تطوير نموذج لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للبنوك لأغراض التنمية المستدامة – دراسة ميدانية على البنك التجاري الدوليCIB

أحمد نعيم بيومي المشطاوى•

مقدمة:

لقد أصبح هناك اتفاق وتوجه عام بالأخذ بمفهوم المسئولية الاجتماعية للمنظمة وذلك من أجل تحسين الأداء وزيادة فعاليته. فلم تعد الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب، ولم يعد تقييمها يعتمد على ربحيتها فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم. وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم "المسئولية الاجتماعية للشركات". وقد أصبح دور مؤسسات القطاع الخاص محورياً في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي تحققها الاقتصادات المتقدمة في هذا المجال، وقد أدركت مؤسسات القطاع الخاص أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة، وإلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة(جربوع,2007).

وتعتبر المسئولية الاجتماعية للشركات من العناصر الرئيسية في تكوين سمعة الشركات، والمشاركة في استرتيجيات واقعية وفعالة لتقديم الخدمات الاجتماعية وتعزيز السمعة العامة للمنظمة مما يسهل آليات إدارة المنظمة والرفع من قدرتها على استقطاب عملاء جدد وزيادة حصتها في السوق. ومن جانب اخر فإن الاستثمار في النشاط الاجتماعي من الممكن أن يعزز قيمة الشركة في السوق المالي ورفع قدرتها في الوصول إلى رأس المال. علاوة عن المزايا الأخرى من بناء القدرة على تحقيق نتائج أفضل في مسائل التوظيف والولاء للمنظمة والاحتفاظ بالموظفين وتعزيز دوافع

• مدرس مساعد – قسم المحاسبة – كلية التجارة – جامعة الإسكندرية.

العمل والإبداع وزيادة الإنتاجية. كما أن المشاركة في العمل الاجتماعي مع أصحاب العلاقة بآليات الحوار المفتوح والشراكات الفعالة واظهار الشفافية من شأنه تحسين علاقات الشركة مع المجتمعات وبالتالي التحفيز على تطوير الأعمال(عقل,2010).
كما يعتقد البعض خطأ بأن المسئولية الاجتماعية تعتبر عبئا على الشركة وتقلل من أرباحها، ولكن على العكس فقد أثبتت الدراسات أن قيام الشركة بمسئولياتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح وغيرهم في المجتمع يساهم في تحسينصورة ومركز الشركة في أعين العملاء والجمهور مما ينعكس ايجابيا على عائدات الشركة في الأجل المتوسط والأجل الطويل، لذلك فإن المسئولية الاجتماعية للشركة تعتبر استثمارا طويل الأجل له عائد على المدى الطويل، يفوق التكلفة المنفقة على أوجه النشاط الاجتماعي للشركة. وتجدر الإشارة إلى أن الشركات في الدول المتقدمة لم تعد تنظر إلى مسئوليتها الاجتماعية باعتبارها عبئا عليها، ولكن تنظر إليها على أنها استثمار طويل الأجل يحقق عوائد على الأمد الطويل من خلال خلق أجواء طيبة للشركات ضمن البيئة التي تعمل من خلالها ومن خلال أصحاب المصالح من مساهمين وموردين وعملاء وموظفين ومؤسسات مقرضة وباقي أشخاص المجتمع .
ولقد أصبحت العولمة من أهم القوى التي تدفع المنظمات نحو تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت العديد من المنظمات متعددة الجنسيات (Multinational Companies (MNCsترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، و أصبحت حملاتها الترويجية قائمة على الإهتمام بحقوق الإنسان، والالتزام بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وعدم السماح بتشغيل الأطفال، ذلك بالإضافة إلى الاهتمام بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية (الحمدى, 2003).

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

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

الدراسات السابقة :

1- دراسة (الحمديوجعبل، 2009)

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي : التعرف على مدى إدراك المديرين العاملين في المنظمات الصناعية اليمنية لمفهوم وأهمية المسئولية الاجتماعية,والتعرف على واقع الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمات الصناعية اليمنية تجاه المجتمع اليمني في إطار مسئوليتها الاجتماعية .وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود شعوراً إيجابياً لدى أغلب أفراد العينة نحو منظماتهم وإيماناً كاملاً بأن منظماتهم تقوم بتنفيذ العديد من الأنشطة والممارسات الإيجابية بما من شأنه تعزيز مسئوليتها الاجتماعية تجاه كافة أصحاب المصالح من عاملين ومستهلكين ومجتمع .. إلخ . كما أوصت الدراسة بضرورة إدراك المنظمات الصناعية اليمنية بشكل أفضل أن تبنّي مفهوم المسئولية الاجتماعية هو أكثرمن كونه عملاً خيرياً تقدمه المنظمات لمجتمعها

ولكنه عامل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء وبالتالي تخدم مصلحة المنظمة وتؤدي إلى زيادة الأرباح على المدى الطويل.

