

## دور المسؤولية المجتمعية للبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي

### دراسة تطبيقية على بنك مصر

د/ عبير حسن عبد القادر محمد

مدرس الإدارة بأكاديمية الجزيرة

للحاسبات ونظم المعلومات الإدارية

### الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية المجتمعية بالبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي بالتطبيق على بنك مصر من خلال التحقق من وجود علاقة بين دور المسؤولية المجتمعية والتميز المؤسسي وإبراز دور المسؤولية المجتمعية للبنك كخيار إستراتيجي فعال لتحقيق التميز وتم الإعتقاد في الحصول على البيانات اللازمة للدراسة الميدانية على قائمة الإستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بفروع بنك مصر في جمهورية مصر العربية وقد تم أخذ عينة عشوائية من هذا المجتمع تمثّلت في ٤٠٠ مفردة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإدخال ومعالجة البيانات وإختبار الفروض، وتوصلت الدراسة إلى قبول الفرض الرئيس بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وبين تحقيق التميز المؤسسي بينك مصر " كما توصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها أن معايير الحكم على نجاح البنوك وتميزها تغيرت من كونها تعتمد على معايير مالية وإقتصادية فقط لتُضاف مقاييس أخرى جديدة تتمثل في برامج خدمة وتنمية المجتمع وممارسة المسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع ككل كما توصلت الدراسة بأن قيام البنك بتبني مفهوم المسؤولية المجتمعية لم يعد يقتصر على كونه عملاً خيرياً يقدمه للمجتمع المتواجد فيه بل هو عمل تنافسي من شأنه إستقطاب العملاء وبالتالي زيادة أرباح البنك وقدرته على تحقيق التميز على المدى الطويل. ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج تم التوصل الى بعض التوصيات أهمها تمثّل في ضرورة تبني كافة البنوك العامة والخاصة والمؤسسات وكافة منشآت الدولة للمسؤولية المجتمعية بكافة مجالاتها لما لها من دور رئيس في دعمها للتميز المؤسسي.

## **The Role of Social Responsibility of Public Banks in Supporting Institutional Excellence**

### **An Applied Study on Banque Misr**

The present study aims to shed light on the role of social responsibility of public banks in supporting institutional excellence by application on Banque Misr. In this respect, the main purpose is to verify the relationship between the role of social responsibility and the achievement of institutional excellence and also to highlight the role of the bank's social responsibility as an effective strategic medium to achieve excellence. The survey, as a main tool for data collection, covers the employees of Banque Misr branches in the Arab Republic of Egypt. A random sample of 400 individuals was collected and the statistical analysis program SPSS was used to process data and test hypotheses. The study proves the acceptance of the main hypothesis that there is a statistically significant relationship between the bank's social responsibility practices and the achievement of institutional excellence in Banque Misr. These social responsibility practices are represented in community service and development programs. The study also concludes that the bank's adoption of the concept of social responsibility is no longer limited to offer a charitable work to the community in which it is located, but rather to present some sort of a competitive work that would attract customers and thus increase

the bank's profits and its ability to achieve excellence on the long term. Based on the reached results, the researcher recommends that it's necessary for all public and private banks and all state institutions to adopt the concept of social responsibility because of its major role in achieving institutional excellence.

### المقدمة

تواجه مؤسسات اليوم عامة كانت أم خاصة خدمة أو هادفة للربح موجة من التحولات الجذرية التي اجتاحت العالم بأكمله وتحديات كثيرة ومتباينة نتيجة للتغيرات الاقتصادية والبيئية التي أضفت ملامح جديدة ومعاصرة لكافة أشكال بيئة الأعمال مما توجب إعادة هيكلة تشكيل المؤسسات لثقافتها التنظيمية من أجل ترسيخ مبادئ المسؤولية المجتمعية في كافة كياناتها لتكون منوطة بالعمل من أجل مصلحة المجتمع ككل، وبما أن المؤسسات بمثابة وحدات إجتماعية يتحتم عليها أن تلعب دوراً مجتمعياً مستمراً ومُتزايداً في بيئتها وبات الهدف الرئيس لتلك المؤسسات يتلخص في السعي إلى التميز في بيئة أعمالها وذلك من خلال المبادرات الإجتماعية والإقتصادية الداخلية والخارجية من أجل تحقيق أعلى درجات التوازن الإقتصادي والبيئي والمُجتمعي لتحقيق مستويات عالية من الأداء لإكمال وإبراز دورها الحيوي في المسؤولية المجتمعية ذلك المفهوم الذي يُعد من المفاهيم الحديثة في مجتمعاتنا العربية كمُصطلحاً وتنظيماً نتيجة لإحتياج المجتمع المدني له فالمسؤولية المجتمعية تُعد واحدة من دعائم الحياة المُعاصرة والوسيلة الرئيسة لتقدم هذه المُجتمعات لذلك أصبحت من أكبر إهتمامات المنظمات الدولية والمؤسسات الإقتصادية بإعتبارها أحد ركائز مؤشرات الأداء الذي لم يُعد مقتصراً على الجانب المالي فَحَسب بل إتسع مداه ليشمل دور رئيس للمؤسسات في تحقيق التميز المؤسسي من خلال التنمية المجتمعية المستدامة إذ أن المؤسسات الهادفة للتميز هي تلك التي تحرص علي ترجمة رؤيتها ورسالتها وغاياتها الإستراتيجية إلى واقع ملموس من أجل تحقيق طموحاتها التي تُسمح من خلالها إلى دعم وتشجيع التميز والإبداع في مختلف أنشطة ومجالات

أعمالها، وحيث أن الأداء التنظيمي المُتميز لم يعد أحد البدائل المطروحة أمام تلك المؤسسات بل أصبح ضرورة حتمية فرضتها عليها كافة الظروف والقوى الخارجية فالتميز نمط إداري وفكري يُمكن أن يحدث في مؤسسة صغيرة أو كبيرة حكومية أو غير حكومية إذ لم تعد المؤسسات مُطالبه بتحقيق الأداء النمطي فحسب كي تستطيع البقاء وإنما بات التميز في الأداء هو أساس بلوغ الأهداف من خلال الإستخدام الأمثل لكافة الموارد المتاحة للوصول إلي أعلى درجات التميز وتحقيق التنمية المستدامة، ومن ثم فإن التميز المؤسسي ذلك المفهوم الإداري والمنهج الشامل الذي يُدمج عناصر ومقومات بناء المؤسسات على أسس متفرقة تُحقق لها قدرات عالية في مواجهة المتغيرات والأوضاع الخارجية المحيطة من ناحية كما يكفل لها تحقيق الترابط لكافة الأطراف من ناحية أخرى ( السلمي ٢٠٠١ ).

وليس هناك شك في أن البنوك التجارية العامة تحتاج في ظل المنافسة الشرسية أن تتميز عن غيرها في قدرتها على كسب عملاء جدد من ناحية وفي تحقيق أهدافها الإقتصادية والمجتمعية ، من ناحية أخرى لذلك أصبح التميز المؤسسي محور إهتمام واسع من قبل الباحثين في عصر المعرفة والمعلومات الذي لم يعد يُعترف بعمالة نمطية وإنما يعتمد على العناصر غير النمطية من خلال تعدد المعارف وتنووعها والوصول إلى ذلك يتطلب الإبتعاد عن كل ما هو نمطي في نوعية الأداء .

### أهداف الدراسة

تسعى البنوك بوجه عام إلى تحقيق أعلى مُعدلات النمو والتنمية الإقتصادية والمجتمعية ومُواكبة التقدم على كافة المستويات المحلية والدولية من خلال تطبيق كافة الأساليب الإدارية الحديثة وتحسين الأداء لمواجهة التحديات الكبيرة بالقطاع المصرفي إذ أن كل ذلك يدخل ضمن أطر المسؤولية المجتمعية للبنوك ولذلك هَدفت لدراسة إلى معرفة دور المسؤولية المُجتمعية بالبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي بالتطبيق على بنك مصر

### كما تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية :

التحقق من وجود علاقة بين دور المسؤولية المجتمعية والتميز المؤسسي .  
إبراز دور المسؤولية المجتمعية للبنك كخيار إستراتيجي فعال لتحقيق التميز.

## أهمية الدراسة

يقوم بنك مصر بدور حيوى فى الإقتصاد المصرى من خلال الأنشطة الإقتصادية القائم بها ودور تلك الأنشطة فى زيادة معدلات الإستثمار والإدخار ودعم أسواق رأس المال بالإضافة الى دور البنك فى تحقيق أعلى معدلات التنمية فى كافة المجالات المجتمعية. وترجع أهمية الدراسة فى إبراز ذلك الدور الذى ينبع من تبنى بنك مصر للمسؤولية المجتمعية والعائد الذى يتحقق نتاج ذلك فى تحقيق الريادة والتميز، كما تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال الآتى:

- توضيح أهمية القطاع محل الدراسة حيث يُعتبر القطاع المصرفى من القطاعات المؤثرة فى الإقتصاد القومى .
- إبراز أهمية تبنى البنك للمسؤولية المجتمعية .
- التعرف إلى العلاقة بين المسؤولية المجتمعية وأثر العائد من ذلك فى تحقيق التميز المؤسسى.

## مشكلة الدراسة

فى ظل المنافسة الشرسة بين البنوك التجارية لتحقيق التميز فى السوق المصرفية والتي جعلها تلعب أدواراً بعيدة عن تحقيق الأرباح تحقق لها هذا التميز، ومن هذه الأدوار دور المسؤولية المجتمعية حيث يُعانى القطاع المصرفى من الأزمات الإقتصادية والإجتماعية المتوالية التي تُؤثر بدورها على القطاعى الإقتصادى بشكل عام والمصرفى بشكل خاص، وحيث أن القطاع المصرفى من القطاعات الخدمية الرئيسة المُستهدف منها تقديم خدمات مجتمعية مُتميزة. تأسيساً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تكمن فى محاولة التحقق من دور المسؤولية المجتمعية للبنك فى دعم التميز المؤسسى .

## وجاء التساؤل الرئيس لدراستنا كالاتى :

- هل تلتزم مجموعة بنوك مصر بممارسة المسؤولية المجتمعية ؟ وإلى أى مدى تلتزم بتلك المسؤولية ؟ وكيف تُساهم المسؤولية المجتمعية فى دعم التميز المؤسسى ؟
- وحاولنا الإجابة عن هذه التساؤلات الرئيسة من خلال عدة تساؤلات فرعية ؟

ماهي أنماط المسؤولية المجتمعية المُطبّقة على مستوى العاملين، العملاء، المجتمع؟ وفي ضوء مشكلة الدراسة وظواهرها إلى جانب الدراسات المتشابهة التي سيتم سردها لاحقاً وللإجابة على هذا السؤال الجوهري نعتمد على جملة من الفروض تعكس الأنشطة التي تمارسها البنوك الرائدة في مجال المسؤولية المجتمعية للتحقق من تطبيقها في البنك محل الدراسة.

### فروض الدراسة

**الفرض الرئيس:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وبين تحقيق التميز المؤسسي .

وينبثق من ذلك الفرض الرئيس عدة فروض فرعية وهي :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنشطة التي ترتبط بالعاملين وبين تحقيق التميز.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنشطة التي ترتبط بالعملاء وبين تحقيق التميز.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية المجتمعية وبين تحقيق التميز.

### متغيرات الدراسة

**المتغير المستقل المسؤولية المجتمعية المتمثلة في :**

- المسؤولية تجاه العاملين.
- المسؤولية تجاه العملاء.
- المسؤولية تجاه المجتمع ككل (التنمية المجتمعية المستدامة).
- المتغير التابع التميز المؤسسي المتمثل في التميز الإداري والتميز الخدمي .**
- مجتمع الدراسة : تمثّل مجتمع الدراسة في العاملين بفروع بنك مصر.
- حدود الدراسة : سوف يتم إجراء هذه الدراسة في ضوء الحدود الآتية :
- حدود مكانية : فروع بنك مصر بجمهورية مصر العربية .

### الدراسات السابقة

**الدراسات الخاصة بالمسؤولية المجتمعية**

دراسة أحمد سامي القاضي "المسؤولية الإجتماعية للبنوك العاملة في مصر  
كشركات مساهمة مصرية: مجالاتها تأثيرها على الأداء" 2010

**هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها في البنوك التجارية وأثرها على تحسين الأداء وزيادة فعاليته وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها أن قيام البنك ببنّي مفهوم المسؤولية المجتمعية يُعدّ عمل تنافسي من شأنه إستقطاب العملاء وبالتالي زيادة أرباح البنك على المدى الطويل.**

**دراسة رأفت حميد الحضراوي ومهند حميد العطوي " دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء الزبون: دراسة تحليلية لأراء عينة من زبائن مصرف الرافدين فرع الغري النجف " ٢٠١٨ .**

**هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى ممارسة مصرف الرافدين فرع الغري للمسؤولية المجتمعية وتحديد مستوى إدراك المصرف عينة الدراسة لأبعادها وتأثير ذلك على ولاء العملاء وتوصلت الدراسة إلى عدد من الإستنتاجات أهمها هي إهتمام المصرف بإحترام عادات وتقاليد المجتمع من خلال تقديمه للخدمات بطريقة تتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع الأمر الذي يُمكنه من تعزيز ثقة عملاءه.**

**دراسة محمد الصغير قريشي " المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي: دراسة تقييمية لمجموعة من البنوك العاملة في الجزائر " ٢٠١٤**

**هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع البنوك المحلية والأجنبية العاملة في الجزائر ومدى تبنيها للمسؤولية الاجتماعية والبيئية من خلال الأنشطة التي تقوم بها تجاه : المجتمع، البيئة، المساهمين، الموظفين، والعملاء وذلك من خلال إستقصاء مجموعة من البنوك في مدينة ورقلة لإستخلاص النتائج التي تساهم في تحسين أدائها البيئي والمُجتمعي تماشياً مع التطورات التي تواكبها البنوك الكبرى الرائدة في هذا المجال وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الإستنتاجات أهمها أن المسؤولية الاجتماعية والبيئية أصبحت نهجاً فرضته المُتغيرات الراهنة المتعلقة بثقافة الزبائن وشدة المنافسة والجماعات الضاغطة .**

**دراسة François DOMERGUE "La RSE dans le secteur bancaire, un outilde reconquête de la confiance en période de crise "2012**

**" المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي أداة لإستعادة الثقة في أوقات الأزمات "**

هدفت الدراسة إلى إظهار دور المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي كأداة لاستعادة الثقة وقت الأزمات وتوصلت الدراسة إلى أن القطاع المصرفي يعتبر المسؤولية الاجتماعية فرصة لبناء الثقة وقت الأزمات لاستعادة ثقة الرأي العام الأمر الذي أصبح يُحتم على البنوك اعتماد مؤشرات المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لإعادة بناء الثقة المجتمعية والمتجددة وضرورة مراعاة المؤسسات لكافة الأعمال الاجتماعية والبيئية والتنمية.

دراسة Henry CHEYNEL "Responsabilité Sociale d'Entreprise dans les entreprises bancaires" 2010

"المسؤولية الاجتماعية للشركات في الأعمال المصرفية "

هدفت الدراسة إلى إظهار مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى الإهتمام الذي حظيت به من جانب المنظمات المحلية والدولية لما لها من دور رئيس في إلزام المؤسسات بالأخذ في الحسبان البُعدي الاجتماعي والبيئي في ممارسة أنشطتها وخاصة أن البنوك مطالبة بتحسين صورتها تجاه مختلف المتعاملين معها من خلال إلزامها بالجانب الاجتماعي والبيئي وخلصت الدراسة إلى بعض التوصيات أهمها ضرورة ترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية في البنوك كإعتماد الحوكمة والإلتزام بأحكام الرقابة الداخلية حيث أن حوكمة البنوك تُعتبر أحد مجالات المسؤولية الاجتماعية.

دراسة Kaufmann & Olaru "The Impact of Corporate Social Responsibility on Business Performance – Can it be Measured, and if so How?" 2012"

" تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على أداء الأعمال هل يمكن قياسه ، وكيف ؟ هدفت الدراسة إلى بحث إمكانية قياس أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على أداء الأعمال عن طريق مقاييس نظرية مثل رضا الموظف ورضا العملاء والتي تُسهم في إنجاح الشركة على المدى الطويل وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن استخدام المنهج القائم على المعايير الأوروبية لإدارة الجودة والإتجاهات الحديثة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات وفرت وسيلة ممكنة لقياس أثرها على أداء الأعمال.



دراسة النشمي، قائد" العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والصورة الذهنية للمنظمة  
": دراسة حالة على جامعة العلوم والتكنولوجيا باليمن ٢٠١٥

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والصورة  
الذهنية لجامعة العلوم والتكنولوجيا وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ارتباطاً قوياً  
بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية تجاه المجتمع، البيئة، الطلبة، العاملين وبين  
الصورة الذهنية لجامعة العلوم والتكنولوجيا.

دراسة ميسون سجي"المسؤولية الإجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي":  
دراسة إستطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام ٢٠١٨

هدفت الدراسة إلى بحث المسؤولية الإجتماعية بوصفها مدخلاً لتحقيق التميز التنظيمي  
كونها الداعم الأكبر نحو أفضل معايير للأداء من خلال ارتباطها الإيجابي مع الأداء  
المنظمي في تحقيق الأهداف والوصول إلى التميز حيث تُوجه المنظمات في أعمالها  
وتفاعلها ومسئوليتها مع المجتمع لتحقيق نجاحات في بيئة أعمال تنافسية من خلال  
طرح تساؤل بحثي: هل يمكن أن تكون المسؤولية الإجتماعية مدخلاً لتحقيق  
التميز التنظيمي؟ وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وأثر بين المسؤولية  
الإجتماعية والتميز التنظيمي.

دراسة أحمد سامي القاضي" دور أبعاد المسؤولية الإجتماعية الداخلية في تحقيق  
سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالخدمة ": دراسة ميدانية مقارنة لبنوك  
القطاع العام والخاص العاملة بمحافظة اسيوط ٢٠١٧

هدفت الدراسة إلى إختبار دور أبعاد المسؤولية الإجتماعية الداخلية في تحقيق  
سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالخدمة وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط  
موجب ومعنوي بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية الداخلية وبين سلوكيات المواطنة  
التنظيمية الموجهة بالخدمة.

### الدراسات الخاصة بالتميز المؤسسي

دراسة عبد المحسن " ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي": دراسة تطبيقية في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية، ٢٠١٠. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر للإستقطاب والتعيين في تحقيق التميز القيادي والتميز الخدمي والتميز الخدمي في الشركة محل الدراسة.

