، أحمد عبد الله درويش، " المحاسبة المصرفية في البنوك التجارية والإسلامية "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 1996.
8. محسن أحمد الخصيري، البنوك الإسلامية، الطبعة الثالثة، ايتاك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1999.
9. محمد الزحيلي، "المصارف الإسلامية"، دار المكتبي، دمشق، 1997.
10. محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، دار النشر المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2014.
11. محمد محمود العجلاني، البنوك الإسلامية – إحكامها مبادئها وتطبيقاتها المصرفية، دار المسيرة للنشر، الأردن، 2008.
12. محمود عبد الكريم أحمد ارشيد، الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

13. حساني زهرة، إدارة المخاطر المصرفية في البنوك الإسلامية، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021/2020.
14. دراجي خولة، آليات تحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية "دراسة حالة بنك البركة وكالة عين ميلية"، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2017-2018.
15. عريوة محاد، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.
16. عنابي بن عيسى وفاطمة الزهرة قسول، إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، فيفري 2012.
17. محمد عبد الحميد عبد الحي، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية "دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2010.
18. مصطفى ابراهيم محمد مصطفى، تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية للمصرفية الإسلامية، رسالة ماجستير، جامعة مصر الدولية، 2006.
19. موسى عمر مبارك أبو محييد، مخاطر صيغ التمويل الإسلامي وعلاقتها بمعيار كفاية رأس المال للمصارف الإسلامية من خلال معيار بازل 02، أطروحة دكتوراه، الأردن، 2008.
20. ويلية فريدة، دور الميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2011-2012.

21. براق محمد، قمان مصطفى، أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ورؤية الفكر الاقتصادي الإسلامي لها، الملتقى الدولي الثالث منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، الجزائر، بدون سنة.
22. بن فرج زوينة، "الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمقاولة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد18، الجزائر، 2017.
23. بورغدة حسين، مساعدي عماد، دور استراتيجيات تعلم الموارد البشرية في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد الأول، العدد الأول، الجزائر، 2017.
24. خالد خلق سالم الرزيقات، " أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية" مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية، العدد 31، العراق، 2012.
25. الطاهر بعداش، أحمد رجراج، المخاطر المصرفية وأثرها على التسهيلات الائتمانية في البنوك الإسلامية، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، الجزائر، 2016.
26. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الادارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، 2004.
27. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، ملخصات موسوعة الاقتصاد الإسلامي الصادرة على المعهد العالمي للفكر الإسلامي، الزمالك، القاهرة، بدون سنة نشر.
28. العرابي مصطفى، طروبيا نذير، تجربة المصرف الإسلامي المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية" تحليل للتنمية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012.
29. علي عبد السلام عبد الدائم، تطوير منظومة أخلاقيات الإدارة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في المجتمع العراقي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 95، المجلد 23، جامعة بغداد، العراق، 2017.

قائمة المراجع

30. منير سليمان الحكيم، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية، البلقاء للبحوث والدراسات، عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، المجلد 17، العدد 2، الأردن، 2014.

خامسا: المراجع الأجنبية

31. Milton FRIEDMAN, the Social Responsibility of Business is to increase its profits, the New York times magazine, septembre1970, disponible sur le site internet <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html>



الملاحق





جامعة محمد بوضياف لمسيلا
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

الأخ الكريم، الأخت الكريمة، تحية طيبة وبعد:

تقوم الطالبة بإعداد مذكرة ماستر أكاديمي بعنوان:

"واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية الجزائرية دراسة حالة بنك البركة الجزائري"، وفي إطار استكمال الدراسة الميدانية فإن رأيكم يهمنا كثيرا في الإجابة على أسئلة الاستبيان، لذا يرجى التفضل بقراءة فقراته الاستبيان بتمعن والإجابة عليها بوضع علامة (X) في الخيار الذي يعبر عن آرائك.

ولكم منا جزيل الشكر نشكركم مقدما على حسن

تعاونكم

الطالبة:

الأستاذة المشرفة: بلفيطح.ر

سعداوي أميرة

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

من 20 إلى 25 سنة من 26 إلى سنة 35 من 36 إلى 45 سنة
45 سنة فما فوق

3. المؤهل العلمي:

دبلوم ليسانس مهندس ماستر دراسات عليا

4. سنوات الخبرة المهنية (الأقدمية):

من 01 إلى 05 سنوات ما بين 05 إلى 10 سنوات من 10 سنة فما فوق

5. المسمى الوظيفي:

عون إدارة متصرف إداري رئيس مكتب

رئيس مصلحة مدير وظيفة أخرى

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء

1. يهتم البنك بشكاوي العملاء: دائما أحيانا أبدا
إذا كانت إجابتك بـ: "دائما"؛ فيما يكمن هذا الاهتمام؟

- بالرد على الشكاوي

- إيجاد حل لها

- أخرى؛

اذكرها:.....