2- دراسة (البنك الأهلي التجاري بالسعودية, ٢٠٠٨)

وهي دراسة قام بها البنك الأهلي التجاري في السعودية مع إحدى الشركات المتخصصة لقياس انطباعات الناس فيما يتعلق بخدمة المجتمع على المؤسسات التجارية, حيث قام البنك الأهلي التجاري بالتعاون مع شركة YouGovSiraj للأبحاث بإجراء دراسة حول إدراك المسئولية الإجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية ونظرة المجتمع السعودي لهذا المفهوم وبدأ البحث في شهر نوفمبر ٢٠٠٨بهدف استكشاف ومعرفة مواقف وآراء ووجهات نظر شرائح مختلفة في المجتمع من بينها القطاع العام والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والإعلام والمستهلكين والموظفين حول تأثير المسئولية الإجتماعية للشركات, وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك وعي واسع بمبادرات المسئولية الإجتماعية للشركات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي : وجود علاقة إيجابية ما بين المؤسسات التي تقوم بعمل واضح لخدمة المجتمع المؤسسسي والمردود الكلي وهو ما يعكس الثقة بها وبعملائها.

3- دراسة (بركات، ٢٠٠٧)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية الإفصاح عن مخاطر المعاملات المالية المتعلقة بعمليات غسل الأموال في البنوك التجارية في ضوء نظرية المسؤولية الإجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :حتمية تحمل البنوك مسؤوليتها الإجتماعية عن الإفصاح عن عمليات غسل الأموال، وإعتبار ذلك عدم خروج على مبدأ سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء .

4- دراسة (الحمدي, 2003)

هدفت الدراسة إلى بحث مدى التزام المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسئولية الاجتماعية، وانعكاساتها على رضا المستهلك، كما هدفت

أيضاً إلى تحديد درجة رضا المستهلك ومدى تقييمه للأنشطة التي تقوم بها تلك المنظمات تجاه حقوقه كمستهلك .ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع ١٤٠ استمارة استبيان على عينة من مديري المنظمات، بالإضافة إلى ٦٠٠ استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من المستهلكين في أمانة العاصمة صنعاء، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :أن درجة التزام المنظمات عينة الدراسة تجاه المتغيرات التسويقية للمسئولية الاجتماعية كانت أعلى قليلاً من الوسط الفرضي. وأن رضا المستهلكين حول ما تقوم به تلك المنظمات كان ضعيفاً .كما أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في السياسات والخطط التي تتبناها المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية. وضرورة التزام المنظمات بسياسة تسعيرية محددة من قبل الدولة.

5- دراسة (الغالبي والعامري، 2001)

هدفت الدراسة إلى محاولة توضيح العلاقات الممكنة بين المسئولية الاجتماعية وشفافية نظام المعلومات في المصارف التجارية الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : ضرورة وأهمية إدراك دور المسئولية الإجتماعية في تطور المنظمات ووعيها بدورها الجديد في ظل نظام اقتصادي منفتح عالمياً وأن هناك ميل لأن يكون نمط تحمل المسئولية الاجتماعية في المصارف التجارية الأردنية هو النمط المتوازن وهو النمط الذي يوازن بين الالتزامات الاقتصادية ومتطلبات المجتمع وأن الجزء الأكبر من المصارف في عينة الدراسة قد كانت ذات أنظمة معلومات متوسطة الشفافية . كما أوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي إدارت المصارف والمنشآت الأخرى بأهمية المسئولية الاجتماعية ودورها في تحقيق ازدهار اجتماعي وبالتالي نوع من الاستقرار وتوفير مناخ اقتصادي أفضل.