دراسة النسور " أثر خصائص المنظمة الساعية للتعلم في تحقيق التميز المؤسسي": دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، الأردن، ٢٠١٠.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر خصائص المنظمة الساعية للتعلم في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده المختلفة وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثيراً ذا دلالة إحصائية لخصائص المنظمة الساعية للتعلم في تحقيق التميز المؤسسي.

دراسة الفت جاد الرب عطا " دور التميز الإداري في الإبداع: دراسة ميدانية على البنوك في مصر" ٢٠١٣.

هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل التميز الإداري في البنوك محل البحث وآلية التطبيق وتأثير العلاقة بين التميز الإداري والإبداع في البنوك من أجل التوصل إلى المشكلات التي قد تعوق تطبيق التميز الإداري في البنوك محل البحث وخلصت الدراسة إلى أن الإبداع والتميز هما العنصران الأساسيان للميزة التنافسية والمعيار المحدد للمؤسسات الناجحة.

### An Integrated Approach Business Excellence 2002 " Kanji" دراسة

" تحديد معايير نموذج التميز وفاعلية نظم قياس الأداء التقليدية "

هدفت الدراسة إلى تحديد معايير نموذج التميز وفاعلية أنظمة قياس الأداء التقليدية وتم استخدام مدخل المسح الإجتماعي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن أنظمة قياس الأداء التقليدية لا تدعم التميز في الأداء ويتحتم بناء نموذج لتميز الأعمال

يشتمل على مجموعة من المعايير تؤدي إلى تحقيق أداء متميز للمؤسسة من خلال رضا العملاء والإدارة بالأهداف والنتائج وإدارة الموارد البشرية والتحسين المستمر.

**Eyelaar "The Application of the Excellence Model to Enhance Military Health Service Delivery and Performance Excellence".2004**

**" تطبيق نموذج التميز لتعزيز تقديم خدمات الصحة العسكرية وتميز الأداء "**

هدفت الدراسة إلى تحديد المجالات الأساسية المطلوبة لتحسين الخدمات وتحقيق التميز في معدلات الأداء وتحديد مدى ملائمة تطبيق نموذج جنوب أفريقيا لتمييز أداء الخدمات العامة وخلصت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها أن مستويات تميز الأداء داخل منظمة الرعاية الصحية العسكرية كانت أقل من المتوسط ووجود مجالات قصور شديدة تم تحتاج إلى الإصلاح والتحسين والتطوير .

**Laframboise, "An Empirical Study of the Relationship between Quality Practices and Business Excellence in Central Canada2002**

**"دراسة تجريبية للعلاقة بين ممارسات الجودة والتميز في أداء الأعمال في وسط كندا"**

هدفت الدراسة إلى قياس الأداء المتميز في أداء الأعمال من خلال دراسة تجريبية لبحث العلاقة بين ممارسات الجودة والتميز في الأداء وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن تطبيق المعايير الرئيسة للجودة هي التي تحقق الأداء المتميز في الأداء المالي ولوجود تأثير ذا دلالة إحصائية على تحقيق التميز من خلال تطبيق الأيزو 9000 وجوائز التميز.

**دراسات خاصة بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتميز دراسة محمد شقراني " المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال " ٢٠١٨ .**

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال بأبعادها الإقتصادية، القانونية، الأخلاقية في تحقيق الميزة التنافسية وتركزت الدراسة

الميدانية على مؤسسة إتصالات الجزائر موبيليس وتوصلت الدراسة إلى جُملة من التوصيات أهمها ضرورة الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية حيث تحقق للمنظمة تميز تنافسي وبالتالي تحقق أهدافها.

دراسة ياسر سعيد أبو هرييد "دور المسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة توزيع كهرباء مُحافَظَات عَزَّة، ٢٠١٧ .  
هدفت الدراسة إلى التعرف إلى ماهية المسؤولية الإجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية وبين الميزة التنافسية حيث تؤثر أبعاد المسؤولية الإجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة سلامة، مجدي عبد الغفار محمود " العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والميزة التنافسية في البنوك الإسلامية في محافظة نابلس من وجهة نظر عملائها" ٢٠١٧ .

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين كلاً من المسؤولية الإجتماعية والميزة التنافسية في البنوك الإسلامية في محافظة نابلس وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط بين المسؤولية الإجتماعية والميزة التنافسية في البنوك الإسلامية في محافظة نابلس كما تضمنت الدراسة عدة توصيات أهمها ضرورة الإهتمام ببناء بنية تحتية خاصة بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في البنوك الإسلامية التي تُعد من أهم مُتطلبات تحقيق المسؤولية المجتمعية .

**O'brien & Robinson Integration between the social responsibility of the organization and the competitive strategy" ٢٠٠٢ .**

" التكامل بين المسؤولية الإجتماعية للمنظمة والإستراتيجية التنافسية "

تم تطبيق هذه الدراسة في العديد من الشركات العالمية مثل شركة Xerox وشركة Merck وشركة Cola Coca وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات يجب أن تُولي مجال المسؤولية الإجتماعية إهتماماً كبيراً من خلال التركيز على أبعادها والمتمثلة في

العملاء والموردون والمساهمين والمجتمع والبيئة حيث أن ذلك يحقق لها ميزة تنافسية والقدرة على تحقيق أهدافها المستقبلية بما يضمن لها البقاء والإستمرار.

### وجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة التي تناولت موضوع العلاقة بين المسؤولية المجتمعية والتميز المؤسسي برغم تناول بعض الدراسات السابقة مجالات تختلف من منظورها سواء من حيث متغيرات الدراسة أو الأبعاد المتعلقة بها كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث البيئة التي تمت فيها الدراسة كطبيعة القوانين والتشريعات والمستوى الإقتصادي والإجتماعي وثقافة العملاء و رغباتهم وإختلاف سيطرة البنوك العامة على السوق المصرفية الأمر الذي يستدعي تشخيص واقع المسؤولية المجتمعية في بنك مصر بالتركيز على أبعاد أساسية متمثلة في العاملين، العملاء، المجتمع .

### الإطار النظري للدراسة

#### مفهوم التميز

عَرَف قاموس ويبستر مُصطلح التميز بأنه يفوق مستوى الجودة كما أشار بأن مفاهيم التميز ما هي إلا إمتداد للدراسات التي تناولت الجودة فالجودة هي حجر الأساس الذي ترتسخ من خلاله مبادئ ومفاهيم التميز إذ أن هناك ترابط جوهري بين التميز المؤسسي والجودة الشاملة فالمؤسسات المُتميزة تستخدم أسلوب الجودة الشاملة في عملها إذ أن مصطلح التميز المؤسسي يتشابه في جوانب عدة مع مصطلح إدارة الجودة الشاملة على إعتباره أنه ولد من رحم الجودة ولذلك تسعى المؤسسات حَسب إستراتيجية التميز إلى التفرّد بخصائص مُعينة في المُنتج لتُقدم قيمة مضافة لعملائها. يُمثّل التميز مفهوم عام شامل وجامع لا يقبل التجزئة يُشير إلى الغايات الأساسية للإدارة في المؤسسات المعاصرة وتَم إستخدام هذا المفهوم للتعبير عن إكتمال وجودة الأداء من خلال تشجيع المؤسسات لكافة المبادرات التطويرية والعمل على تصميم آليات مؤسسية مُبتكرة ومُحفزة للتميز والإبداع حيث يصعب وجود مؤسسة رائدة تَتميز في مجال دون الآخر فالتوازن والتشباك رُكنان مُتكاملان للتميز في كافة أنشطة

ومجالات العمل ويُمثّلان وجهان لعملة واحدة حيث لا يتحقق أحدهما دون الآخر، لقد تمّ استخدام مفهوم التميز للتعبير عن إكتمال وجودة الأداء من.

كما يُعتبر التميز بمثابة نمط فكري ونهج إداري قائم على منهج يرتبط بكيفية تحقيق نتائج مؤسسية إيجابية ملموسة تعمل على تحقيق التوازن في إشباع كافة الاحتياجات لكافة الأطراف المتعاملة سواء لأصحاب المصلحة أو للمجتمع ككل في إطار ثقافي متكامل راسخ على مبادئ التعلم والتطوير المثمر والتفكير المنظمي الموجه للمؤسسة ككيان متكامل تتفاعل عناصره وتتشابك آلياته ضمن إطار قائم على التعلم والإبداع والتحسين المستمر.

أما التميز المؤسسي فقد عُرف بأنه القدرة على إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد المتاحة بفاعلية شريطة التركيز على العناصر المتفردة التي تُميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المماثلة من خلال طرق قياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة وتتضمن الجوانب العريضة للأداء المُرتكزة على العمليات والموارد البشرية والنظم والإستراتيجيات وجودة الأداء.

ويُمثّل الأداء المؤسسي مفهوماً جوهرياً للمؤسسات بشكل عام حيث يمثل الناتج المشترك لكافة الجهود المبذولة من قبل العاملين في الإطار المؤسسي في دراسة وقياس الأداء والتي ترتبط بشكل وثيق بنوعية الأهداف والإتجاهات التي تسعى المؤسسات لتحقيقها.

مقاييس الأداء هي تلك الأسس الموضوعية بغرض عمليات القياس والمقارنة بوصفها أساساً لما يجب أن يكون عليه السلوك أو إجراء معين لقياس الأداء من أجل ترجمة أهداف المؤسسة الى إجراءات صريحة واضحة قابلة للقياس بغض النظر عن تباين وتعدد المقاييس وبهدف قيام المؤسسات باختيار أفضل مقاييس للأداء.

### أنواع التميز

#### أولاً : التميز الإداري

مما لا شك فيه أن للإدارة العليا تأثير جوهري على تحقيق الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي من خلال منظومة إدارية فاعلة ورشيّدة تُهدف إلى تطبيق كافة الممارسات الإدارية العلمية المُعاصرة للإستفادة منها في تطوير إجراءات العمل وتنمية قدرات

العاملين فالتميز الإداري يعني القدرة على حث الأفراد لأن تكون لديهم الرغبة وملتزمين طوعاً في إنجاز الأهداف التنظيمية أو تجاوزها. ويرتكز التميز الإداري على أداء ممارسات عديدة أهمها :

- تطوير الرؤى والرسالة والقيم المؤسسية عن طريق الجهود الإدارية المشاركة في تطوير أنظمة العمل والتحديد الدقيق لوضع المؤسسة الحالي ولرؤيتها وأهدافها وتخطيط وضعها المستقبلي والسعى نحو التميز ونشر ثقافة الإبداع بين العاملين والوعي بقدرات المنافسين وتنمية العلاقات مع البيئة الخارجية وإستثمارها لصالح المؤسسة.
- تطبيق الممارسات العلمية والتقنية الإدارية المعاصرة للإستفادة منها في تطوير أساليب العمل وتنمية قدرات العاملين في المؤسسة .
- الإعتداع على معلومات وحقائق موثوق في دقتها ووضع الخطط والسياسات الإستراتيجية الموجهة.
- النّخلي عن النظم البيروقراطية بكافة أشكالها والسماح بالإستقلالية التنظيمية في بعض إجراءات العمل من خلال إدارة تمتلك الرؤية الحاكمة والموجهة لسياسات العمل تتبع أنظمة اللامركزية الخالية تماماً من الحواجز البيروقراطية تستهدف التميز في تقديم خدماتها وتحقيق الريادة في كل الأنشطة إذ أن إستخدام وتطبيق نماذج التميز الإداري يُصبح مرجعية إرشادية لقياس مدى تقدم البنك أسوة بالبنوك المماثلة داخل سياق الريادة التنافسية .

#### المهارات الإدارية الداعمة للتميز

**المهارات التخطيطية :** كالقدرة على التنبؤ والتحديد الدقيق لرؤية ورسالة وأهداف المؤسسة ومن ثم تخطيط أساليب العمل وتوجيهه وترتيب الأولويات بما يُحقق أهداف المؤسسة وفقاً لرسالتها ورؤيتها.

**المهارات التنظيمية :** إدارة وتطوير التنظيم الإداري وتنظيم وتنسيق الأنشطة الإدارية لتحويل الرؤى والرسالة إلى نتائج وإنجازات وإدارة العلاقات الإنسانية داخل نطاق العمل

وتكوين فرق عمل داخل حلقات مترابطة يسودها حالة من الرضا الوظيفي المؤدي إلى تحقيق المواطنة التنظيمية ذات الأثر الإيجابي في تحقيق أعلى مستويات الأداء .

**المهارات الإدراكية :** وتُعني قدرة الإدارة على فهم إدراك أشكال وأهداف التنظيم الذي تقوده وعلاقة هذا التنظيم بالمجتمع الذي يعمل في إطاره من خلال رؤية إدراكية ثاقبة للبيئة المحيطة من جميع النواحي السياسية والاجتماعية والإقتصادية.

### ثانياً : التميز الخدمي

عُرف بأنه جميع الأنشطة الداخلية الحيوية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات والتي من خلالها يتم مُقابلة إحتياجات وتوقعات وطموحات المتعاملين.

كما أنه مجموعة القواعد التي تُهدف إلى تطوير آليات تقديم الخدمة للعملاء إذ أن الإختلافات الرئيسية دائماً في بيئة شديدة المنافسة تتم غالباً من خلال تقديم مستويات خدمات أعلى للعملاء وإعتبار العميل دائماً بالدرجة الأولى حيث يتحقق التميز الخدمي من خلال :-

وضع إستراتيجية واضحة لتعزيز مفهوم ضمان جودة الخدمات لدى العاملين في إطار نظامي متناسق لتحقيق جودة الخدمة المقدمة للعملاء

إعتبار العميل هدف إستراتيجي عن طريق غرس ثقافة العميل أولاً لدى العاملين بالمؤسسة والرفع من كفاءتهم من أجل تحسين أداء الأنشطة

نهج مبدأ ما لا يُمكن قياسه لا يُمكن إدارته إن أساس تحقيق التميز الخدمي يَنبثق من خلال ما لا يُمكن قياسه لا يُمكن إدارته والسيطرة عليه ويتطلب هذا المبدأ ضرورة التعبير الكمي عن العناصر والأنشطة والعلاقات المُتداخلة في إطار الأداء الخدمي والتحقق أيضاً من تادية تلك الخدمات بأعلى مستويات الجودة عن طريق قياسها بواسطة آليات مُتعددة تُحدد تميز الخدمة من وجهة نظر المُتعاملين مع المؤسسات أو المصارف محل الدراسة بإختلاف خدماتها ونوعية الأنشطة التي تُؤديها ومنها

وضع العميل بالدرجة الأولى عن طريق السعي الدائم لتفهم رغبات العملاء والإرتقاء بمستوى الخدمات المُقدمة لتقابل تُوّعاتهم كي يَنثنى تقديمها على الوجه الأمثل .

إتباع الإستقصاء الدوري مع العملاء لمعرفة إنطباعاتهم ومقترحاتهم وبحث وفحص المعلومات والإهتمام ببحث شكاوى المستهلكين وإستفساراتهم بل وتذهب إلى أبعد من



ذلك إذ يتوجب على المؤسسة أن تسعى بنفسها للبحث عن شكواهم لتفاديها مستقبلاً ورسخ آليات التحسين في تقديم الخدمات المستقبلية.

### المحاور الرئيسية في التميز البنكي

يُعتبر أساس تحقيق التميز في البنوك إحداث نقلة تطويرية تتضمن جودة وكفاءة العمليات وصولاً إلى المستوى العالمي تفسير التميز على أساس تفوق البنك عن غيره من البنوك

يُشير هذا التميز إلى عمليات إدارية متكاملة دقيقة ومُنظمة في ممارسات البنك في ضوء تفاعلاته مع عناصر بيئته الداخلية والخارجية والخدمات المُقدمة سواء كانت للعاملين به أو لعملائه وأيضاً خدمات التنمية المجتمعية المستدامة مما يقوده إلى القيادة والتفرد بكل ما هو جديد عن غيره من البنوك المُماثلة .

### تفسير التميز من خلال تحقيق أداء يفوق توقعات العملاء

يُشير هذا التميز إلى مُحصلة الجهود التي يبذلها البنك لتحديد كافة توقعات العملاء عن الخدمات المصرفية من أجل تحقيق قيمة مضافة في أداء تلك الخدمات كي تتعدى وتفوق تلك التوقعات وتجعل منه نموذجاً يُقتدي به فالتميز هو تلك القيمة المضافة التي تتجاوز كل التوقعات كي يُصبح البنك البديل الأمتل للعملاء الحاليين والمرقبين فأحد عناصر التميز هو القدرة على تحديد وتفهم مُتطلبات العملاء وإحتياجاتهم الحالية والمستقبلية حيث أن إدراك وتُحليل الجوانب المُرتبطة بالتميز في الأسواق التي تعمل في إطارها المؤسسات المصرفية يفرض على هذه المؤسسات تبني مجموعة من الأدوات الجديدة والإجراءات التي يجب إتباعها لتحقيق الريادة والتميز.

## ماهية المسؤولية المجتمعية

ظهرت المسؤولية المجتمعية كنتاج لتفاعل العديد من العوامل وأهمها تصاعد ضغوط المجتمع وتناميها مع التوسع في حجم منظمات الأعمال وتعدد علاقاتها وأيضاً يرجع ظهورها كمساهمة من المؤسسات في تطوير نوعية الحياة والإرتقاء بها وكذلك إسهام المؤسسات في تعزيز القيم الإنسانية والاجتماعية وإيمانها بأهمية رضا المجتمع وقبوله لأهدافها وطرق وأنشطة أعمالها، كما ظهرت المسؤولية المجتمعية نتيجة للتطور في وعي الإنسان وإدراكه لذاته وللمجتمع والإهتمام العالي الذي تُبديه الجامعات العالمية الكبرى ومراكز البحوث بتدريس مساقات تُخص علاقة منظمات الأعمال بالمجتمع وتراكم البحوث العلمية والنظرية والتطبيقية في هذا المجال .

**عُرفت المسؤولية المجتمعية** من خلال إرتباطها بالمواطنة التنظيمية بأنها الأساس الأخلاقي الذي تستند إليه المواطنة حيث أنها تدفع المواطنين إلى تبني مفاهيم إيجابية وممارسات فاعلة تتميز بالاندماج في الحياة الاجتماعية والسياسية والوعي بأهمية هذا الاندماج وتحديد مسؤوليات الأفراد والجماعات وفقاً للأدوار القائمين بها والتي تُحددها التوقعات المتبادلة المرتبطة بقيم المجتمع ومعاييرها كما عُرفت بأنها إلتزام المؤسسات تجاه المجتمع الذي تعمل ضمن إطاره وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل مُحاربة الفقر وتحسين الخدمات ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلات الإسكان والمواصلات وغيرها .