2. يعمل البنك على إيجاد حلول عاجلة لمشاكل العملاء:

دائما أحيانا أبدا

الملاحق

إذا كانت إجابتك بـ: "دائماً"؛ هل تكون الحلول؟

- جذرية

- مؤقتة

3. يلتزم البنك بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع العملاء.

أبداً

أحياناً

دائماً

إذا كانت إجابتك بـ: "دائماً"؛ هل يكون الالتزام في حالة؟

- الاتفاقية المبرمة تعود بالفائدة على البنك فقط

- الاتفاقية المبرمة تعود بالفائدة على العميل فقط

- الاتفاقية المبرمة تعود بالفائدة على الطرفين معا

4. يقدم البنك خدماته بطريقة بسيطة خالية من التعقيد

أبداً

أحياناً

دائماً

5. يحافظ البنك على أموال العملاء والبيانات المتعلقة بهم:

أبداً

أحياناً

دائماً

لا

نعم

6. يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة:

إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل لأنه:

- يستخدم البيروقراطية في التعامل مع عملائه

- لا يحسن استقبال العملاء

- لا يهتم بشكاوي العملاء

- لا يلتزم بتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع العملاء

أخرى؛ أذكرها:

.....

لا

نعم

7. يهتم البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء:

إذا كانت إجابتك بـ: "نعم"؛ فهل يقوم البنك بتقديم؟

تسهيلات لعملائه

- إمتيازات لعملائه

يشارك في التجمعات الخيرية

- عروض استثنائية

الملاحق

المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الموظفين

لا

نعم

1. يوفر البنك المناخ المناسب أثناء العمل:

إذا كانت إجابتك بـ: "لا" فيما يكمن هذا التقصير:

- كثافة الحجم الساعي للموظفين

- تهوية رديئة

- ازدحام العملاء داخل البنك

- بيئة عمل غير نظيفة

أخرى؛ أذكرها:

.....

لا

نعم

2. يتم القيام بالكشف الطبي الدوري على الموظفين:

إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل يعود ذلك:

- رفض العامل

- تقصير البنك

أخرى؛ أذكرها:

.....

لا

نعم

3. يوفر البنك برامج تدريبية تأهيلية للموظفين لديه:

إذا كانت إجابتك بـ: "نعم"؛ هل اختيار هؤلاء الموظفين يكون بطريقة:

- بيروقراطية

- شاملة

- طبقا لمعايير محددة

أخرى؛ أذكرها:

.....

لا

نعم

4. يشرك البنك الموظفين في اتخاذ القرارات:

إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل تعتبر ذلك:

- تعسفا من طرف البنك

- عقلانية من طرف إدارة البنك

أخرى؛ أذكرها:

.....

الملاحق

5. هناك قنوات اتصال واضحة بين الموظفين والرؤساء: نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ: "نعم" فهل يعتمد البنك على:

- الاتصال النازل
- الاتصال الصاعد
- الاتصال الأفقي
- الاتصال المختلط

6. يقدم البنك نسبة من الأرباح السنوية للموظفين: نعم لا

7. يمنح البنك الإجازات السنوية والعطل المرضية مدفوعة الأجر: نعم لا

8. يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل: نعم لا

9. يقوم البنك بتطبيق مبدأ العدالة في تحفيز الموظفين: نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ: "لا" هل لأنه:

- لا يقوم بتقديم مكافآت نقدية في الأعياد والمناسبات للموظفين
- لا يقيم البنك حفلات ورحلات ترفيهية للموظفين
- لا يقوم البنك بتقديم ندوات تثقيفية للموظفين

الملاحق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,772	14

معامل ألفا كرونباخ	عدد فقرات الاستبيان
0.77	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
س1	17,3000	6,221	,898	,456
س2	17,3500	9,292	,073	,662
س3	17,7000	10,326	-,125	,650
س4	17,5000	11,000	-,339	,691
س5	17,7500	10,197	,000	,639
س6	17,7500	10,197	,000	,639
س7	17,5500	7,839	,711	,543
س8	17,3000	7,484	,597	,546
س9	17,5000	7,842	,867	,533
س10	17,3500	7,924	,714	,546
س11	16,5500	10,787	-,251	,691
س12	17,3000	12,537	-,542	,772
س13	17,5500	8,155	,592	,564
س14	17,3000	6,747	,835	,488