مشكلة الدراسة:

في ظل سعي المنظمات الإقتصادية إلى تحقيق الأداء الإقتصادي الذي يهدف إلى تعظيم أرباحها تظهر لنا مشكلة الدراسة والتي يمكن أن تتمثل في مدى قيام البنوك بممارسة درجة من المسئولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة تجاه الأطراف ذات المصلحة، بالإضافة إلى تقييم العلاقة بين المسئولية الإجتماعية وتأثيرها على أداء

البنوك بإعتبارها شركات مساهمة مصرية. من هنا سوف تكون هذه الدراسة حافزا نحو إجراء دراسات تتمحور مشكلتها من خلال التساؤل الرئيسي عن مدى وجود علاقة بين المسئولية الإجتماعية وتأثيرها على التنمية المستدامة لدى بعض البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية بإعتبارها شركات مساهمة مصرية. وقد اطلقت البورصة المصرية بالتعاون مع مؤسسة ستاندر آند بورز ومركز المديرين المصري فى 23 مارس 2010 مؤشر لتصنيف أداء الشركات المقيدة فى البورصة المصرية فى مجال الشفافية والافصاح, والذى يؤسس تصنيفاته على أساس المسئولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لتكون بذلك مصر أول دولة عربية وأفريقية فى الافصاح عن هذا المؤشر, والثانى على مستوى الأسواق الناشئة.

ومن أجل توضيح مشكلة الدراسة يمكن إثارة التساؤلات التالية:-

1- ما هي أهم مجالات المسئولية الاجتماعية للبنو ك ؟

2- ما هي درجة الإهتمام لدى تلك البنوك نحو تطبيق المسئولية الإجتماعية ؟ وما هي أهميتها النسبية ؟

3- هل أن قيام البنوك بممارسة درجة من المسئولية الاجتماعية يؤثر على عملية التنمية المستدامة ؟

أهمية الدراسة:

تمثل الدراسة الحالية اسهاما متواضعا يربط بين كل من المسئولية الإجتماعية لبعض البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية كشركة مساهمة مصرية، وما يترتب على ذلك الدور من تأثير على التنمية المستدامة من جهة والمجتمع ككل من جهة أخرى، كما تتمثل أهمية الدراسة عملياً فى قيام الباحث بتطوير نموذج لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية من خلال إضافة بعد حوكمة المصارف والبنوك والذي يعتبر مؤشر كمي مكمل لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية.

أهداف الدراسة :

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

1- تقديم معالم نظرية للبنك قيد الدراسة عن مفهوم المسئولية الإجتماعية.

2- الوقوف على مدى اهتمام العاملين في هذه البنوك بمجالات المسئولية الاجتماعية.

3- تحليل عناصر المسئولية الإجتماعية للبنك محل الدراسة بإعتباره شركة مساهمة مصرية وبيان أثر ذلك التنمية المستدامة.

4- اقتراح تطوير لنموذج قياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للبنوك من خلال مؤشرات مكمله.

5- التوصل إلى عدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بهذا المجال، أو لكلاً من الإدارة والعاملين في البنوك ومنظمات الأعمال الأخرى وذلك من أجل تنمية سلوكهم بالشكل الذي يمكن هذه المنظمات من الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة.

محتويات الدراسة : تحتوي الدراسة على أربعة فصول رئيسية وهي كالآتي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ويتناول: الدراسات السابقة، مشكلة الدراسة، أهميته الدراسة، وأهداف الدراسة ومكونات الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للمسئولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ويتناول: تعريف المسئولية الإجتماعية، الميثاق العالمي للمسئولية الاجتماعية، مداخل دراسة المسئولية الاجتماعية، أبعاد المسئولية الاجتماعية، هرم المسئولية الاجتماعية، تأثير الأزمة المالية على المسئولية الاجتماعية للشركات، وأسس نجاح المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

الفصل الثالث: البنوك والمسئولية الاجتماعية ويتناول: البنوك والتنمية الإقتصادية، مجالات المسئولية الاجتماعية للبنك، وأخيراً بعض التجارب العملية لبعض البنوك في تطبيق المسئولية الإجتماعية.

الفصل الرابع : منهج الدراسة وأسلوبها ويتناول: متغيرات ونموذج الدراسة، فروض الدراسة، أساليب القياس، تحليل صدق أداة الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وحدود الدراسة.
وأخيرا: مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات واتجاهات البحث المستقبلي, بالإضافة إلى مراجع الدراسة وملحق لقائمة الاستقصاء.