**كما تُمثل** المسؤولية المجتمعية تعاقداً بين المؤسسة والمجتمع تلتزم الأولى بموجبه بالعمل على إرضاء المجتمع والسعي من أجل تحقيق مصالحه حيث يتطلب تحقيق المسؤولية الاجتماعية قدراً عالياً من التكامل البنائي الإجتماعي من خلال قيامها بالعديد من الأنشطة المجتمعية المُتمثلة في تحقيق التنمية وخلق فرص عمل وحل المشكلات العامة المُتعلقة بالصحة، الإسكان، المواصلات وغيرها من الخدمات.

وعُرفت غرفة التجارة العالمية المسؤولية المجتمعية بأنها " كافة المحاولات التي تساهم في تطوُّع الشركات لتحقيق التنمية المستدامة بسبب إعتبرات أخلاقية وإجتماعية بالإعتماد على

المبادرات الحسنة من قبل المؤسسات دون وجود إجراءات ملزمة قانوناً ولذلك فإن المسؤولية المجتمعية تتحقق عن طريق الإقناع والتعليم " عرفها البنك الدولي بأنها "إلتزام أصحاب الأنشطة التجارية بالمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة عن طريق العمل مع عاملهم وأسرهى والمجتمع المحلى والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الأفراد بالطريقة التي تخدم التجارة والتنمية في آن واحد ". أما الإتحاد الأوربي فعرف المسؤولية الإجماعية بأنها "مفهوم تقوم المؤسسات بمقتضاه بتضمين إعتبارات إجماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي"

### تطور مفهوم المسؤولية الإجماعية

برزت مؤشرات أهمية الأداء الإجماعى منذ أوائل القرن العشرين حينما أشار "Sheldon" إلى أن مسؤولية كل مؤسسة تتحدد من خلال أدائها الإجماعى والمنافع التي تحققها لمجتمعاتها ومن خلال إنعقاد مؤتمر جامعة كاليفورنيا عام ١٩٧٢ تحت مسمى "المسؤولية الإجماعية لمنظمات الأعمال" والذي أوصى بوجود إلتزام جميع المنظمات برعاية الجوانب الإجماعية للبيئة والمساهمة في التنمية المجتمعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف أوحى ومع إستجابة المنظمات لهذا الطرح الجديد وضع المشرع القانونى قواعد تُضفى على هذه الأفكار سمة الإلتزام للتأكيد على أن الإلتزام بالأداء الإجماعى لم يعد إختيار أمام المنظمات بل هو أمر ملزم إذ رغبت تلك المنظمات فى البقاء ، كما دعا المؤتمر الثالث المنعقد فى مدينة Quebec عام ٢٠٠١ كافة الحكومات والمؤسسات الخاصة إلى تبني مضمين المسؤولية الإجماعية، كما أقرت المسؤولية الإجماعية للمنظمة ضمن برامج حقوق الإنسان فى كندا وتم إدخالها ضمن الأولويات السياسية للحكومة كما قام المؤتمر الذى إنعقد فى مدينة ميامى عام ١٩٩٤ بتحذير الحكومات من إنتشار الممارسات غير الأخلاقية والتي من شأنها أن تُعيق النمو الإقتصادى .

ومن ثم تزايدت بعد ذلك الدراسات والإتجاهات المُتضمنة لأهمية مضمين المسؤولية الإجماعية منها: دراسة جمعية المحاسبين الأمريكىين ودراسات المعهد الأمريكى للمحاسبين القانونيين ودراسات الجمعية القومية للمحاسبين كل ذلك بهدف التأكيد على

أهمية الإفصاح عن الأداء الاجتماعي عن طريق إرساء القواعد اللازمة لقياس فاعلية البرامج المجتمعية للمنظمات وتلك الإتجاهات كانت بمثابة المنطلق الرئيس لنشر الوعي الاجتماعي في إطار المحيط الإقتصادي والمحاسبي في بقية دول العالم إذ قام مجمع المحاسبين القانونيين بإنجلترا بمطالبة منظمات الأعمال بضرورة تضمين التقارير لمالية لنتائج الأداء الاجتماعي أما في فرنسا فقد نادى الجمعيات المحاسبية المهنية بضرورة إلزام المنظمات المهنية بالإفصاح عن أدائها الاجتماعي لمعرفة درجة إلزامها بالأداء الاجتماعي كل ذلك أدى إلى تحفيز معظم المفكرين في الوطن العربي فظهرت دراسات عديدة ومتوالية وكتب ومؤلفات تشير إلى أهمية الأداء الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

### عوامل إنتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

قد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها:

**العولمة** : تُعد العولمة من أهم العوامل التي عَجَلت بدفع المؤسسات لتبني مفاهيم ومبادئ المسؤولية الاجتماعية فالشركات مُتعددة الجنسيات بحُكم حجمها ووضعها وأثرها في البلاد العاملة بها أصبحت مَحط أنظار المؤسسات التي تُراعى حقوق الإنسان وتهتم بقضايا البيئة فباتت تُركز على مسؤولياتها الاجتماعية لتحسين الصورة الذهنية لها.

**تراجع دور الحكومات في خدمات القضايا المجتمعية** : حيث إتجهت معظم الحكومات إلى تطبيق السياسة الرأسمالية وإنخفاض دورها في النواحي المجتمعية مما جعل المسؤولية تنتقل تلقائياً الى مؤسساتها مع التأكيد أكثر على وجوب إقامة شراكات بين القطاع العام والخاص والمجتمع المدني.

**إرتفاع الوعي تجاه القضايا الإنسانية**: كقضايا الصحة، البطالة، إنخفاض مستويات المعيشة ولذلك تزايد التوجه إلى التنمية المجتمعية المستدامة خاصة وأن تدهور مستوى التنمية المجتمعية قد يؤدي إلى هروب المستثمرين ،

التطورات التكنولوجية المتسارعة والتي صاحبها تحديات كثيرة أمام المنظمات بكافة أشكالها أجبرتها على ضرورة الإلتزام بتطوير الخدمات أو المنتجات المقدمة وتطوير

مهارات العاملين، والتحول من الإقتصاد الصناعي إلى إقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة والتوجه للإهتمام برأس المال البشري . ويعتمد نجاح المؤسسات في أداء دورها في مجالات المسؤولية الإجتماعية على عدة معايير أهمها إحترام مسؤوليتها الإقتصادية والمجتمعية والبيئية بوجه عام وإرتباط مفاهيم ومبادئ المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بالتنمية المستدامة وما يتبعها من إهتمام بالأنشطة المتعلقة بحماية البيئة والنمو الإقتصادي والعدالة الإجتماعية .

مجالات وأبعاد المسؤولية المجتمعية

إختلف الباحثون في مجال المسؤولية الإجتماعية في التوصل الى تحديد أبعادها فرآها كل منهم من وجهة نظر إختلفت عن الآخرين وقد أشار ياسين الى الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الإجتماعية كالآتي :

**البعد الإنساني :** تلك البعد الذي يَنْص على أن تكون المؤسسة جاهزة للمساهمة في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة به ومراعاة الجانب الخيري في الممارسات والأنشطة والعدالة والمساواة في الحقوق والواجبات.

**البعد الأخلاقي :** وهو البعد المُتعلق ببناء المؤسسة على أسس أخلاقية من خلال الإلتزام بالأنشطة والأعمال الصالحة والإبتعاد عن الأنشطة التي يَنْتج عنها إلحاق الضرر بالآخرين .

**البعد القانوني :** ويُشير ذلك البعد الى إلتزام المؤسسة بالقوانين وبتنفيذ الأنشطة الشرعية والإبتعاد عن الأنشطة المُخلة بالقانون.

**البعد الإقتصادي :** وهو ذلك المُتعلق بكون المؤسسة ذات طابع إقتصادي إيجابي بحيث يُمثل قيمة مضافة للمجتمع الذي تعمل في إطاره إذ لا يقتصر دور المسؤولية الإجتماعية المؤسسية بالقيم الإجتماعية فحسب بل يمتد للحفاظ على الموارد الطبيعية فكلما ساهمت المؤسسة في التحسين المُجتمعي زادت الفوائد الإقتصادية .

أما Segal, Sobczal & Triomphe فكانت أرائهم حول المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات تتجه نحو البعد الإجتماعي والبعد البيئي والبعد المُتعلق بأصحاب المصالح وأشاروا لثلاث أبعاد أساسية كالتالي :

**المسؤولية تجاه ثقافات المجتمع:** وتشمل المساهمة المؤسسية في التنمية الثقافية المجتمعية في مجالات الأدب والفن والرياضة .

**المسؤولية تجاه أصحاب المصالح:** ويشمل هذا البعد المبادئ الحاكمة لتعاملات المؤسسة مع أصحاب المصالح والقضايا الخاصة بأنشطة أعمالها والمجتمع المحلي وأيضاً العاملين بها كمستويات الرضا عن الأمن الوظيفي وأوضاع العمل وأنظمة الحوافز المُتبعة وكل ما شابه ذلك .

**المسؤولية تجاه البيئة :** وتعني إلتزام المؤسسة بالبيئة المحيطة ودرجة إحترامها لقواعد التنمية البيئية المستدامة.

أما بدوي فأشار لأربعة أبعاد للمسؤولية الإجتماعية للمؤسسات والمتمثلة في :

**البعد الإجتماعي:** تلك المتعلقة بحماية مصالح المجتمع وخدمة إحتياجاته .

**البعد المؤسسي :** كالمسؤولية تجاه العاملين وإحترام أخلاقيات العمل .

**البعد الإقتصادي:** تلك البعد المُتضمن لإستراتيجية التسويق الخاصة بالمؤسسة لمنتجاتها وضمن جدواها الإقتصادية .

**البعد البيئي :** تلك المتعلقة بمسؤولية المؤسسة تجاه البيئة والحفاظ على حمايتها.

أما في دراستنا الحالية ومن خلال الإتفاق بين بعض الدراسات والإختلاف بين البعض الآخر فنجد أن الأبعاد الرئيسية والمؤثرة مؤسسياً في مجال المسؤولية الإجتماعية هي :

المسؤولية تجاه العاملين، المسؤولية تجاه العملاء ، المسؤولية تجاه المجتمع .

**إتحاد بنوك مصر رائد المسؤولية الإجتماعية بالقطاع المصرفي في أفريقيا والشرق الأوسط  
نبذة عن بنك مصر**

تأسس بنك مصر عام ١٩٢٠ بفضل فكر الرائد الإقتصادي محمد طلعت حرب باشا الذي تَزعم فكر الإدخار الوطني وتوجيه المدخرات الوطنية نحو التنمية الإقتصادية والإجتماعية لذلك فإن بنك مصر هو أول بنك مصري يؤسسه ويمتلكه المصريون ١٠٠% بالكامل.

وللبنك أكثر من ٦٢٠ فرع داخل مصر لتوفير أسهل وأفضل الخدمات إلى العملاء كما يعترف بنك مصر بتواجده العالمي والإقليمي من خلال وجود خمسة فروع في دولة

الإمارات وفرعاً في فرنسا بالإضافة إلى فروع البنك في كل من لبنان وألمانيا وأيضاً مكاتب تمثيل في كل من الصين وروسيا وكوريا الجنوبية وإيطاليا هذا بالإضافة إلى شبكة من المراسلين التابعين للبنك في جميع أنحاء العالم، يصل عدد المشروعات التي يُساهم فيها البنك حالياً إلى ٢٢٠ مشروعاً في عدة مجالات مختلفة منها ١١ بنك مشترك، ٣٢ مشروع صناعي، ٢٣ مشروع سياحي، ٢٧ مشروع سكني، ٣١ مشروع زراعي وغذائي، ٢٧ مشروعاً مالياً، ٢٤ مشروعاً خدمياً، ١٦ مشروعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و٧ صناديق استثمار مباشر هذا بالإضافة إلى ١٥ مشروع بمجموعة أحمد بهجت، قام بنك مصر منذ تأسيسه بإنشاء العديد من الشركات في مختلف المجالات بما في ذلك المنسوجات والتأمين والنقل والطيران ووسائل الترفيه وصناعة السينما كما واصل دعمه للأنشطة المصرفية والاستثمارية الأخرى بمعدل ثابت، ويمتلك البنك حالياً نسبة كبيرة من الأسهم في ١٥٧ شركة في مجالات: التمويل والسياحة والإسكان والزراعة بالإضافة إلى شركات أخرى في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

المؤشرات المالية أظهرت المؤشرات الخاصة بأداء أعمال بنك مصر نمواً ملحوظاً في جميع المجالات حيث شهد عام ٢٠١٨ زيادة مضطربة في حجم أعمال البنك فقد ارتفع إجمالي المركز المالي إلى ٨٨٧.٥ مليار جنيه في ٢٠١٨/٦/٣٠ مقابل ٧٨٦.٩ مليار جنيه في العام السابق بمعدل نمو في حدود ١٢.٨%، كما شهدت ودائع العملاء نمواً بنحو ١٣٧.١ مليار جنيه لتصل إلى ٦٦٩.٦ مليار جنيه مقابل ٥٣٢.٥ مليار جنيه في ٣٠ يونيو ٢٠١٧ بمعدل نمو ٢٥.٧%، كما ارتفع صافي القروض للعملاء ليصل إلى ٢٢٢.٢ مليار جنيه مقابل ١٧٩.١ مليار جنيه في العام السابق بمعدل نمو ٢٤.١%، وقد بلغت نسبة القروض المتعثرة إلى إجمالي القروض ٢.٨٥% فقط بنسبة تغطية ١١١.٨%، وذلك نتيجة تسوية ملفات عدد كبير من العملاء وإبرام تسويات جديدة بمبلغ ٩٠٧ مليون جم كما بلغت المُتحصلات من عملاء الديون غير المنتظمة نحو ١.٥ مليار جم وذلك على الرغم من التحديات الاقتصادية الراهنة وإنعكاساتها على الجهاز المصرفي ككل، وقد بلغت نسبة القروض غير المنتظمة إلى أقل من ٣%

من إجمالي المحفظة الإئتمانية بالبنك في يونيو ٢٠١٨ بالمقارنة ب ٣.٥% في العام المالي السابق وهو ما يتماشى مع النسب المتعارف عليها عالمياً هذا وقد بلغت قيمة محفظة التجزئة ٢٢.٦ مليار جنيه في ٢٠١٨/٦/٣٠ مقابل ١٨ مليار جنيه في ٢٠١٧/٦ بزيادة قدرها ٤.٦ مليار جنيه عن العام السابق بمعدل نمو ٢٥.٦%، كما تخطى عدد البطاقات المصدرة ٦.٣٢ مليون بطاقة تعمل أغلبها بنظام الشريحة الذكية Smart Chip ليُصبح بنك مصر في المركز الثاني في عدد بطاقات الدفع الإلكترونية بين البنوك المصرية كما يصل عدد مواقع التجار المتعاقدين مع البنك إلى ١٥٦١٦ موقع بجميع محافظات الجمهورية ووصل حجم مُعاملات التجار المتعاقدين مع البنك آلات POS - نظام التجارة الإلكترونية E-Commerce إلى ما يزيد عن ١٣.٤٠ مليار جنيه سنوياً ويوفر البنك بتلك المواقع أحدث آلات الـ POS المتوافقة مع المعايير الدولية PCI DSS وذلك بإصدارها الأحدث ٣.٢.١ طبقاً لمتطلبات المنظمات الدولية هذا ويولى بنك مصر إهتماماً كبيراً بالشمول المالي ويعمل من خلال عدة محاور تماشياً مع خطة البنك المركزي لتعزيز جهود الشمول المالي من أهمها التحول من المجتمع النقدي إلى المجتمع غير النقدي من خلال دعم وتحفيز استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وذلك تماشياً مع سياسات المجلس القومي للمدفوعات الإلكترونية برئاسة رئيس الجمهورية بهدف خفض استخدام أوراق النقد خارج القطاع المصرفي ودعم وتحفيز استخدام الوسائل والقنوات الإلكترونية في الدفع بدلاً عنه. وفي سبيل ذلك وحرصاً على تلبية كافة رغبات العملاء فقد قام البنك بتقديم حلول مختلفة لميكنة المرتبات موجهة لشركات قطاع الاعمال العام والخاص عن طريق تقديم مجموعة متنوعة من منتجات تحويل المرتبات (بطاقات مرتبات - حسابات مرتبات) حيث بلغ عدد الشركات المتعاقدة مع البنك ٨٧٢ شركة بعدد بطاقات ٧٧٤ ألف بطاقة وكذلك ٥٥.١ ألف حساب وذلك بخلاف تقديم خدمة السداد الإلكتروني للضرائب والجمارك من خلال نحو ٣٤٧ فرع منها عدد ٣٤٢ فرع داخل جمهورية مصر العربية وعدد ٥ فروع بالإمارات ويحتل بنك مصر المركز الأول بين البنوك المقدمة لخدمة سداد الجمارك هذا بالإضافة إلى وجود خدمة CPS للشركات مما يسمح للعملاء بدفع