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	11	55,0	55,0	55,0
أنثى	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الملاحق

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 20-25	5	25,0	25,0	25,0
من 26-35	9	45,0	45,0	70,0
من 36-45	5	25,0	25,0	95,0
من 45 فما فوق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دبلوم	6	30,0	30,0	30,0
ليسانس	5	25,0	25,0	55,0
مهندس	2	10,0	10,0	65,0
ماستر	5	25,0	25,0	90,0
دراسات عليا	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent
Valid من 1-5 سنوات	6	30,0
من 5-10 سنوات	7	35,0
من 10 فما فوق	7	35,0
Total	20	100,0

المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	النسبة
عون ادارة	4	20,0
متصرف اداري	9	45,0
رئيس مكتب	3	15,0
رئيس مصلحة	3	15,0
مدير	1	5,0
Total	20	100,0

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



معة محمد بوضياف بالمسيلة
ة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مم:

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة): نورو اون أميرة المولودة بتاريخ: 15/11/1999 ب. بالمسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 7813589. الصادرة بتاريخ: 20/09/2022 عن: المسيلة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: جامعية ومهاسبية تخصص: محاسبة وإدارة الأعمال خلال السنة الجامعية:

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: "والتحليل المالي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك"

إعداد المسيلة - د. ر. المسيلة - بكلية الدراسات العليا - فرع المسيلة

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

حرر بتاريخ: 20/11/2022

التوقيع والبصمة

.....





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم:



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Bouedjel - M'sila

رقم:/.....

المسيلة في:

إلى السيد:

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

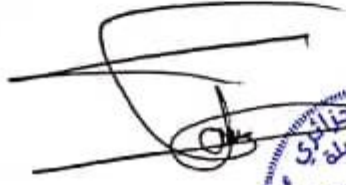
سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...
في إطار انفتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: تجارة وخدمات مصرفية تخصص: مالية وبنوك فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:				
الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا.ر.س	الإمضاء
01	للدواوي أميرة	171732080866	207813589	
02				
عنوان المذكرة: واقع تطبيع المحو وبيع الإحصائيات في البنوك الإلكترونية				
- دراسة حالة شركة - فرع المسيلة -				
المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)		هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)
 ربيعة بلفيخ		 رئيس قسم العلوم المالية والحاسبية		 عثمان مصطفى أستاذ محاضر

<http://virtuelcampus.univ-m'sila.dz/facsege>
<https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGC-M'sila-475721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
 ص ب: 166 المسيلة 28000 الجزائر. ☎ : 035 -35-33-33

بنك البركة بصفة عامة يقوم
بالمشاركة في جمعيات خيرية
ومساعدة العوزيين



Mr. MEHRAS Kamel

Directeur d'Agence



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الدور الاجتماعي المنوط بالبنوك الإسلامية كأحد الأهداف التي أنشئت من أجلها، وذلك من خلال التعرف على الخدمات الاجتماعية في البنوك الإسلامية للموظفين، العملاء والمتعاملين معها، وأهم الصعوبات التي تواجهها للقيام بدورها المطلوب، حيث تكون مجتمع الدراسة من عينة من العملاء والموظفين مع بنك البركة الجزائري، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة من موظفي هذا البنك بواقع 20 استبانة، تمت تعبئتها جميعا. ومن خلال نتائج هذه الدراسة تبين أن بنك البركة فرع المسيلة يقوم بالمحافظة على المسؤولية الاجتماعية المقدمة اتجاه العملاء والموظفين وفاء لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية اتجاههم، كما أنها تقوم بتحقيق رضا العملاء والموظفين وكسب ثقتهم والاهتمام بشكاويهم.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك الإسلامية، بنك البركة الجزائري.

Résumé

This study aimed to identify the social role assigned to Islamic banks as one of the objectives for which they were established, by identifying the social services of Islamic banks for employees and customers, and the most important difficulties they face to play their required role, where the study community is made up of a sample of customers and employees with Baraka Islamic Bank, and the questionnaire was distributed to a sample of the bank's employees by 20 questionnaires, all of which were filled out. The results of this study showed that Al Baraka Bank is a branch of Al-Masila that maintains the social responsibility provided to customers and employees in order to meet the requirements of its social responsibility towards them, and it also achieves the satisfaction of customers and employees and gain their trust and attention to their complaints.

Key words: Social Responsibility, Islamic Banks, Al Baraka Bank of Algeria.