الفصل الثاني : الإطار النظرى للمسئولية الاجتماعية

لقد كان عام ١٩٢٣ هو العام الذي تم فيه ورود اصطلاح المسئولية الإجتماعية للمرة الأولى في إدارة الأعمال وذلك عندما أشار Sheldon في كتابه فلسفة الإدارة إلى أن مسئولية الإدارة في المشروعات هي بالدرجة الأولى مسئولية إجتماعية، وأن التزام ادارة المشروع بمسئوليتها الإجتماعية عند اداء وظائفها المختلفة هو الجزء الهام من فن استخدام الأساليب العلمية لإدارة الأعمال. وبالرغم من تلك البداية، فإن مفهوم المسئولية الإجتماعية لم يلفت الانظار أو يجذب الإنتباه في تلك المرحلة المبكرة، ولكن كانت هناك اشارات غير مباشرة ظلت تطفو وتتلاصق متجمعة سويا حتى نهاية الخمسينات وبداية الستينات من القرن الحالي، حيث بدء اصطلاح المسئولية الإجتماعية يجذب الانتباه ويلفت الانظار اليه بشكل أكبر مما مضى (عيران,2010). وكانت تلك المساحة أشبه ما تكون بداية لمولد فكر جديد في فلسفةالإدارة هو المسئولية الإجتماعية.

أولاً : تعريف المسئولية الإجتماعية:

على الرغم من أن المسئولية الإجتماعية أصبحت جزء من إستراتيجية المنظمات الحديثة إلا أن الفكر الإداري لم يقدم مفهوم واضح ومحدد لهذه المسئولية يتسم بالقبول والعمومية حيث أن مفهوم المسئولية الإجتماعية ما زال يحيط به الكثير من الغموض وعدم وضوح الرؤية .فقد عرف البنك الدولي(Walmart,2011) مفهوم المسئولية الاجتماعية للشركات على أنها ألتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم

التنمية في آن واحد . كما عرف مجلس الاعمال للتنمية المستدامة World Business Council for Sustainable Development (1998) المسئولية الاجتماعية في منظمات الأعمال على "أنها التزام مستمر من قبل الشركة لسلك سلوك أخلاقي والمساهمة في التنمية الإقتصادية، وكذلك تحسين جودة حياة العاملين وأسرهم، وأيضا تحسين جودة حياة المجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام. وقد عرفها (الأغا،٢٠٠٧) بأنها تعبير عن قيم وفلسفة القيادة الإدارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق أهداف وتوقعات كل أصحاب العلاقة – في البيئة الداخلية والخارجية – بما يحقق توازن مصالحهم، وبما يعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة . ويعرف (جادالرب، ٢٠١٠) المسئولية الإجتماعية للمنظمة أو للإدارة بأنها تعني " أنه على الإدارة وهي تتخذ قراراتها أي كانت يجب أن تراعي التأثيرت الإيجابية والسلبية لهذه القرارت على كافة الأطراف التي تعمل معها وتتعامل معها وتحاول جاهدة زيادة التأثيرات الإيجابية بما يخدم جميع الأطراف وبما لا يتعارض مع أهداف المنظمة."

أما الاتحاد الأوربي فيعرف المسئولية الاجتماعية على أنها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي(الأسرج, 2010)، ويركز الاتحاد الأوربي على فكرة أن المسئولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسئوليتها تجاه المجتمع .والمسئولية المجتمعية مكملة للمسئولية القانونية والأخلاقية جيث يتم تعريف المسئولية المجتمعية أنها مسئولية المنشاة (التجارية – الحكومية – الأهلية – التعليمية – الإعلامية ...) عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة وذلك من خلال سلوك أخلاقي يتم بالشفافية والذي من شأنه (المليجي,2010):-

- أن يشارك في التنمية المستدامة وصحة ورخاء المجتمع.
- أن يلتزم بالقوانين والتشريعات المطبقة ويتماشى مع معايير السلوك الدولية.
- أن يتكامل عبر المنشأة ويمارس في علاقاتها .