الضرائب والرسوم الجمركية أو غيرها من الرسوم الحكومية من مكاتبتهم إلكترونياً، وكذلك محفظة بنك مصر هذا وقد قام بنك مصر بالدخول في العديد من الشراكات بهدف إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية لأفراد المجتمع منها الشراكة مع فيزا واكسون موبيل/ البريد المصري وجدير بالذكر أن بنك مصر يحتفظ بالمركز الأول للعام الثالث عشر على التوالي منذ بدء منظومة وزارة المالية لميكنة المرتبات في ٢٠٠٥ وذلك بين البنوك المشاركة في المنظومة بحصة سوقية بلغت ٤٨% وبعده بطاقات بلغ ٢.٥٦ مليون بطاقة تخص الجهات الحكومية المتعاقدة مع البنك وعددها ٨٩٥ جهة، كما بلغت قيمة المرتبات لكلا القطاعين العام والخاص ما يزيد عن ٧٥ مليار جنيه سنوياً يتم تحويلها عن طريق البنك. ويمتلك البنك شبكة متطورة من آلات الصراف الآلي ATM تصل إلى نحو ٢٢٩٢ آلة تقدم خدمات السحب والإيداع، واستبدال العملات، وسداد الفواتير، والتبرعات، وكذا إستحداث خدمة التحويل النقدي من حسابات عملاء بنك مصر لغيرهم من عملاء البنك بالإضافة الى خدمات التحويلات النقدية المنتشرة في جميع أنحاء الجمهورية مجهزة ومزودة بأحدث التقنيات التكنولوجية، كما يقدم البنك خدمات أخرى مستحدثة مثل كون بنك مصر أول بنك يوفر خدمة السحب والإيداع لمحافظ الهاتف المحمول الإلكترونية من خلال شبكات ماكينات الصراف الآلي الخاصة به من خلال شبكة تحويل لتمكين أكثر من ١١ مليون مستخدم لمحافظ الهاتف المحمول في الاستفادة من شبكة الصراف الآلي الخاصة بالبنك مما يسهم في زيادة عدد المعاملات المالية التي تتم من خلال محافظ الهاتف المحمول حيث يمكن للعملاء إيداع وسحب الأموال بشكل لحظي على مدار الساعة كذلك تم طرح العديد من المنتجات لتمويل تلك المشروعات بما يتناسب مع جميع قطاعات الأعمال مثل منتج الـ list check حتى ٥٠٠ ألف جنيه ومنتج المشروعات الصغيرة حتى ٤ مليون جنيه وتمويل رأس المال العامل حتى ٥ مليون جنيه بالإضافة الى منتجات تمويل المدارس والمستشفيات والمصانع ووسائل النقل حتى ٥ مليون جنيه. كما يتم تمويل المشروعات متناهية الصغر بقيمة ١٠.٩ مليار جنيه في يونيو ٢٠١٨ مقابل ٤.٧ مليار جنيه في يونيو ٢٠١٧ بزيادة قدرها ٦.٢ مليار جنيه

وبمعدل نمو قدره ١٣٢% و بالنسبة لتمويل الشركات الكبرى استطاع بنك مصر خلال الفترة من ٢٠١٧/٠٧/٠١ وحتى ٢٠١٨/٠٦/٣٠ الانتهاء من ترتيب وتمويل والمشاركة في (١٨) عملية تمويلية بإجمالي حجم تمويل يصل إلى ١١٣ مليار جنيه وذلك في العديد من القطاعات مثل (الكهرباء، الاستثمار العقاري، المقاولات العامة، البترول والغاز، نقل بري ومواصلات، نقل بحري ونهري، اتصالات وتكنولوجيا المعلومات وغيرها) وتبلغ قيمة ضمان التغطية لبنك مصر في تلك العمليات ٢٠.٩ مليار جنيه تقريباً. ولذلك أصبح بنك مصر من أكبر البنوك الوطنية الرائدة في تمويل كافة المشروعات بمختلف القطاعات وذلك في العديد من المجالات أهمها مجال الطرق والكباري بنحو ٦٥٠ مليون جنيه والمشروع القومي للإسكان بنحو ٢٧٠ مليون جنيه. والجدير بالذكر أن لبنك مصر سبق في مجال الصيرفة الإسلامية لكونه أول بنك من بنوك القطاع العام يُنشئ فروعاً خاصة بالمعاملات المصرفية الإسلامية – كنانة-، والتي بلغ عددها ٣٨ فرعاً منتشرة في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية ، وقد ارتفع حجم المحفظة الائتمانية بقطاع الصيرفة الإسلامية الى ٧.٨ مليار جنيه في ٦ / ٢٠١٨ بزيادة بلغت ٢.١ مليار جنيه عن العام السابق أما فيما يخص نشاط التجزئة المصرفية بقطاع الصيرفة الإسلامية فإنه يتم تقديم كافة الخدمات المصرفية الحديثة كإصدار كافة أنواع البطاقات بالإضافة الى مجموعة متنوعة من المنتجات المستحدثة لخدمة عملاء فروع المعاملات الإسلامية (كنانة) منها منتجات المراجعة المتنوعة مثل مراجعة الحج والعمرة ومراجعة السلع المعمرة ومراجعة الرحلات السياحية ومراجعة السيارة ومراجعة التعليم لتمويل المصروفات والمستلزمات الدراسية. كما تم طرح خدمة التأمين البنكي التكافلي من خلال فروع المعاملات الإسلامية (كنانة) بالتعاون مع الشركة المصرية للتأمين التكافلي.

وقد قام بنك مصر بإنشاء العديد من الصناديق الإستثمارية الكبرى كجزء من سياسة المحفظة الإستثمارية المتنوعة هذا وقد مُنح بنك مصر شهادة المعايير العالمية لتأمين بيانات بطاقات الدفع الإلكترونية (PCI DSS) بأحدث إصدارتها نظراً لكونه أحد

- البنوك الراءءة فى المنطقة وباعباره من أوائل البنوك اللى تلتزم بتطابق معايير تأمين بىانات بطاقات الدفع الإلكترونية فى مصر وشمال أفرىقا.
- صندوق إستثمار بنك مصر- الإصدار الأول وقد حصل البنك على جائزة أفضل مصرف فى أفرىقا والشرق الأوسط للسنة اللىلثة على التوالى لإدارة النقد .
- صندوق إستثمار بنك مصر - الإصدار اللىلثة نمو رأسمالى.
- صندوق إستثمار بنك مصر- الإصدار اللىلثة ذو العائد التراكمى والتوزىع الدورى.
- صندوق بنك مصر- الإصدار اللىلثة وفقا لأحكام الشرىعة الإسلامىة (صندوق الحصن).
- صندوق إستثمار بنك مصر- التراكمى مع التأمين على الحىاة وضمآن رأس المال (صندوق العمر).

### بنك مصر وأبعاد المسؤولية المجتمعىة

المسؤولىة تجاه العاملىن : يُعَبر المَورد البشرى عنصر رئىس من أعظم ممتلكات المؤسسات والإستثمار فى هذا العنصر بات أحد التوجهات المعاصرة والمسؤولىة المجتمعىة لبنك مصر تجاه العاملىن تبرز ملامحها عن طرىق :

- إكساب العاملىن المعارف والمهارات لتحسىن وضعهم الثقافى والإهتمام بتدربىهم وتطوير قدراتهم ومواهبهم من خلال توفير برامج تدربىة وتأهلىة لكافة للعاملىن وفى كافة التخصصات .

- تشجىع وتحفىز القدرات الإبداعىة للعاملىن والإتجاهات الإىجابىة المرتبطة بوظائفهم والإهتمام بجمىع تكالىف الأداء المقدمه لهم بغض النظر عن مواقعهم التنظىمىة أو نوع أو طبىعة أعمالهم.

- توفير قنوات إتصال واضحة تتسم بالشفافىة بىن العاملىن والرؤساء.

- توفير مناخ عمل مناسب من خلال المساواة بىن الجنسىن فى الحقوق والواجبات والإلتزام بتوفىر كافة العوامل اللازمة لخلق وتعمىق حالة الولاء والرضا لدى العاملىن عن طرىق إشراكهم فى عملىات صنع القرار وتطابق مبدأ العدالة والمساواة بىن الجمىع والعمل على تطوير مبادرات الترابط والتعاون بىن كافة الأطراف وما إلى ذلك.

المسؤولىة تجاه العملاء :

نظراً لأن العميل دائماً هو مصدر القيمة بالنسبة للمؤسسات وأن إرضاء العميل هو أساس تحقيق التميز فقد كان بنك مصر دائماً وأبداً يبنى أهدافه الإستراتيجية بناءً على حاجات ورغبات العملاء حيث يسعى إلى تقديم خدمات مصرفية تتناسب مع رغبات وإحتياجات العملاء المتباينة من خلال دراسة البنك لإحتياجات ورغبات العملاء عن طريق الرد على الشكاوى المقدمة من العملاء وتحقيق الإستجابة السريعة لها والإستماع لآرائهم ومقترحاتهم ومساعدتهم ويدرير بنك مصر إستثمارات عُملائه من الأفراد والشركات والمؤسسات على حد سواء مع تطبيقه لخطط إستثمار طويلة وقصيرة الأجل حيث يدير ثمانية صناديق إستثمار كل واحد منها له إستراتيجية منفصلة عن الأخرى مع إتاحة الفرصة للاختيار أمام المستثمرين بما يتفق مع حالته من حيث قدرته الإستثمارية ويتعامل البنك مع الشركات المتخصصة في مجال تمويل وإدارة حافظة الأوراق المالية.

#### وتتعدد الخدمات المقدمة للعملاء في شتى المجالات ومنها :

إدارة الأموال من خلال التعريف بالخدمات والإستشارات المصرفية المختلفة.  
أعمال الوكالة عن الغير في سداد الإلتزامات الدورية لدى الهيئات والمصالح الحكومية.  
تصفية التركات في مصر والخارج وكافة الخدمات المالية غير التقليدية.  
إعداد دراسات الجدوى الإقتصادية للمشروعات لصالح العملاء بالتعاون مع المكاتب متخصصة.

خدمة الإنترنت والموبايل البنكي الجدير بالذكر أن بنك مصر يُلبى إحتياجات عملائه من خلال توسيع قاعدة الخدمات المصرفية عن طريق إستخدام أحدث الأساليب التكنولوجية حيث يمتلك بنك مصر واحدة من أكبر شبكات الصراف الآلي في مصر والتي تُغطي جميع أنحاء الجمهورية وقد قام بنك مصر بتطوير منظومة خدمات الإنترنت والموبايل البنكي BMOOnline والتي تُمكن عملائه من التمتع بإجراء العديد من المعاملات البنكية بسهولة وأمان أينما كانوا وكذلك متابعة الحسابات والبطاقات بأنواعها .

**محفظة بنك مصر** هي خدمة أطلقها البنك في مارس ٢٠١٧ وهي وحدة خاصة بالدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف المحمول وتُتيح هذه الخدمة إستخدام الهاتف المحمول

في إيداع الأموال في حساب المحفظة وسحبها وتحويل الأموال من حساب محفظة إلى حساب محفظة هاتف محمول أخرى ، سداد فواتير المرافق، شحن رصيد شركات الإتصالات، التبرعات، دفع التذاكر، إستقبال التحويلات الخارجية ودفع قيمة المشتريات من أى تاجر لديه حساب المحفظة .

**أنظمة الخدمات المصرفية التليفونية** بإستخدام أحدث ما وصلت إليه تكنولوجيا الإتصالات وذلك عن طريق الإتصال بالمصرف هاتفياً برقم ١٩٨٨٨ كما تتوافر السرية الكاملة في تعامل العميل مع حساباته بالمصرف بإستخدام رقم سرى ورقم مسلسل لكل حساب يرغب العميل في التعامل به من خلال هذه الخدمة التي تُتيح له معرفة أرصدة حساباته وآخر خمس حركات تمت على هذا الحساب، كما يقدم البنك لعملائه الخدمات التالية :-

فتح حساب إضافي / ربط ودائع / شراء شهادات إدخار .

عرض كشوف الحسابات بمختلف العملات والبطاقات وأسعار الصرف .  
إتاحة خدمة عملاء البطاقات ٢٤ ساعة مع تلقى المقترحات وحل المشاكل طوال أيام الإسبوع.

طلب إصدار بطاقة خصم مباشر أو بطاقة إنتمانيّة / طلب إيقاف بطاقة / سداد بطاقة إنتمان .

طلب اصدار دفتر شيكات / طلب إيقاف صرف شيك .

خدمات التسويق العقاري: يقدم البنك كافة الخدمات العقارية لعملائه من خلال إجراءات التصرفات العقارية والزراعية بيعاً وشراءً نيابة عن العملاء والترويج للمشروعات الصناعية والسياحية بالإضافة إلى خدمات المزايدات لتسويق العقارات بكافة أنواعها.

### **بنك مصر والمسؤولية المجتمعية**

تُعد المسؤولية المُجتمعية هي إحدى أهم المحاور الرئيسية التي تنهجها المؤسسات لتحقيق الريادة في المجال الإجتماعي مع التأثير الإيجابي والملموس على المُجتمع والمساهمة الإيجابية في الأنشطة الداعمة للتنمية المجتمعية الشاملة حيث يُساهم البنك بالعديد من الوظائف في إطار المسؤولية المُجتمعية وإنطلاقاً من إيمان بنك مصر

بأهمية دعم المسؤولية المجتمعية بإعتبارها إحدى أهم المحاور الرئيسية لتحقيق التنمية المستدامة يقوم البنك بالمشاركة بشكل مباشر وغير مباشر من خلال مؤسسة بنك مصر لتنمية المجتمع والمشهرة تحت رقم ٢٠٠٧/٧٠٤٥ وهى مؤسسة مستقلة غير هادفة للربح تهدف الى التنمية الشاملة وتحقيق الريادة فى مجال التنمية الاجتماعية لمختلف قطاعات المجتمع بصفتها ذراع بنك مصر لتحقيق مسئولياته الاجتماعية فى عدة مجالات كالصحة، التعليم، التكافل الإجتماعي والتنمية المجتمعية ومساندة القرى الأكثر إحتياجاً وتطوير العشوائيات وخلق فرص عمل للشباب ومشروعات المرأة المعيلة وكل ما له علاقة بتنمية الإنسان وذلك بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني كما حرص بنك مصر دائماً على تلبية الإحتياجات المختلفة لكافة شرائح المجتمع بما يسهم فى دفع عجلة التنمية وعلية فقد اشترك بنك مصر مع وزارة التنمية المحلية فى برنامج "مشروعك" بهدف تمويل المشروعات متناهية الصغر والصغيرة جداً بجميع المحافظات وذلك بمختلف المجالات الصناعية والزراعية والخدمية من خلال الشباك الواحد بالوحدات المحلية المنتشرة على مستوى الجمهورية وفى مجال الصحة قام بنك مصر بالعديد من المساهمات الهامة منها على سبيل المثال دعم مستشفى شفاء الأورمان بمبلغ ٣٠٠ مليون جنيه من خلال تبني المرحلة الثالثة من المستشفى تحت إسم "مبنى بنك مصر" هذا بالإضافة إلى دعم العديد من المستشفيات الجامعية منها مستشفيات جامعة القاهرة، مستشفيات جامعة عين شمس، مستشفيات جامعة أسيوط، مستشفيات جامعة الزقازيق، مستشفيات جامعة المنصورة، وكذلك دعم معهد جنوب مصر للأورام، دعم مؤسسة مجدى يعقوب وأمراض القلب، هذا بخلاف خدمة القوافل الطبية فى العديد من القرى وذلك إنطلاقاً من حرص بنك مصر على حق كل مواطن فى الحصول على الرعاية الصحية المناسبة فهو أول بنك مصري مملوك للدولة يحصل على موافقة منظمة المعايير الدولية لتقارير الإستدامة (GRI) ويقوم بتقرير الأعمال بالتوافق مع مبادئ الإستدامة من خلال مراعاة الحوكمة وحقوق الإنسان ومكافحة الفساد والمشاركة المجتمعية مع مراعاة معايير السلامة البيئية، هذا كما يتوافق البنك مع معايير الأمم المتحدة للمواطنة المسؤولة المجتمعية للمؤسسات وجدير

بالذكر أن بنك مصر قام بإنفاق نحو ٧٠٠ مليون جنيه في مجال التنمية المجتمعية للعام المالي ٢٠١٧/٢٠١٨.

**الوظيفة التنموية:** يقوم البنك بدور رئيس في تنمية الإقتصاد القومي وذلك عن طريق : السعى الدائم والمتوالي إلى تعظيم عوائد الدولة من خلال الإسهام في تنمية التطور التكنولوجي وإيجاد حلول لمشاكل الإسكان عن طريق التمويل العقاري وأنظمة القروض الإسكانية المختلفة والمساهمة في توفير فرص عمل للشباب للحد من البطالة والتركيز على مجالات الصحة ، التعليم ، الثقافة، التنمية الاقتصادية وحماية البيئة. **تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع وتنمية الوعي بأهمية الإدماج التام بين المؤسسات وكافة الفئات ذات المصالح ورفع معدلات التنمية والوعي الإجتماعي .** **تقديم الدعم المالي وكافة أوجه الدعم الأخرى** لمراكز البحث العلمي، المدارس، الجامعات والمستشفيات العامة وتقديم المنح الدراسية لطلبة الجامعة المتفوقين . مساعدة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة للعيش بشكل طبيعي.

إستقطاب المستثمرين وإعداد دراسات الجدوى ودراسة هياكل التمويل للمشروعات المطروحة والسماح بإقامة المشروعات التي يتأكد البنك من صلاحيتها وسلامتها الفنية وقابليتها للتحقيق كما يساعد بإيجابية في تحسين المناخ الإستثماري من خلال المشاركة في دراسة الأوضاع المالية والإقتصادية والتشريعات والقوانين كما يقوم بتقديم المقترحات الهادفة إلى تحفيز كيانات الإستثمار وتنمية معدلات المُدخرات وزيادة حجم الإنتاج وبالتالي حجم الصادرات وتوسيع نطاق السوق وتطوير أنظمة التكنولوجيا المستخدمة والقضاء علي كافة العقبات التي تعترض تعاملات المستثمرين مع الاجهزة المختلفة في الدولة .

**الوظيفة التمويلية:** تُعتبر الوظيفة التمويلية من أهم وظائف البنك حيث يقوم البنك بتمويل المشروعات في السوق المحلي والأسواق الخارجية حيث يقوم بتقديم كافة أشكال التمويل في سَنَى المجالات المطلوبة بما يُساعد الشركات على إقامة المشروعات من ضَخ رؤوس الأموال والأصول الثابتة من أراضي وآلات ومُعدات وخامات وكافة المستلزمات اللازمة لقيام المشروع كما يقوم البنك بفتح حسابات الودائع وطرح السندات للإكتتاب العام كما يَمْتد

الدور التمويلى للبنك إلى تقديم كافة التسهيلات الإئتمانية مقابل تمويل الصاءرات، شراء الديون، خصم الكمبيالات وأيضاً توفير الإحتياجات اللازمة من السيولة عند حدوث أى عجز قد يؤثر على المركز المالى للمشروع.

**الوظيفة الرقابية:** تتأخص تلك الوظيفة فى متابعة مسارات وإتجاهات مصادر التمويل المقدم وذلك للتأكد إلى أن تنفيذ المشروع يتم وفقاً للمواصفات المقررة فى حدود الجدول الزمنى للإعتمادات المالية الواردة فى دراسات الجدوى الخاصة بالمشروع ثم متابعة عمليات التشغيل للتأكد من أن عمل المشروعات يسير طبقاً للخطة الموضوعة مسبقاً ومساعدتها عند حالات العجز فى السيولة عن طريق إعادة جدولة الديون وتخفيف أعباء الفائدة وتقديم كافة المساعدات المالية والإدارية والفنية .

### علاقة المسؤولية المجتمعية بتحقيق التميز المؤسسي

تُمثل المسؤولية المجتمعية الشاملة شكلاً من أشكال الإستثمار الإستراتيجي الخاص ببناء وصيانة سمعة المؤسسة إذا إقتضت متطلبات الإنتقال من التنافس إلى التسابق ضرورة الإستجابة للضغوط الإجتماعية والبيئية وملاحظة أثر الخصائص المميزة لبناء الميزة التنافسية المستدامة والتي تتم من خلال مساندة العوامل الإقتصادية للمؤسسة بعوامل أخرى غير إقتصادية فالمؤسسات التي تتبنى إستراتيجيات المسؤولية المجتمعية لديها الفرصة فى بناء علاقات أقوى مع كافة المتعاملين إذ أن التجارب العملية والواقع الإقتصادى الحالى أشارا إلى الدور الإجماعى والأخلاقى للمسؤولية الإجتماعية بإعتباره إستثمار كباقي الإستثمارات الأخرى ويتميز هذا النوع من الإستثمار بأنه يعزز الأفراد والتميز لهذه المؤسسات.

كما أشار Kramer & Porter بأن الإبتكار ينبع من القضايا البيئية والتي من الممكن أن تؤدي إلى ميزة تنافسية تجارية إذ أن الإنفصال بين نهج المسؤولية الإجتماعية للشركات وإستراتيجيات أنشطتها يحجب الفرص والفوائد عن المؤسسات بل وعن المجتمع ككل.

حصء بنك مصر العءىء من الجوائز بمختلف قطاعات الأعمال عن الفترة السابقة وذلك فى العءىء من المؤسسات الدولية تقءيراً وتنويجاً لإنجازاته المحققة وجهوده



المبذولة بمختلف القطاعات ففي مجال تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر فقد تم تصنيف البنك كونه:

- البنك الأسرع نمواً في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة بمصر عام ٢٠١٨ وذلك من مجلة إنترناشيونال فاينانس وهى إحدى المجالات المالية المتخصصة في العالم.

- أفضل بنك في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة لعام ٢٠١٨ في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" من مجلة ويلث آند فاينانس.

- أفضل بنك في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة لعام ٢٠١٨ " من مجلة اليوروبيان البريطانية.

**و فى مجال إدارة صناديق أسواق النقد حصل بنك مصر على الجوائز التالية :**

- حصل البنك على جوائز عديدة في مجال إدارة النقد والسيولة من مجلة جلوبال فاينانس "Global Finance" العالمية في العامين ٢٠٠٩ و ٢٠١٠، كما حصل على جائزة "أفضل بنك لإدارة صناديق أسواق النقد في أفريقيا والشرق الأوسط" وجائزة أفضل بنك لإدارة صناديق أسواق النقد في الشرق الأوسط" على مدار كل من ٢٠٠٨ و ٢٠١٢ و ٢٠١٣ و ٢٠١٤ و ٢٠١٥، و ٢٠١٦ و ٢٠١٧، وأفضل بنك في إدارة صناديق أسواق النقد والاستثمارات قصيرة الأجل في الشرق الأوسط لعام ٢٠١٨ وتعد هذه هي المرة العاشرة التي يحصل فيها البنك على جائزة من مجلة جلوبال فاينانس وذلك إستمراراً للنجاح والجدير بالذكر أن هذه المجلة هي إحدى أكبر المجالات المالية المتخصصة في العالم والتي تتخذ من نيويورك مقراً لها وتمنح هذه الجائزة لأفضل بنك على مستوى الشرق الأوسط والأكثر تميزاً من حيث: الربحية، جودة خدمة العملاء المقدمة، الحصة السوقية، الأسعار التنافسية مقارنة بالبنوك الأخرى، إستخدام أحدث التقنيات المصرفية المبتكرة.

كما نجح بنك مصر في الحصول على العديد من الجوائز منها حصول بنك مصر على جائزة "أفضل بنك في تمويل المشروعات على مستوى القارة الأفريقية لعام ٢٠١٧" للعام الثالث على التوالي من مؤسسة إيميا فاينانس.

كما تم تصنيف بنك مصر كأفضل البنوك في ترتيب وإدارة القروض المشتركة في السوق المصرفية المصرية، والبنك الأسرع نمواً في إدارة النقد في مصر عام ٢٠١٨ من جلوبال بانكينج أند فاينانس ريفيو- حيث حصل بنك مصر على المركز الأول في السوق المصرفي المصري في ترتيب وتسويق القروض المشتركة وتمويل المشروعات من الإتحاد الدولي للمصرفيين العرب وعلى مستوى القارة الأفريقية بحصة سوقية ٥.٥% وذلك في التقييم الذي أعدته مؤسسة بلومبرج العالمية للبنوك للنصف الأول لعام ٢٠١٨، كما حصل بنك مصر على المركز الثالث في تسويق القروض المشتركة وتمويل المشروعات على مستوى القارة الأفريقية بحصة سوقية قدرها ٦.٨%، وهو ما يأتي في ضوء استمرار إستحواذ البنك على مراكز متقدمة بتلك التصنيفات بدءاً عام ٢٠١٥ وبذلك يستمر بنك مصر في تحقيق نتائج متميزة في ترتيب وتسويق عمليات القروض المشتركة وتمويل المشروعات على مستوى القارة الأفريقية.

**وفي مجال الصيرفة الإسلامية نجح بنك مصر في الحصول على العديد من الجوائز منها :**  
- أفضل تمويل إسلامي مشترك بصيغة المشاركة لعام ٢٠١٧ وذلك من مؤسسة إسلاميك فاينانس نيوز وتُعد هذه المرة الثالثة التي يحصل فيها بنك مصر على جائزة من نفس المؤسسة.  
- أفضل بنك للمعاملات المصرفية الإسلامية في مصر ٢٠١٨ من مجلة إنترناشيونال فاينانس.  
- أفضل بنك للمعاملات الإسلامية – مصر ٢٠١٨ من مجلة جلوبال بيزنس أوت لوك البريطانية.

**و في مجال تمويل التجارة حصل البنك على الجائزة التالية :**

جائزة البنك الأسرع نمواً في تمويل التجارة في مصر عام ٢٠١٨ من جلوبال بانكينج أند فاينانس ريفيو كما حصل بنك مصر على جائزة أفضل بنك محلي على المستوى الإقليمي ضمن مبادرة الحزام والطريق (الشرق الأوسط وأفريقيا) لعام ٢٠١٨ من مجلة آسيا موني العالمية، وقد كللت جهود البنك بحصوله على لقب "بنك العام" بمصر لعام ٢٠١٨، وذلك من خلال تصنيف مجلة The Banker العالمية التابعة

لمؤسسة الفاييننشال تايمز، هذا ويُعد حصول بنك مصر على تلك الجوائز شهادة إستحقاق لثقة عملاؤه التي تُعد محور إهتمامه دائما حيث أنهم شركاء النجاح في كافة الأعمال حيث يسعى بنك مصر إلى تقديم كل ما هو جديد ومتميز من خدمات ومنتجات بما يُلبى إحتياجات العملاء.

وفي مجال المسؤولية المجتمعية أيضاً حاز البنك على الجوائز التالية : جائزة "أفضل بنك في المسؤولية المجتمعية – مصر ٢٠١٨" من مجلة جلوبال بيزنس أوت لوك البريطانية وأفضل بنك في المسؤولية المجتمعية – مصر ٢٠١٨" من مجلة إنترناشيونال بيزنس

### الدراسة الميدانية

#### الهدف من الدراسة الميدانية

هدفت الدراسة الميدانية إلى تقييم الدور الذي تقوم به المسؤولية المجتمعية للبنك في تحقيق ودعم التميز المؤسسي وذلك من خلال إختبار فروض البحث التي تم التوصل إليها وتحديد مدى قبول الفرض من عدمه.

#### مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين ببنك مصر في جمهورية مصر العربية وقد تم أخذ عينة عشوائية من هذا المجتمع تمثّلت في ٤٠٠ عامل ببنك مصر خلال الفترة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢١ لجمع البيانات الخاصة بالدور الذي تلعبه المسؤولية المجتمعية للبنك في تحقيق التميز المؤسسي.

#### اداة الدراسة

تم الإعتماد في الحصول على البيانات اللازمة للدراسة الميدانية على قائمة الإستقصاء حيث تم تصميم قائمة إستقصاء ثم إختبار مدى موضوعية الإستمارة ودرجة إنسجام الأسئلة (الفقرات).

#### وقد تَصَمَّنت هذه القائمة ستة مجموعات على النحو التالي:

المجموعة الأولى : تتَّصَّن هذه المجموعة الخصائص الديموجرافية (النوع – المستوى التعليمي – المستوى الوظيفي – سنوات الخبرة - السن) لعينة العاملين بالبنك.

المجموعة الثانية : تتضمّن مجموعة الأسئلة المتعلقة بالمسؤولية تجاه المجتمع كأحد أبعاد المسؤولية المجتمعية. وتتكون هذه المجموعة من (٧) أسئلة.

المجموعة الثالثة : تتضمّن مجموعة الأسئلة المتعلقة بالمسؤولية تجاه العاملين كأحد أبعاد المسؤولية المجتمعية. وتتكون هذه المجموعة من (٧) أسئلة.

المجموعة الرابعة : تتضمّن مجموعة الأسئلة المتعلقة بالمسؤولية تجاه العملاء كأحد أبعاد المسؤولية المجتمعية. وتتكون هذه المجموعة من (٧) أسئلة.

المجموعة الخامسة: تتضمّن مجموعة الأسئلة المتعلقة بالتميز الإداري كأحد أبعاد التميز المؤسسي وتتكون هذه المجموعة من (٧) أسئلة.

المجموعة السادسة: تتضمّن مجموعة الأسئلة المتعلقة بالتميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي. وتتكون هذه المجموعة من (٧) أسئلة.

وقد تمّ استخدام مقياس ليكرت Likert Scale الخماسي لقياس إستجابات المبحوثين (لأسئلة) لفقرات قائمة الإستقصاء حيث تمّ استخدام الدرجة (٥) للإستجابة موافق بشدة والدرجة (١) للإستجابة غير موافق على الإطلاق.

ونظراً لأن عينة الدراسة تتمثل في ٤٠٠ عامل ببنك مصر، فقد تم توزيع عدد ٤٠٠ قائمة إستقصاء على عينة الدراسة، وتم الحصول على عدد ٣٣٩ قائمة استقصاء من أصل ٤٠٠ قائمة بنسبة أستجابة ٨٤,٧٥% وتم استبعاد عدد ٢٦ قوائم إستقصاء بنسبة ٧,٧% من القوائم المستردة، وبالتالي بلغ عدد قوائم الإستقصاء الصالحة للتليل ٣١٣ قائمة استقصاء بنسبة ٩٢,٣% من القوائم المستردة.

#### تقييم أداة الدراسة

إن الهدف من تقييم أداة القياس يتمثل في تقليل خطأ القياس Measurement Error إلى أدنى مستوى ممكن وذلك بشقية: العشوائي Random والذي يمثل تهديداً للثبات Reliability، والمنتظم Systematic والذي يمثل تهديداً للصدق Validity.

وقد تم التحقق من ثبات قائمة الإستقصاء من خلال معامل كرونباخ الفا لتقييم ثبات الإتساق الداخلي Internal consistency reliability والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة وكذلك تم التحقق من الإتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء من خلال حساب

معامل الإرتباط بين كل فقرة (سؤال) من فقرات (أسئلة) مجموعات الإستقصاء والدرجة الكلية للمجموعة وفيما يلي نتائج إختبار صدق وثبات قائمة الإستقصاء لكل بُعد من أبعاد متغيرات الدراسة.

### صدق وثبات بُعد المسؤولية اتجاه المجتمع

يوضح الجدول رقم (١) نتائج قياس ثبات الإتساق الداخلي والصدق الذاتي لبُعد المسؤولية تجاه المجتمع كأحد أبعاد المسؤولية المجتمعية.

جدول رقم (١): نتائج إختبار صدق وثبات المسؤولية تجاه المجتمع

عدد الفقرات		٧
كرونباخ الفا (ثبات الاتساق الداخلي)		٠,٩٦٩
الصدق الذاتي		٠,٩٨٤
الفقرة	معامل الارتباط	كرونباخ الفا في حالة الاستبعاد
١- يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية مثل فتح حسابات التبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية ومنح البنك قروض الاستهلاك لذوي الدخل المحدود.	٠,٨٧١	٠,٩٦٦
٢- يهتم البنك بالمشاريع التى تحقق التكافل الإجتماعي كمشروعات المرأة المعيلة وبرنامج "مشروعك" بهدف تمويل المشروعات متناهية الصغر والصغيرة جدا وغيرها.	٠,٨٩٨	٠,٩٦٤
٣- يقوم البنك بمساندة ودعم المجتمع المدني في تنفيذ المشروعات التنموية مثل --- تقديم الدعم المالي وكافة أوجه الدعم الأخرى لمراكز البحث العلمي، المدارس، الجامعات والمستشفيات العامة و فرص تدريب للطلاب و تقديم المنح الدراسية للمتفوقين .	٠,٩٣٧	٠,٩٦١
٤- يساهم البنك في حل مشكلة البطالة بتوفير فرص عمل للخريجين كما يوفر فرص عمل للمعاقين وذوي الإحتياجات الخاصة.	٠,٩٣٢	٠,٩٦١
٥- يساهم البنك في حل أزمة الإسكان عن طريق أنظمة التمويل العقاري وأنظمة القروض الإسكانية المختلفة.	٠,٩٠٣	٠,٩٦٣
٦- يقوم البنك بتقييم دوري للأداء الإجتماعي لمختلف عملياته المالية والمصرفية حيث يلتزم بإصدار تقرير سنوي بشكل دوري يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها.	٠,٨٨٢	٠,٩٦٥
٧- تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع الأهداف والقيم المجتمعية .	٠,٨٠٥	٠,٩٦٧

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل كرونباخ الفا لبعد المسؤولية تجاه المجتمع بلغت ٠,٩٦٩ وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو ٠,٧ ( Nunally & )

(Bernstein, 1994)، الأمر الذي يشير إلى ارتفاع مستوى ثبات الاتساق الداخلي لهذا البعد، بحيث إذا تم إجراء الدراسة مرة أخرى خلال فترة زمنية مقبله على نفس المفردات المستقصى أروها فإن نسبة ثباتهم على نفس الاجابات ستكون ٩٦,٩%. كما يتضح أيضاً ارتفاع مستوى الصدق لهذا البعد حيث بلغ معامل الصدق الذاتي ٠,٩٨٤، ومن ثم يمكننا الإعتماد عليه في قياس بُعد المسؤولية تجاه المجتمع. وكذلك يتضح أن قيم معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعد المسؤولية تجاه المجتمع والدرجة الكلية للبُعد تتراوح بين ٠,٨٠٥ و ٠,٩٣٧ الأمر الذي يُعد دليلاً على إتساق كل فقرة مع باقي فقرات البُعد حيث جاءت جميعها أعلى من ٠,٣ (Cohen, 1988). كما يتضح أيضاً إنخفاض قيمة معامل كرونباخ الفا عند حذف أى فقرة، الأمر الذي يؤكد على مساهمتها جميعاً في ثبات بُعد المسؤولية تجاه المجتمع. صدق وثبات بُعد المسؤولية تجاه العاملين

يوضح الجدول رقم (٢) نتائج قياس ثبات الإتساق الداخلي والصدق الذاتي لبُعد المسؤولية تجاه العاملين كأحد أبعاد المسؤولية المجتمعية.

جدول رقم (٢): نتائج إختبار صدق وثبات المسؤولية تجاه العاملين

عدد الفقرات		٧
كرونباخ الفا (ثبات الاتساق الداخلي)		٠,٩٣٠
الصدق الذاتي		٠,٩٦٤
الفقرة	معامل الارتباط	كرونباخ الفا في حالة الاستبعاد
١- يوفر البنك المناخ البيئي المناسب للعاملين أثناء العمل.	٠,٧٦٦	٠,٩٢١
٢- يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية لكافة للعاملين وفي كافة التخصصات.	٠,٨١٢	٠,٩١٦
٣- يقوم البنك بتشجيع وتحفيز القدرات الإبداعية للعاملين.	٠,٧٨٩	٠,٩١٩
٤- يُطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في تقييم العاملين.	٠,٨٠٧	٠,٩١٧
٥- يقوم البنك بإشراك العاملين في عملية إتخاذ القرارات.	٠,٧٨١	٠,٩١٩
٦- هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء.	٠,٧٨٠	٠,٩١٩
٧- يتم إشراك العاملين في تخطيط وتنظيم العمل في الظروف الإستثنائية	٠,٧٣٢	٠,٩٢٤

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل كرونباخ الفا لبعد المسؤولية المجتمعية تجاه العاملين بلغت ٠,٩٣٠ وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو ٠,٧ (Nunally & )

(Bernstein, 1994)، الأمر الذي يشير إلى ارتفاع مستوى ثبات الإتساق الداخلي لهذا البعد بحيث إذا تم إجراء الدراسة مرة أخرى خلال فترة زمنية مقبله على نفس المفردات المستقصى أروها فإن نسبة ثباتهم على نفس الإجابات ستكون ٩٣%. كما يتضح أيضاً ارتفاع مستوى الصدق لهذا البعد حيث بلغ معامل الصدق الذاتي ٠,٩٦٤، ومن ثم يمكننا الإعتماد عليه في قياس بُعد المسؤولية المجتمعية تجاه العاملين. وكذلك يتضح أن قيم معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعد المسؤولية تجاه العاملين والدرجة الكلية للبُعد تتراوح بين ٠,٧٣٢ و ٠,٨١٢ الأمر الذي يعد دليلاً على إتساق كل فقرة مع باقي فقرات البُعد، حيث جاءت جميعها أعلى من ٠,٣ (Cohen, 1988). كما يتضح أيضاً إنخفاض قيمة معامل كرونباخ الفا عند حذف أى فقرة، الأمر الذي يؤكد على مساهمتها جميعاً في ثبات بُعد المسؤولية المجتمعية تجاه العاملين.

صدق وثبات بُعد المسؤولية تجاه العملاء

يوضح الجدول رقم (٣) نتائج قياس ثبات الإتساق الداخلي والصدق الذاتي لبُعد المسؤولية تجاه العملاء كأحد أبعاد المسؤولية المجتمعية.