بالإضافة إلى التعريفات السابقة يقترح بعض الباحثين والمتخصصين تحويل مصطلح المسئولية الاجتماعية إلى مصطلح الاستجابة الاجتماعية، حيث يتضمن المصطلح الأول نوعاً من الإلزام، بينما يتضمن الثاني وجود دافع أو حافز أمام رأس المال لتحمل المسئولية الاجتماعية .وبالنظر إلى التعريفات السابقة فإنه يمكن القول بأن ظاهرة تعدد وإختلاف تعريفات مفهوم المسئولية الإجتماعية وعدم الاتفاق حول تعريف محدد حولها يكشف لنا عن أن هناك تطور حول مفهوم المسئولية الإجتماعية للوحدة الإقتصادية. فقد كان في البداية ينظر إليها على أنها مسئولية الوحدة التي تنشأ كاستجابة لقوى الضغط الاجتماعي حول التأثيرات البيئية السالبة الناتجة عن مزاولتها لنشاطها والتي تستوجب قيامها ببعض الأنشطة الإلزامية لإشباع المتطلبات الإجتماعية التي تفرضها القوانين والسياسات العامة والأعراف الاجتماعية السائدة. ونظرا للتطور الحادث في مفهوم المسئولية الاجتماعية أصبحت تعني أن تقوم الوحدة بكلا من الأنشطة الإلزامية والإختيارية معا.

ثانياً : الميثاق العالمي للمسئولية الاجتماعية :

لقد شهد عام ١٩٩٩م الاقتراح الأولي للميثاق العالمي للمسئولية الاجتماعية من قبل الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي، في حين أطلق الميثاق بمرحلته النهائية في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في ٢٦ يوليو ٢٠٠م، وهو عبارة عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بالشركات يعرض تسهيلاً وتعهداً من خلال عدة آليات تتمثل في (المعرفة، سياسة الحوار، شبكات محلية ومشاريع الشراكة)، ويعتمد هذا الميثاق على المسئولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات والقوى العاملة والمجتمع المدني للبدء والمشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ المستند عليها الميثاق، والتي تمثلت فيما يلي:

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

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

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

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

ثالثاً : مداخل دراسة المسئولية الاجتماعية :

لقد برزت بعض الأبحاث والدراسات في مجال المسئولية الإجتماعية، وكان من نتيجتها ان هناك ثلاثة مفاهيم او اتجاهات او مداخل لدراسة المسئولية الإجتماعية وهي الاتجاه التقليدي، تأثير اصحاب المنافع والاتجاه الإيجابي.(جاد الرب, 2010) ويمكن توضيح هذ الإتجاهات كما يلي :١ –الإتجاه التقليدي للمسئولية الإجتماعية : ويركز هذا الاتجاه على أن مفهوم المسئولية الاجتماعية للمنظمة، يجب أن يتجه نحو تحقيق كل ما هو في صالح حملة الأسهم أو أصحاب رأس المال في المنظمة من مزايا أو فوائد، وسمي بالاتجاه التقليدي على أساس أن أي منظمة لم تكن لتنشأ إلا لتحقيق الأرباح .حيث يكون الهدف الأسمى للمنظمة هو تعظيم الربح، وهذا يتفق مع النموذج الذي قدمه" ميلتون فريدمان" والذي يشير إلى أن المسئولية الإجتماعية الوحيدة للمنظمة هي تحقيق وتعظيم الربح من خلال استخدام كافة المصادر والموارد المتاحة .

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

٣ –الاتجاه الإيجابي للمسئولية الاجتماعية : ويعتبر هذا الاتجاه هو الأنسب والأكثر ملائمة، ووفقا لذلك الإتجاه فإنه يجب على المنظمة أن تكون ملتزمة تجاه مختلف

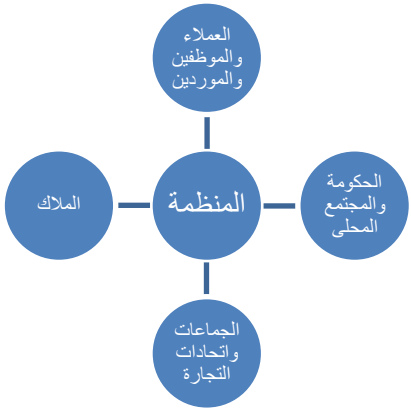
القوى الخارجية بما يلي :أخذ التغيرات المتوقع حدوثها في البيئة الخارجية في الحسبان، ووضع السياسات التنظيمية الملائمة التي تتمشى مع هذه التغيرات,وضع الأهداف التنظيمية في ضوء احتياجات ومتطلبات هذه القوى الخارجية, اتخاذ الإجراءات المناسبة نحو تبادل المنفعة بين المنظمة وهذه الأطراف جميعا.