جدول رقم (٣): نتائج اختبار صدق وثبات المسؤولية تجاه العملاء

عدد الفقرات		٧
كرونباخ الفا (ثبات الإتساق الداخلي)		٠,٩٣٠
الصدق الذاتي		٠,٩٦٤
الفقرة	معامل الارتباط	كرونباخ الفا في حالة الاستيعاد
١- يلتزم البنك بوضع الأنظمة التي تحافظ على سرية بيانات العملاء.	٠,٧٤٦	٠,٩٢٢
٢- يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة.	٠,٨٢٧	٠,٩١٤
٣- يقوم البنك بالرد على الشكاوى المقدمة من العملاء بصورة عاجلة.	٠,٨٧٥	٠,٩١٠
٤- يتم توفير الخدمات المصرفية من خلال دراسة البنك لإحتياجات ورغبات العملاء المتباينة.	٠,٩٠٥	٠,٩٠٧
٥- يقدم البنك خدماته المصرفية بطريقة تتسم بسهولة الفهم والخلو من التعقيد.	٠,٨١٣	٠,٩١٦
٦- يتبنى البنك أهدافاً إستراتيجية تلبى حاجات ورغبات العملاء.	٠,٧٧٩	٠,٩١٩
٧- يلتزم البنك بتقديم خدمات مصرفية تتناسب مع الإحتياجات المتباينة للعملاء.	٠,٥٠١	٠,٩٢٣

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل كرونباخ ألفا لبعء المسؤولية تجاه العملاء بلغت ٠,٩٣٠، وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو ٠,٧ ( Nunally & Bernstein, 1994)، الأمر الذي يشير إلى ارتفاع مستوى ثبات الإتساق الداخلي لهذا البعد بحيث إذا تم إجراء الدراسة مرة أخرى خلال فترة زمنية مقبله على نفس المفردات المستقصى أراؤها فإن نسبة ثباتهم على نفس الإجابات ستكون ٩٣%. كما يتضح أيضاً ارتفاع مستوى الصدق لهذا البُعد، حيث بلغ معامل الصدق الذاتي ٠,٩٦٤ ومن ثم يمكننا الإعتماد عليه في قياس بُعد المسؤولية المُجتمعية تجاه العملاء.

وكذلك يتضح أن قيم معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعد المسؤولية المُجتمعية تجاه العملاء والدرجة الكلية للبعد تتراوح بين ٠,٥٠١ و ٠,٩٠٥ الأمر الذي يُعد دليلاً على إتساق كل فقرة مع باقي فقرات البُعد، حيث جاءت جميعها أعلى من ٠,٣ (Cohen, 1988). كما يتضح أيضاً إنخفاض قيمة معامل كرونباخ ألفا عند حذف أى فقرة، الأمر الذي يؤكد على مساهمتها جميعاً في ثبات بُعد المسؤولية المُجتمعية تجاه العملاء.

صدق وثبات بُعد التميز الإداري

يوضح الجدول رقم (٤) نتائج قياس ثبات الإتساق الداخلي والصدق الذاتي لُبعد التميز الإداري كأحد أبعاد التميز المؤسسي.

جدول رقم (٤): نتائج إختبار صدق وثبات التميز الإداري

عدد الفقرات		٧
كرونباخ الفا (ثبات الاتساق الداخلي)		٠,٩٢١
الصدق الذاتي		٠,٩٦٠
الفقرة	معامل الارتباط	كرونباخ الفا في حالة الاستبعاد
١- يلتزم البنك بمضامين التميز القيادي مقارنة بالمنافسين لتحقيق مركز تنافسي جيد .	٠,٧١٨	٠,٩١٣
٢- يتبع البنك أنظمة اللامركزية الخالية تماماً من الحواجز البيروقراطية في أداء العمل .	٠,٧٣٥	٠,٩١١
٣- يتولى البنك تطوير الرؤى والرسالة والقيم المؤسسية و عمليات التخطيط المستقبلية وفقاً للإحتياجات المجتمعية.	٠,٧٥٤	٠,٩٠٩



دور المسؤولية المجتمعية للبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على بنك مصر

د/ محيىر حسن محمد القادر محمد

٠,٩٠١	٠,٨٣٤	٤- يحرص البنك على إقامة الدورات التدريبية المتخصصة التي تُهدف إلى التطوير الإداري في كافة المستويات .
٠,٩١٧	٠,٦٨٩	٥- يقوم البنك بتسيخ ثقافة التميز من خلال أنظمة التحفيز الموجه لتشجيع التميز.
٠,٩٠٢	٠,٨٢١	٦- يُطبق البنك كافة الممارسات العلمية والتقنية الإدارية المُعاصرة لتحقيق التميز
٠,٩١٠	٠,٧٤٦	٧- يقوم البنك بتطبيق الممارسات العلمية والتقنية الإدارية المُعاصرة للإستفادة منها في تطوير أساليب العمل.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل كرونباخ ألفا لبعء التميز الإداري بلغت ٠,٩٢١، وهى أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو ٠,٧ (Nunally & Bernstein, 1994)، الأمر الذي يُشير إلى إرتفاع مستوى ثبات الإتساق الداخلي لهذا البعء، بحيث إذا تم إجراء الدراسة مرة أخرى خلال فترة زمنية مقبله على نفس المفردات المستقصى أراؤها فإن نسبة ثباتهم على نفس الإجابات ستكون ٩٢,١%. كما يتضح أيضاً إرتفاع مستوى الصدق لهذا البعء حيث بلغ معامل الصدق الذاتي ٠,٩٦٠، ومن ثم يُمكننا الإعتماد عليه في قياس بُعء التميز الإداري.

وكذلك يتضح أن قيم معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعء التميز الإداري والدرجة الكلية للبعء تتراوح بين ٠,٦٨٩ و ٠,٨٣٤ الأمر الذي يعد دليلاً على إتساق كل فقرة مع باقي فقرات البعء، حيث جاءت جميعها أعلى من ٠,٣ (Cohen, 1988). كما يتضح أيضاً إنخفاض قيمة معامل كرونباخ ألفا عند حذف أى فقرة الأمر الذي يؤكد على مساهمتها جميعاً في ثبات بُعء التميز الإداري.

صدق وثبات بُعء التميز الخدمي

يوضح الجدول رقم (٥) نتائج قياس ثبات الإتساق الداخلي والصدق الذاتي لبعء التميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي.

جدول رقم (٥): نتائج إختبار صدق وثبات التميز الخدمي

عدد الفقرات		٧
كرونباخ ألفا (ثبات الإتساق الداخلي)		٠,٨٩٤
الصدق الذاتي		٠,٩٤٦
الفقرة	معامل الارتباط	كرونباخ ألفا في حالة الاستبعاد
١- يسعى البنك دائماً إلى تقديم الخدمات المصرفية الجديدة والمبتكرة .	٠,٧٧١	٠,٨٧٠
٢- يقدم البنك الخدمات المصرفية وفقاً للحاجات المتباينة للعملاء	٠,٥٩٤	٠,٨٩١

		كاعتبار العميل هدف إستراتيجي.
٠,٨٦٥	٠,٨٠٤	٣-يقوم البنك بعمل إستقصاءات دورية لبحث الشكاوى والمقترحات المتعلقة بخدماته المصرفية.
٠,٨٧٦	٠,٧١٨	٤-يلتزم البنك بالرقابة الدورية على خدماته المصرفية لتحسين آليات تقديم الخدمة.
٠,٨٨٣	٠,٦٥٨	٥-يضع البنك إستراتيجية واضحة لتعزيز مفهوم ضمان جودة الخدمات المقدمة.
٠,٨٨٣	٠,٦٥٨	٦-يتميز البنك بكفاءة خدماته المصرفية بما يفوق توقعات العملاء.
٠,٨٨١	٠,٦٧٠	٧-تتسم إجراءات تقديم الخدمات المصرفية بالبنك بالسرعة والراحة.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل كرونباخ ألفا لبعد التميز الخدمي بلغت ٠,٨٩٤ وهي أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو ٠,٧ (Nunally & Bernstein, 1994)، الأمر الذي يشير إلى إرتفاع مستوى ثبات الإتساق الداخلي لهذا البعد بحيث إذا تم إجراء الدراسة مرة أخرى خلال فترة زمنية مقبله على نفس المفردات المستقصى آراؤها فإن نسبة ثباتهم على نفس الإجابات ستكون ٨٩,٤%. كما يتضح أيضاً إرتفاع مستوى الصدق لهذا البعد حيث بلغ معامل الصدق الذاتي ٠,٩٤٦ ومن ثم يمكننا الإعتماد عليه في قياس بُعد التميز الخدمي.

وكذلك يتضح أن قيم معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بُعد التميز الخدمي والدرجة الكلية للبعد تتراوح بين ٠,٥٩٤ و ٠,٨٠٤ الأمر الذي يُعد دليلاً على إتساق كل فقرة مع باقي فقرات البعد حيث جاءت جميعها أعلى من ٠,٣ (Cohen, 1988). كما يتضح أيضاً إنخفاض قيمة معامل كرونباخ ألفا عند حذف أى فقرة، الأمر الذي يؤكد على مساهمتها جميعاً في ثبات بُعد التميز الخدمي.

وأخيراً مما سبق يتضح تمتع كافة متغيرات وأبعاد الدراسة بمستويات مرتفعة من ثبات الإتساق الداخلي والصدق الذاتي الأمر الذي يُعد دليلاً على ثبات وصدق أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة. وبذلك يكون قد تم التأكد من صلاحية قائمة الإستقصاء لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فروضها

#### التحليل الإحصائي لخصائص عينة الدراسة

فيما يلي سوف يتم عرض الخصائص الديمجرافية لعينة الدراسة وفقاً للنوع والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي وسنوات الخبرة والعمر، وذلك بإستخدام الإحصاء الوصفي ممثلاً في كل من التكرارات Frequency، النسبة المئوية Percent.

## ١- توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

يوضح الجدول رقم (٦) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة وفقاً للنوع (ذكور – إناث).

جدول رقم (٦): عينة الدراسة وفقاً للنوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية %
ذكور	١٩٤	٦٢%
إناث	١١٩	٣٨%
الإجمالي	٣١٣	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحثة إستناداً على نتائج SPSS 25

يتضح من الجدول السابق أن الذكور يمثلون ١٩٤ عامل من العينة المختارة من العاملين ببنك مصر وذلك بنسبة ٦٢% من حجم العينة البالغ ٣١٣ مفردة مقابل نسبة ٣٨% للإناث.

## ٢- توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

يوضح الجدول رقم (٧) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي.

جدول رقم (٧): عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من بكالوريوس	٠	٠%
بكالوريوس	٢٠٩	٦٦,٨%
دراسات عليا	١٠٤	٣٣,٢%
الإجمالي	٣١٣	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحثة إستناداً على نتائج SPSS 25

يتضح من الجدول السابق إرتفاع المستوى التعليمي لمفردات العينة حيث بلغت نسبة الحاصلين على دراسات عليا (دبلوم – ماجستير – دكتوراه) تقريباً ثلث إجمالي العينة بنسبة ٣٣,٢% من حجم العينة، وأولئك الحاصلين على درجة البكالوريوس ٦٦,٨% من حجم العينة وهي الحد الأدنى من المستوى التعليمي للعاملين بالبنك. وترى الباحثة أن هذه النسب تعكس التدرج في التأهيل العلمي داخل البنك، وسعى العاملين لتطوير أنفسهم بهدف تطوير مسارهم الوظيفي.

### ٣- توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى الوظيفي

يوضح الجدول رقم (٨) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة وفقاً للمستوى الوظيفي داخل البنك.

جدول رقم (٨): عينة الدراسة وفقاً للمستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية %
نائب مدير فرع	٥٣	١٦,٩%
مدير مساعد	٥٢	١٦,٦%
رئيس قسم	١٥	٤,٨%
إداري	٨	٢,٦%
مصرفي أ	١١٨	٣٧,٧%
مصرفي ب	٦٧	٢١,٤%
الإجمالي	٣١٣	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25

يتضح من الجدول السابق أن جميع المستويات الوظيفية قد تم تمثيلها بالعينة وكانت النسبة الأعلى تمثيلاً نسبة مصرفي أ حيث بلغت ٣٧,٧% من إجمالي العينة، في حين كان نسبة مصرفي ب ٢١,٤% من إجمالي عينة الدراسة. وكان هناك تقارب بين نسبة نائب مدير الفرع والمدير المساعد حيث بلغوا ١٦,٩% و ١٦,٦% على الترتيب، وكانت نسبة الإداريين بالبنك هي النسبة الأقل تمثيلاً حيث بلغت ٢,٦%.

### ٤- توزيع عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

يوضح الجدول رقم (٩) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة.

جدول رقم (٩): عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من ٥ سنوات	١٢٢	٣٩%
من ٥ - ١٠ سنوات	١١٦	٣٧,١%
من ١٠ - ١٥ سنة	٧٠	٢٢,٤%
١٥ سنة فأكثر	٥	١,٦%
الإجمالي	٣١٣	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الموظفين ذو سنوات الخبرة أقل من ٥ سنوات أكبر نسبة من حجم العينة حيث بلغت ٣٩% (أكثر من ثلث العينة)، يليها الموظفين ذو سنوات الخبرة ما بين ٥ سنوات حتى أقل من ١٠ سنوات حيث بلغت نسبة ٣٧,١% من إجمالي العينة. وكذلك يتضح من الجدول رقم (٩) أن نسبة الموظفين ذو سنوات الخبرة ما بين ١٠ سنوات حتى ١٥ سنة بلغت ٢٢,٤% من إجمالي العينة، ونسبة الموظفين ذو سنوات الخبرة ١٥ سنة فأكثر بلغت ١,٦% من إجمالي العينة.

#### ٥- توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية

يوضح الجدول رقم (١٠) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية.

جدول رقم (١٠): عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
٣٤,٢%	١٠٧	أقل من ٣٠ سنة
٥٨,١%	١٨٢	من ٣٠ - ٤٠ سنة
٤,٥%	١٤	من ٤٠ - ٥٠ سنة
٣,٢%	١٠	أكثر من ٥٠ سنة
١٠٠%	٣١٣	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفئات العمرية لموظفي بنك مصر قد تم تمثيلها بالعينة، وكان الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٣٠ سنة و ٤٠ سنة هم الأعلى تمثيلاً وذلك بنسبة ٥٨,١% من إجمالي العينة في حين أن الموظفين الأقل من ٣٠ سنة بلغت نسبتهم ٣٤,٢% من إجمالي عينة الدراسة أما الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٤٠ سنة و ٥٠ سنة والموظفين الأكثر من ٥٠ سنة بلغت نسبتهم ٤,٥% و ٣,٢% على الترتيب. وترى الباحثة أن توزيع هذه الفئات العمرية يتيح التعرف إلى آراء فئات تمثيل مراحل فكرية مختلفة حيث أن لكل فئة من هذه الفئات محتوى من الآراء والأفكار مما يتيح التكامل والتنوع في أسلوب الإستجابات على مستوى أداة الدراسة.

#### التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

فيما يلي سوف يتم استخدام المقاييس الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي arithmetic mean ، الانحراف المعياري standard deviation ، معامل

الاختلاف coefficient of variation ، الترتيب ranking والتي تُستخدَم بشكل أساسي لتحديد اتجاهات إستجابات عينة الدراسة نحو كل متغير من متغيرات الدراسة وكذلك لتحديد مدى الإتساق في الإستجابات.

وكذلك سوف يتم إستخدام إختبار t لعينة واحدة one-sample t-test لتحديد مدى معنوية إختلاف متوسط إتجاه إستجابات العينة نحو متغيرات وأبعاد الدراسة عن نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي (٣) والتي تُمثّل الاجابة "محايد". وأخيراً سوف يتم وصف علاقات الإرتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة باستخدام معامل الارتباط correlation coefficient تمهيداً لإختبار فروض الدراسة.

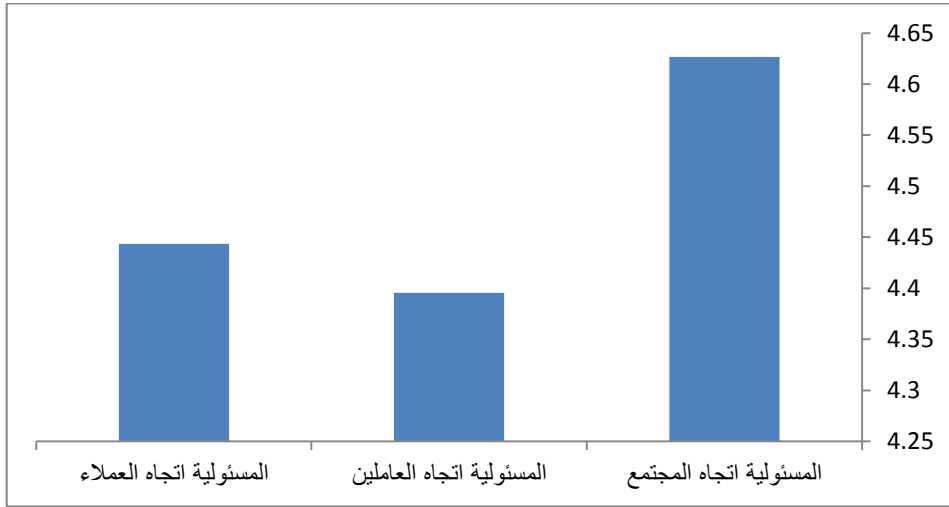
#### ١- التحليل الإحصائي للمسئولية المجتمعية

تم قياس متغير المسؤولية المجتمعية بثلاث أبعاد (المسئولية تجاه المجتمع – المسئولية تجاه العاملين – المسئولية تجاه العملاء). ويوضح الجدول رقم (١١) إستجابات عينة الدراسة حول أبعاد ومتغير المسؤولية المجتمعية، وكذلك يوضح الشكل رقم (١) متوسط استجابات عينة الدراسة لمتغيرات المسؤولية المجتمعية.

جدول رقم (١١): المقاييس الوصفية لأبعاد ومتغير المسؤولية المجتمعية

المتغير	عدد الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	إختبار t	
						قيمة t	قيمة P
المسئولية تجاه المجتمع	٧	٤,٦٢٧	٠,٤٩٨	%١٠,٨	١	٥٧,٧	٠,٠٠٠
المسئولية تجاه العاملين	٧	٤,٣٦٠	٠,٥٦٣	%١٢,٨	٣	٤٣,٩	٠,٠٠٠
المسئولية تجاه العملاء	٧	٤,٤٤٤	٠,٥١٨	%١١,٧	٢	٤٩,٣	٠,٠٠٠
المسئولية المجتمعية	٢١	٤,٤٨٩	٠,٤٣٤	%٩,٧	—	٦٠,٧	٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25



شكل رقم (١): متوسط أبعاد المسؤولية المجتمعية

يتضح من الجدول رقم (١١) الإتجاه الإيجابي للعينة المختارة من العاملين ببنك مصر نحو المسؤولية المجتمعية بأبعادها الثلاثة (المسؤولية تجاه المجتمع – المسؤولية تجاه العاملين – المسؤولية تجاه العملاء) وذلك بإنحراف معياري ٤٣٤,٠ ومعامل اختلاف ٩,٧%، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٤٨٩، وهى أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ وفقاً لنتائج اختبار t.

كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (١١) والشكل رقم (١) أن بُعد المسؤولية تجاه المجتمع يُعد في رأي العينة المختارة أبرز أبعاد المسؤولية المجتمعية ببنك مصر حيث بلغ متوسطة ٤,٦٢٧، وهى أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوي معنوية ٠,٠١، يليه بُعد المسؤولية تجاه العملاء حيث بلغ متوسطة ٤,٤٤٤، وأخيراً بُعد المسؤولية تجاه العاملين حيث بلغ متوسطة ٤,٣٦٠ وذلك بعد مراعاة درجة تشتت القيم حول المتوسط والتي يظهرها الانحراف المعياري ومعامل التباين.

كما أظهرت نتائج اختبار t نتائج معنوية عند مستوي ٠,٠١، حيث تشير إلى الإتجاه

الإيجابي لأبعاد المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر عينة الدراسة.

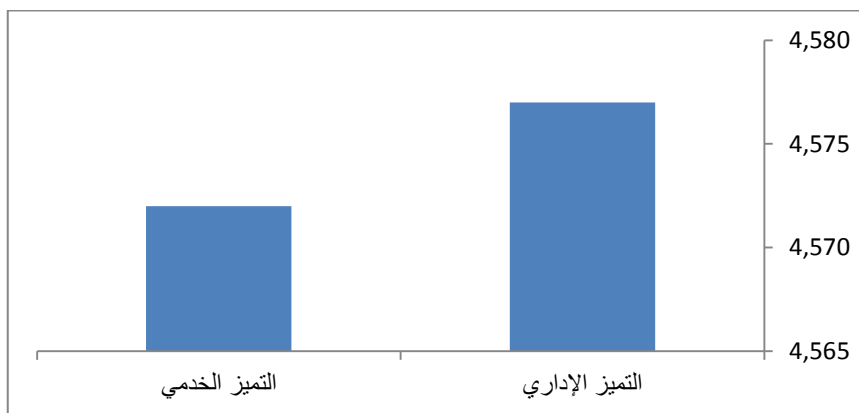
## ٢ - التحليل الإحصائي للتميز المؤسسي

تم قياس متغير التميز المؤسسي ببعدين (التميز الإداري- التميز الخدمي). ويوضح الجدول رقم (١٢) إستجابات عينة الدراسة حول أبعاد ومتغير التميز المؤسسي وكذلك يوضح الشكل رقم (٢) متوسط إستجابات عينة الدراسة بشأن هذه الأبعاد والمتغير.

جدول رقم (١٢): المقاييس الوصفية لأبعاد ومتغير التميز المؤسسي

المتغير	عدد الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	اختبار t	
						قيمة t	قيمة P
التميز الإداري	٧	٤,٥٧٧	٠,٤٨٩	%١٠,٧	١	٥٧,٠٢	٠,٠٠٠
التميز الخدمي	٧	٤,٥٧٢	٠,٤٧٢	%١٠,٣	٢	٥٨,٨٩	٠,٠٠٠
التميز المؤسسي	١٤	٤,٥٧٥	٠,٤٥٠	%٩,٨	—	٦١,٩٤	٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25



شكل رقم (٢): متوسط أبعاد التميز المؤسسي

يتضح من الجدول رقم (١٢) الإتجاه الإيجابي للعينة المختارة من العاملين ببنك مصر نحو أبعاد التميز المؤسسي (التميز الإداري- التميز الخدمي) وذلك بإنحراف معياري



٠,٤٥٠ ومعامل إختلاف ٩,٨%، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤,٥٧٥ وهى أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تُمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوي ٠,٠١ وفقاً لنتائج اختبار t.

كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (١٢) والشكل رقم (٢) أن بُعد التميز الإداري يُعد في رأي العينة المختارة أبرز أبعاد التميز المؤسسي ببنك مصر حيث بلغ متوسطه ٤,٥٧٧ وهى أعلى من نقطة المنتصف لمقياس ليكرت الخماسي والتي تمثل المحايدة وذلك بشكل دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١، يليه بُعد التميز الخدمي حيث بلغ متوسطه ٤,٥٧٢ وذلك بعد مراعاة درجة تشتت القيم حول المتوسط والتي يظهرها الإنحراف المعياري ومعامل التباين.

### ٣- علاقات الارتباط بين أبعاد متغيرات الدراسة

يوضح الجدول رقم (١٣) علاقات الارتباط الخطى الثنائي بين أبعاد متغير المسؤولية المجتمعية (المسؤولية تجاه المجتمع – المسؤولية تجاه العاملين – المسؤولية تجاه العملاء)، وأبعاد متغير التميز المؤسسي (التميز الإداري – التميز الخدمي).  
جدول رقم (١٣): معاملات الارتباط الخطى الثنائي بين متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	المسؤولية تجاه المجتمع	المسؤولية تجاه العاملين	المسؤولية تجاه العملاء	التميز الإداري	التميز الخدمي
المسؤولية تجاه المجتمع	١				
المسؤولية تجاه العاملين	**٠,٦١١	١			
المسؤولية تجاه العملاء	**٠,٤٧٦	**٠,٣٧٠	١		
التميز الإداري	**٠,٦٢٨	**٠,٥٣٥	**٠,٧٣١	١	
التميز الخدمي	**٠,٧٢٧	**٠,٥٦٥	**٠,٧١٩	**٠,٧٥٠	١

\*\* معاملات الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha = ٠,٠١$ .

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25

يتضح من الجدول رقم (١٣) وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠١، بين كل بُعد من أبعاد المسؤولية المجتمعية (المسؤولية إتجاه المجتمع – المسؤولية تجاه المجتمع – المسؤولية تجاه العملاء) من ناحية وكل بُعد من أبعاد التميز المؤسسي (التميز الإداري- التميز الخدمي) من ناحية أخرى حيث جاءت معاملات الارتباط أعلى من ٠,٤٩، الأمر الذي يُعد مؤشراً للأثر الإيجابي لأبعاد المسؤولية المجتمعية على التميز الإداري والخدمي.

كما يتضح أيضاً أنه من بين أبعاد المسؤولية المجتمعية يُعد بُعد المسؤولية تجاه العملاء ذو أعلى ارتباط ببُعد التميز الإداري كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنك الأمر الذي يُعد مؤشراً لكون المسؤولية تجاه العملاء هي البُعد الأعلى تأثيراً على التميز الإداري بينك مصر في حين أن بُعد المسؤولية تجاه المجتمع هو الأعلى ارتباطاً ببُعد التميز الخدمي الأمر الذي يُعد مؤشراً لكون المسؤولية تجاه المجتمع هي الأعلى تأثيراً على التميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي بينك مصر.

وعلاوة على ذلك يتضح من معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة (أبعاد المسؤولية المجتمعية) أن معامل الارتباط بين المسؤولية تجاه المجتمع والمسؤولية تجاه العاملين بينك مصر يُعد الأعلى بين المتغيرات المستقلة، وبغض النظر عن الدلالة الإحصائية لهذا الارتباط إلا أنه ليس كبير بشكلٍ كافٍ (معامل الارتباط = ٠,٦١١ وهو أصغر من ٠,٩) لتوقع وجود علاقة تعدد خطى multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.

### إختبار فروض الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم صياغة عدد من الفروض والتي سوف يتم إختبارها فيما يلي:

#### ١- إختبار الفرض الأول

ينص الفرض الرئيس الأول لهذه الدراسة على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وبين تحقيق التميز المؤسسي" وينبثق من هذا الفرض الرئيس ثلاثة فروض فرعية على النحو التالي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية تجاه المجتمع وبين تحقيق التميز المؤسسي.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية تجاه العاملين وبين تحقيق التميز المؤسسي.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية تجاه العملاء وبين تحقيق التميز المؤسسي.

حيث تتمثل المتغيرات المستقلة independent variables في أبعاد المسؤولية المجتمعية (المسؤولية تجاه المجتمع – المسؤولية تجاه العاملين – المسؤولية تجاه العملاء) والمتغير التابع dependent variable يتمثل في التميز المؤسسي.

لإختبار هذه الفرضية الأولى تم تحديد قوة واتجاه العلاقات والإرتباط بين أبعاد المسؤولية المجتمعية (المسؤولية تجاه المجتمع – المسؤولية تجاه العاملين – المسؤولية تجاه العملاء) والتميز المؤسسي بإستخدام معامل إرتباط بيرسون كما هو موضح بالجدول رقم (١٤).

جدول رقم (١٤) معاملات إرتباط بيرسون بين التميز المؤسسي وأبعاد المسؤولية المجتمعية

التميز المؤسسي		متغيرات المسؤولية المجتمعية
معامل الارتباط	مستوى المعنوية	
**٠,٦٧١	٠,٠٠٠	المسؤولية تجاه المجتمع
**٠,٥٨٨	٠,٠٠٠	المسؤولية تجاه العاملين
**٠,٧٧٥	٠,٠٠٠	المسؤولية تجاه العملاء

\*\* معاملات الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = ٠,٠١$ .

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25

طبقاً للنتائج الموضحة في جدول رقم (١٤) يتضح أنه توجد علاقة إرتباط معنوية موجبة بين كل بُعد من أبعاد المسؤولية المجتمعية من ناحية والتميز المؤسسي من ناحية أخرى ببنك مصر عند مستوى معنوية (٠,٠١) وكانت علاقة الإرتباط قوية لجميع أبعاد المسؤولية المجتمعية (المسؤولية تجاه المجتمع – المسؤولية تجاه العاملين – المسؤولية تجاه العملاء).

وعلى الرغم من أن النتائج السابقة تتفق وبشكل كامل مع توقعات الباحثة من حيث مدى إرتباطها إلا أن الإختبار النهائي لتلك العلاقات الإرتباطية يتوقف على نتائج تحليل الإنحدار

المتعدد بإعتباره الإختبار الذى يأخذ في الحسبان علاقات الارتباط المرتفعة بين المتغيرات والذى يُفسر بشكل أشمل تأثير المتغيرات المستقلة على التميز المؤسسي. ويوضح الجدول رقم (١٥) النتائج الإحصائية لطريقة المربعات الصغرى المتعلقة بتأثير أبعاد المسؤولية المجتمعية على التميز المؤسسي ببنك مصر.

جدول رقم (١٥): نتائج الانحدار المتعدد لتأثير المسؤولية المجتمعية على التميز المؤسسي

معامل التحديد	اختبار (ف)		اختبار (ت)			المتغيرات المستقلة	المعلمت المقدره
	قيمة (P)	قيمة ف	مستوى المعنوية	قيمة (P)	قيمة ت		
٠,٧٣٦	٠,٠٠٠	٢٨٧,٤٢	معنوي	**٠,٠٠٠	٤,١٨	٠,٥٨٠	الجزء الثابت
			معنوي	**٠,٠٠٠	٥,٩٥	٠,٢٣٦	المسؤولية تجاه المجتمع
			معنوي	**٠,٠٠٠	٤,٤٩	٠,١٤٩	المسؤولية تجاه العاملين
			معنوي	**٠,٠٠٠	١٧,٤٨	٠,٥٠٥	المسؤولية تجاه العملاء

\*\* معاملات الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = ٠,٠١$ .

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على نتائج SPSS 25

يتضح من نتائج الجدول رقم (١٥) وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لأبعاد المسؤولية المجتمعية بكل من بُعد المسؤولية تجاه المجتمع وبُعد المسؤولية تجاه العاملين وبُعد المسؤولية تجاه العملاء على التميز المؤسسي ببنك مصر.

وبشكل أكثر تحديداً يُعد بُعد المسؤولية تجاه العملاء صاحب أعلى تأثير على التميز المؤسسي (قيمة المعلمة ٠,٥٠٥ وقيمة P أقل من ٠,٠١)، وبالتالي يتم قبول الفرض الفرعي الذي ينص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية تجاه العملاء وبين تحقيق التميز المؤسسي ببنك مصر".

ثم يأتي بُعد المسؤولية تجاه المجتمع في المرتبة التالية من حيث التأثير على التميز المؤسسي ببنك مصر (قيمة المعلمة ٠,٢٣٦ وقيمة P أقل من ٠,٠١)، وبالتالي يتم قبول الفرض الفرعي الذي ينص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية تجاه المجتمع وبين تحقيق التميز المؤسسي ببنك مصر".

ويأتي بُعد المسؤولية تجاه العاملين في المرتبة الأخيرة من حيث التأثير على التميز المؤسسي ببنك مصر (قيمة المعلمة ٠,١٤٩ وقيمة P أقل من ٠,٠١)، وبالتالي يتم

قبول الفرض الفرعي الذي ينص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية تجاه العاملين وبين تحقيق التميز المؤسسي ببنك مصر ". ويتضح أيضاً من نتائج الجدول (١٥) أن قيمة معامل التحديد (R2) للتميز المؤسسي ببنك مصر تبلغ ٠,٧٣٦، الأمر الذي يعني أن أبعاد المسؤولية المجتمعية (المسؤولية تجاه المجتمع – المسؤولية تجاه العاملين – المسؤولية تجاه العملاء) تساهم في تفسير ٧٣,٦% من التباين المشاهد في التميز المؤسسي ببنك مصر، ومن ثم يمكن القول بأن ٢٦,٤% من التباين المشاهد في التميز المؤسسي ببنك مصر يمكن إرجاعه لعوامل أخرى بخلاف المسؤولية المجتمعية وبالإعتماد على هذه النتيجة يتم قبول الفرض الرئيسي الأول والذي ينص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وبين تحقيق التميز المؤسسي ببنك مصر".

كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (١٥) أن قيمة (P) لاختبار (ف) أقل من (٠,٠١) مما يدل على معنوية وجوهريّة وجودة المعادلة المقدرة للتميز المؤسسي ببنك مصر ككل وبالتالي يمكن التنبؤ بمستويات التميز المؤسسي من خلال قياس أبعاد المسؤولية المجتمعية باستخدام المعادلة المقدرة للتميز المؤسسي ببنك مصر على النحو التالي:

$$\text{التميز المؤسسي} = ٠,٥٨٠ + ٠,٢٣٦ (\text{المسؤولية اتجاه المجتمع}) + ٠,١٤٩ (\text{المسؤولية اتجاه العاملين}) + ٠,٥٠٥ (\text{المسؤولية اتجاه العملاء})$$

## ٢- اختبار الفرض الثاني

ينص الفرض الرئيس الثاني لهذه الدراسة على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية للعوامل الديموجرافية في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي ثلاث فروض فرعية على النحو التالي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمستوي التعليمي للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمستوي الوظيفي للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسنوات الخدمة للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي.

ولإختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل التباين ANOVA. ويوضح الجدول رقم (١٦) نتائج إجراء تحليل التباين لإختبار مدى وجود فروق بين متوسط الاستجابات نحو العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي ترجع إلى المستوي التعليمي للعامل بالبنك.

جدول رقم (١٦) نتائج تحليل التباين ANOVA للمستوي التعليمي للمستجيب

الفرض	قيمة الاختبار	قيمة (P)
توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمستوي التعليمي للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي	١,٢٨٩	٠,٢٦٨

النتائج المبينة في الجدول رقم (١٦) توضح أن مستوي المعنوية (قيمة P) أكبر من ٠,٠٥ مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة وفقاً للمستوي التعليمي للمستجيب (أقل من بكالوريوس - بكالوريوس - دراسات عليا)، وبالإعتماد على هذه النتيجة يتم رفض الفرض الفرعي الذي ينص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمستوي التعليمي للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي".

يوضح الجدول رقم (١٧) نتائج إجراء تحليل التباين لأختبار مدى وجود فروق بين متوسط الإستجابات نحو العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي ترجع إلى المستوي الوظيفي للعامل بالبنك.

جدول رقم (١٧) نتائج تحليل التباين ANOVA للمستوي الوظيفي للمستجيب

الفرض	قيمة الاختبار	قيمة (P)
توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمستوي الوظيفي للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي	٢,٢٠٤	٠,٠٨٨

النتائج المبينة في الجدول رقم (١٧) توضح أن مستوي المعنوية (قيمة P) أكبر من ٠,٠٥ مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة وفقاً للمستوي الوظيفي للمستجيب (نائب مدير فرع - مدير مساعد - رئيس قسم - إداري - مصرفي أ - مصرفي ب .....)، وبالإعتماد على هذه النتيجة يتم رفض الفرض الفرعي الذي ينص على

أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمستوي الوظيفي للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي".  
يوضح الجدول رقم (١٨) نتائج إجراء تحليل التباين لأختبار مدى وجود فروق بين متوسط الاستجابات نحو العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي ترجع إلى سنوات خدمة العامل بالبنك.

جدول رقم (١٨) نتائج تحليل التباين ANOVA لسنوات الخدمة للمستجيب

الفرص	قيمة الاختبار	قيمة (P)
توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسنوات الخدمة للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي	٢,٠٧٤	٠,١٠٤

النتائج المبينة في الجدول رقم (١٧) توضح أن مستوي المعنوية (قيمة P) أكبر من ٠,٠٥ مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة وفقاً لسنوات الخدمة للمستجيب (أقل من ٥ سنوات - من ٥ سنوات لأكثر من ١٠ سنوات - من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة - ١٥ سنة فأكثر)، وبالإعتماد على هذه النتيجة يتم رفض الفرض الفرعي الذي ينص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسنوات الخدمة للمستجيب في العلاقة بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وتحقيق التميز المؤسسي".

### نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى قبول الفرض الرئيس بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات البنك للمسؤولية المجتمعية وبين تحقيق التميز المؤسسي بينك مصر" كما توصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها أن معايير الحكم على نجاح البنوك وتميزها تغيرت من كونها تعتمد على معايير مالية وإقتصادية فقط لتُضاف مقاييس أخرى جديدة تتمثل في برامج خدمة وتنمية المجتمع وممارسة المسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع ككل كما توصلت الدراسة بأن قيام البنك بتبني مفهوم المسؤولية المجتمعية لم يعد يقتصر على كونه عملاً خيراً يقدمه للمجتمع المتواجد فيه بل هو عمل تنافسي من شأنه إسقاطاب العملاء وبالتالي زيادة أرباح البنك وقدرته على تحقيق التميز على المدى الطويل. ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج تم التوصل الى بعض

التوصيات أهمها تمثل في ضرورة تبني كافة البنوك العامة والخاصة والمؤسسات وكافة منشآت الدولة للمسئولية المجتمعية بكافة مجالاتها لما لها من دور رئيس في دعمها للتميز المؤسسي.

التوصيات من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج تم التوصل إلى بعض التوصيات أهمها تمثل في ضرورة تبني كافة البنوك العامة والخاصة والمؤسسات وكافة منشآت الدولة للمسئولية المجتمعية بكافة مجالاتها لما لها من دور رئيس في دعمها للتميز المؤسسي.

## المراجع

١. أحمد السيد كردي "دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية"، ٢٠١٠.
٢. أحمد سامي القاضي " المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية: مجالاتها تأثيرها على الأداء": دراسة ميدانية مقارنة لعينة من البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة اسيوط: بحث مقدم إلى مركز المديرين المصري، القاهرة، ص ١٣، ٢٠١٠.
٣. أحمد سامي القاضي " دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية في تحقيق سلوكيات المواطنة والتنظيمية الموجهة بالخدمة " : دراسة ميدانية مقارنة لبنوك القطاع العام والخاص العاملة بمحافظة اسيوط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ٢٠١٧.
٤. أسماء سالم النور "أثر خصائص المنظمة الساعية للتعلم في تحقيق التميز المؤسسي": رسالة ماجستير غير منشورة : دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية"، الأردن ٢٠١٠.
٥. إيهاب عبد ربه سهمود" واقع ادارة التميز في جامعة الاقصى وسبل تطويرها في ضوء النموذج الاوربي للتميز EFQM": رسالة ماجستير غير منشورة ، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، غزة، ٢٠١٣.
٦. بدوي، محمد عباس "المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسئولية الاجتماعية للمشروع": دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٠.
٧. برهان سليمان " المسؤولية المجتمعية للشركات في الإمارات " [www.BorhanSoliman.htm.com](http://www.BorhanSoliman.htm.com)
٨. بولين المعوشي أيوب" المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية في لبنان، دار أفكار للطباعة والنشر جونية، لبنان، ٢٠١٦.
٩. دادن عبد الغفور، رشيد حفصي " المؤسسة بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية المجتمعية والبيئية " : الملتقى العلمي الدولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية الجزائر، ٢٠١٢ .
١٠. السلمي " خواطر في الإدارة المعاصرة " : دار الغريب للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠٠١.



١١. سناء عبد الرحيم سعيد ، عبد الرضا ناصر الباوي " الدور الإستراتيجي للمسؤولية الإجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة": دراسة حالة الشركة العامة لصناعة الأسمدة الجنوبية" مجلة الإدارة والإقتصاد، العدد ٨٣ ص ٢٠٣، ٢٠١٠.
١٢. السيد رضا " عادات التميز لدى الأفراد ذوي المبادرات الادارية العليا " الشركة العربية والتوريدات، مصر، ٢٠٠٧.
١٣. صباح نادى سعد ، ابراهيم مختار "دراسة عن بنوك مصر في ظل عالم متغير ومتنافس" وزارة المالية ، الإدارة المركزية لمركز المعلومات والتوثيق، جمهورية مصر العربية.
١٤. الصيرفي، محمد "المسؤولية الإجتماعية للإدارة " : طبعة أولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٧.
١٥. طاهر الغالبي، صالح العامري "المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال" دار وائل للنشر، الاردن، ط٣، ٢٠١٠.
١٦. عبد المحسن ، أحمد حاجي حسن "ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلية " : رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٠.
١٧. عبيدات محمد، "الاتجاهات الحديثة للتسويق"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الإقليمي حول تنمية الصناعات وحماية المستهلك في ظل العولمة، مركز دراسات بحوث السوق والمستهلك، صنعاء، من ١٤ - ١٦ سبتمبر، 2002.
١٨. العلواني، حسن " إدارة المعرفة المفهوم والمداخل والنظرية" : المؤتمر العربي الثاني، الأردن. ٢٠٠٩.
١٩. غازي علي " الممارسات التطبيقية لمعيار الموارد والشركات كأحد معايير الممكنات لتحقيق التميز المؤسسي": مجلة المدير الناجح ، سلسلة التميز، العدد ٣ ، ٢٠١٤ .
٢٠. الغالبي طاهر، والعامري صالح "المسؤولية الإجتماعية ومنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات" :دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الإردنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٦.
٢١. فاطمة، لبوخ " إدارة التميز من مدخلي الإبداع والمعرفة": رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، ٢٠٠٩.
٢٢. ألفت جاد الرب عطا "ادور التميز الإداري في الإبداع دراسة ميدانية على البنوك في مصر": المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ،جامعة الازهر ٢٠١٣
٢٣. فؤاد، محمد الحمدي" الأبعاد التسويقية للمسؤولية الإجتماعية للمنظمات وإنعكاساتها على رضا المستهلك" دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المُصنعة

- للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية، اليمن، ٢٠٠٣.
٢٤. مجدى عبد الغفار محمى سلامة " العلاقة بين المسؤولية الإجماعية والميزة التنافسية في البنوك الإسلامية في محافظة نابلس من وجهة نظر عملائها " : مجلة جامعة فلسطين للابحاث والدراسات ، المجلد السابع ، العدد الثالث، ٢٠١٧.
٢٥. محمى شقرانى " المسؤولية الإجماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال " : أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ٢٠١٩.
٢٦. مركز البحوث والدراسات" تطوير القيادات التنفيذية من أجل تحسين الأداء المؤسسي " : ورقة عمل مقدمة الى المنتدى الثامن للقيادات التنفيذية مؤسسة داتاماتكس، دبي، ٢٠١١.
٢٧. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية " تأثير الشركات على المجتمع الإتجاهات والقضايا الراهنة" ، نيويورك، ٢٠٠٤.
٢٨. ميسون عبدالله احمد الشلعة، سجي نذير حميد الصراف " المسؤولية الإجماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي: دراسة إستطلاعية لأراء عينة من العاملين في مستشفى السلام " ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية ، العدد ٤١ ، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة تكريت، ٢٠١٨.
٢٩. نهال المغريل ، ياسمين فؤاد ، " المسؤولية الإجماعية لرأس المال في مصر " : بعض التجارب الدولية، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، ورقة عمل ١٣٨ ، ديسمبر ٢٠٠٨.
٣٠. وائل محمى صبحي إدريس ، الغالبى طاهر محسن منصور " إدارة الأداء الإستراتيجى " : أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.
٣١. ياسر سعيد أبو هريى " دور المسؤولية الإجماعية في تحقيق الميزة التنافسية " : دراسة حالة شركة توزيع كهرباء محافظة غزة " : دراسة مقدمة لإستكمال مُتطلبات الحصول على درجة الماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، ٢٠١٧.
٣٢. ياسين ، براهيمى، " دور المسؤولية المجتمعية في تحسين فاعلية حوكمة المؤسسات " : رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمى خضير ، كلية العلوم والإقتصاد، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٣.

## المراجع الأجنبية

- 1- O'brien, Dan & Robinson, J.Mark, "Integrating Corporate Social Responsibility With Competitive Strategy" The center for Corporate Citizenship at Boston University, 2002 .

- 1- Peters, T, J, & Waterman, H. In "Search of Excellence, second ٢٠٠٤. 2- edition", London: Profile Books
- 3- Ajaif, Mona "Culture of Excellence in Some Semi Government Organizations in Dubai", Paper for Quality Congress Middle East 2008. Creating an Architecture of Quality and Excellence in the Middle East: Responsibilities: Challenges and Strategies, Dubai: e-TQM College: 2008.
- 4- Anno, Austration National Audit Office, "Performance Auditing": Canberro , 1992
- 5- Borghini, E.C "A Framework for the study of relationships between organizational characteristics and organizational innovation", The Journal of Creative Behavior, Vo. 31, 2005.
- 6- Eygelaar, S.J.D " The Application of the Excellence Model to Enhance Military Health Service Delivery and Performance François DOMERGUE, "La RSE dans le secteur bancaire, un outil de reconquête de la confiance en période de crise? " Revue Mangement & Sciences Sociales, 2012.. -
- 7- Henry CHEYNEL " Responsabilité Sociale d'Entreprise ( RSE ) dans les entreprises bancaires" ,Revue Banque, 2010.
- 8- Hughes, Arthur Middleton, "The Customer Loyalty Solution: What Works (and What Doesn't in Customer Loyalty Programs" McGraw-Hill, U.S.A. 2003.-
- 9- Kanji . G.K. "An Integrated Approach Business Excellence" total Quality Management" Vol,12, No.2, RoutledgeTayor&Francis Group. 2002.
- 10- Kaufmann & Olaru "The Impact of Corporate Social Responsibility on Business Performance – Can it be Measured, and if so How?", Paper Berlin International Economics Congress, 2012.
- 11- Klu1 - World Business Council for Sustainable Development. Meeting changing expectations: Corporate Social Responsibility, 1999.

- 12-Kluges, Jurgen , Stein, Wolfram , Light Thomas “Knowledge Unplugged”, Pal Grave Macmillan , New York-, ٢٠٠١.
- kohli, A.K and Jaworski, B.J “ Market orientation, the construct research, propositions and managerial implication”, Journal of marketing, , 1990.-
- 13-Laframboise, Kevin. "AN Empirical study of the relationship between Quality practices and business performance excellence in  
Musa, Pinar and Tulay, Girard, “Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firms”, SAM Advanced Management Journal, Vol.73, No.1: 29-45, , 2008.
- 14-Plazzi, Marcello and Starcher, George, “Corporate Social Responsibility And Business Success”, 2001,
- 15-Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2002): The competitive advantage of corporate philanthropy. Harvard business review, 80(12), 56-68.
- 16-Pride, M., William and Ferrel, C. O., "Marketing Concepts and Strategies, Ninth Edition, Houghtom, Mifflin Company, Boston, **p. 65**, 1997.
- 17-Segal, J.-P., Sobczal, A., & Triomphe, C.-E. La responsabilité sociale des entreprises et les conditions de travail. Dublin: Eurofound. 2003.
- 18-World Bank, Opportunities and Options for Governments to Promote Corporate Social Responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working paper, March, 2005.
- 19-World Business Council for Sustainable Development. Meeting changing expectations: Corporate Social Responsibility, , p. 3 -1999.

دور المسؤولية المجتمعية للبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على بنك مصر

د/ عبيد حسن عبد القادر محمد

وزارة التعليم العالي  
معهد الجزيرة العالي للحاسب الآلي  
ونظم المعلومات الإدارية

السادة / الإدارة العامة للتسويق والعلاقات العامة  
وبرامج دعم المجتمع ببنك مصر

تحية طيبة وبعد ،

نتشرف بالإحاطة بان السيدة الدكتورة/ عبيد حسن عبد القادر محمد عضو هيئة التدريس بمعهد الجزيرة العالي للحاسبات ونظم المعلومات الإدارية تقوم بإجراء بحث بعنوان " دور المسؤولية المجتمعية للبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بنك مصر" برجاء التفضل بتقديم التسهيلات اللازمة لموضوع البحث من بيانات ومعلومات حتى يتثنى لها إكمال البحث علي النحو المطلوب. مُثمنين لسيادتكم دوركم التَّموي في المجتمع المصري ، وشاكرين حسن تعاونكم .

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير "

عميد المعهد  
أ. د سعيد شعبان

## ملحق لقائمة الإستقصاء

قائمة إستقصاء السادة / بنك مصر

تحية طيبة وبعد،،،

يرجى التكرم بالعلم بأن الباحثة بصدد إعداد بحث بعنوان " دور المسؤولية المجتمعية للبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على بنك مصر تبحت الدراسة موضوع المسؤولية الإجتماعية للبنوك ودورها في تحقيق التميز وعليه فقد تم إختيار فرعكم ضمن مجموعة فروع البنك التي سيتم جمع البيانات منها، علماً بأن كافة البيانات والمعلومات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وللتوضيح فإن المقصود بالمسؤولية الإجتماعية للبنوك هي "إلتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال التفاعل المجتمعي الهادف لتحسين مستوى معيشة الناس بإسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد".

شاكرين حسن تعاونكم،،،

الباحثة / عبير حسن عبد القادر محمد

## الجزء الأول

### الخصائص الديمغرافية

#### الجنس

ذكور ( )      أنثى ( )

#### المستوي التعليمي

دراسات عليا ( )      بكالوريوس ( )      أقل من بكالوريوس ( )

#### المستوي الوظيفي

نائب مدير فرع ( )      مدير مساعد ( )      قسم رئيس ( )

إداري ( )      مصرفي أ ( )      مصرفي ب ( )

أخري أذكرها ----- ( )

#### سنوات الخدمة

أقل من ٥ سنوات ( )      من ٥ سنوات لأكثر من ١٠ سنوات ( )

من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة ( )      ١٥ سنة فأكثر ( )

#### العمر

أقل من ٣٠ سنة ( )      من ٣٠ سنة لأقل ٤٠ سنة ( )

من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة ( )      ٥٠ سنة فأكثر ( )

**من فضلك ضع علامة في الخانة التي تعبر عن وجهة نظرك فيما يخص ممارسات العمل داخل البنك :**

المحاور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>المحور الأول المسؤولية تجاه المجتمع</b>					
١- يقدم البنك تسهيلات للجمعيات الخيرية للاستفادة من الخدمات المصرفية مثل فتح حسابات التبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية ومنح البنك قروض الاستهلاك لذوي الدخل المحدود.					
٢- يهتم البنك بالمشاريع التي تحقق التكافل الإجتماعي كمشروعات المرأة المعيلة وبرنامج "مشروعك" بهدف تمويل المشروعات متناهية الصغر والصغيرة جدا وغيرها.					
٣- يقوم البنك بمساندة ودعم المجتمع المدني في تنفيذ المشروعات التنموية مثل: تقديم الدعم المالي وكافة أوجه الدعم الأخرى لمراكز البحث العلمي، المدارس، الجامعات والمستشفيات العامة وفرص تدريب للطلاب وتقديم المنح الدراسية للمتفوقين .					
٤ - يساهم البنك في حل مشكلة البطالة بتوفير فرص عمل للخريجين كما يوفر فرص عمل للمعاقين وذوي الإحتياجات الخاصة.					
٥- يساهم البنك في حل أزمة الإسكان عن طريق أنظمة التمويل العقاري وأنظمة القروض الإسكانية المختلفة.					
٦- يقوم البنك بتقييم دوري للأداء الإجتماعي لمختلف عملياته المالية والمصرفية حيث يلتزم بإصدار تقرير سنوي بشكل دوري يتضمن مشروعات المسؤولية لإجتماعية التي تم تنفيذها.					
٧- تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع الأهداف والقيم المجتمعية .					
<b>المسؤولية المجتمعية تجاه العاملين</b>					
١- يوفر البنك المناخ البيئي المناسب للعاملين أثناء العمل.					
٢- يوفر البنك برامج تدريبية وتأهيلية لكافة العاملين وفي كافة التخصصات.					
٣- يقوم البنك بتشجيع وتحفيز القدرات الإبداعية للعاملين.					



دور المسؤولية المجتمعية للبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على بنك مصر

د/ محيىر حسن محمد القادر محمد

				4- يُطبق البنك مبدأ العدالة والمساواة في تقييم العاملين.
				5-يقوم البنك بإشراك العاملين في عملية إتخاذ القرارات.
				6-هناك قنوات إتصال واضحة بين العاملين والرؤساء.
				7-يتم إشراك العاملين في تخطيط وتنظيم العمل في الظروف الإستثنائية .
				<b>المسؤولية تجاه العملاء</b>
				1- يلتزم البنك بوضع الأنظمة التي تحافظ على سرية بيانات العملاء.
				2- يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة.
				3- يقوم البنك بالرد على الشكاوي المقدمة من العملاء بصورة عاجلة.
				4-يتم توفير الخدمات المصرفية من خلال دراسة البنك لإحتياجات ورغبات العملاء المتباينة.
				5- يقدم البنك خدماته المصرفية بطريقة تتسم بسهولة الفهم والخلو من التعقيد.
				6- يتبنى البنك أهدافاً إستراتيجية تلبي حاجات ورغبات العملاء .
				7- يلتزم البنك بتقديم خدمات مصرفية تتناسب مع الإحتياجات المتباينة للعملاء.
				<b>المحور الثاني التميز المؤسسي</b>
				<b>التميز الإداري</b>
				1- يلتزم البنك بمضامين التميز القيادي مقارنة بالمنافسين لتحقيق مركز تنافسي جيد .
				2- يتبع البنك أنظمة اللامركزية الخالية تماماً من الحواجز البيروقراطية في أداء العمل .
				3- يتولى البنك تطوير الرؤى والرسالة والقيم المؤسسية و عمليات التخطيط المستقبلية وفقاً للإحتياجات المجتمعية.
				4- يحرص البنك على إقامة الدورات التدريبية المتخصصة التي تهدف إلى التطوير الإداري في كافة المستويات .
				5- يقوم البنك بتسيخ ثقافة التميز من خلال أنظمة التحفيز الموجه لتشجيع التميز -

دور المسؤولية المجتمعية للبنوك العامة في دعم التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على بنك مصر

د/ محيىر حسن محمد القادر محمد

					٦- يطبق البنك كافة الممارسات العلمية والتقنية الإدارية المعاصرة لتحقيق التميز
					٧- يقوم البنك بتطبيق الممارسات العلمية والتقنية الإدارية المعاصرة للإستفادة منها في تطوير أساليب العمل.
					<b>التميز الخدمي</b>
					١- يسعى البنك دائما إلى تقديم الخدمات المصرفية الجديدة والمبتكرة .
					٢- يقدم البنك الخدمات المصرفية وفقاً للحاجات المتباينة للعملاء كإعتبار العميل هدفاً إستراتيجياً.
					٣- يقوم البنك بعمل إستقصاءات دورية لبحث الشكاوى والمقترحات المتعلقة بخدماته المصرفية.
					٤- يلتزم البنك بالرقابة الدورية على خدماته المصرفية لتحسين آليات تقديم الخدمة .
					٥- يضع البنك إستراتيجية واضحة لتعزيز مفهوم ضمان جودة الخدمات المقدمة.
					٦- يتميز البنك بكفاءة خدماته المصرفية بما يفوق توقعات العملاء.
					٧- تتسم إجراءات تقديم الخدمات المصرفية بالبنك بالسرعة والراحة .