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

رابعاً: أبعاد المسئولية الإجتماعية :

هناك العديد من التصنيفات لأبعاد المسئولية الاجتماعية، فيرى (Griffin,1993) أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للمسئولية الإجتماعية وهي :

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



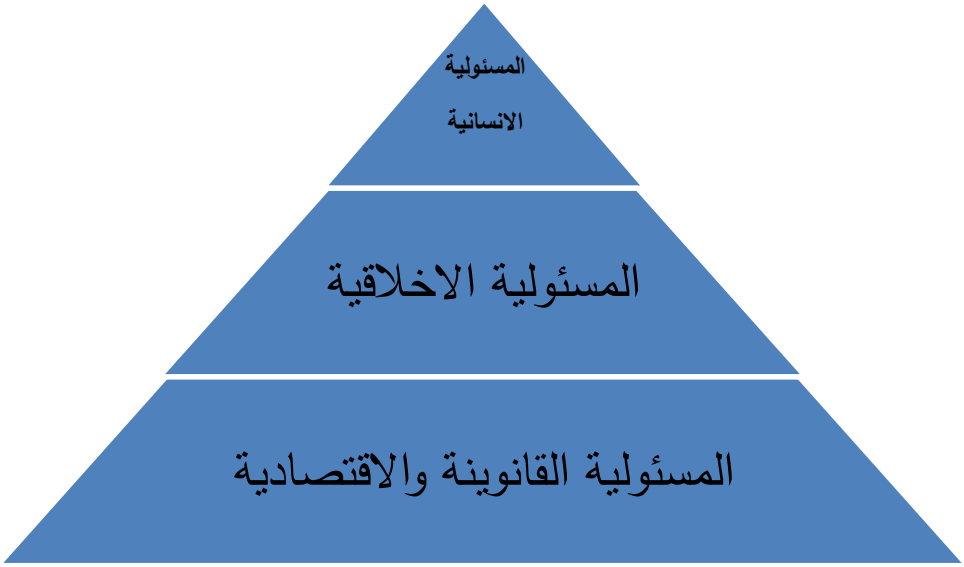
٢ –المسئولية الاجتماعية تجاه البيئة الطبيعية : حيث قامت الكثير من الدول بإصدار العديد من التشريعات والقوانين لتنظيم عملية التخلص من النفايات وإلزام العديد من الصناعات بتوفير الصناعات التي لا تحدث ضرراً بالبيئة.

٣ – المسئولية الاجتماعية تجاه الرفاهية العامة للمجتمع:

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

خامساً : هرم المسئولية الاجتماعية:

لقد عرف (A.Carroll,1989) المسؤولية الاجتماعية على أنها : التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به تجاه المجتمع، وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الايجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع، وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات الى اكبر قدر ممكن.



المصدر: Wang,2011

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

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

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

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

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

سادساً : تقييم المسئولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال:

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية(نصار,2007) :-

1- مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة :ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين

كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

2- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة :ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

3- مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع :ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4- مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج :وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الانتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

سابعاً: تأثير الأزمة المالية على المسئولية الاجتماعية للشركات:

لقد أصبحت الأزمة المالية والتي بدأت في سبتمبر ٢٠٠٨ على قمة التحديات التي تواجه دور الشركات، وأصبح هناك سؤال يواجهنا وهو: هل سوف تستمر الشركات في تقديم خدماتها أم ستتوقف نتيجة لتأثر أرباحها التي تخصص جزءا

منها للمسئولية الاجتماعية؟ .ووفقا لتحليل آراء مجتمع الأعمال والشركات في مصر، فإن هذه المسئولية ستتأثر بكل الأحوال بسبب الأزمة المالية وانعكاساتها المتوقع تزايدها على الشركات، حيث أن العديد من الشركات تصارع الآن للبقاء ولا وقت لديها الآن للمساهمة في المسئولية الاجتماعية، وأن نسبة التأثر قد ٢١تصل الى % 25 على المسئولية الاجتماعية . وقد أظهر استطلاع قامت به "المدونة العالمية للمسئولية الاجتماعية" أن الأزمة المالية سوف تترك خلفها آثاراً ملموسة على ممارسات المسئولية الاجتماعية، حيث أفادت ٤٤% من خبراء (**CSR**) بأن المسئولية الاجتماعية سوف تزداد كنتيجة للأزمة. في المقابل أشار ٢٦ **%**منهم إلى أنها ستحدث تغييراً في المفهوم والممارسات، و٢٢% منهم قالوا أن الأزمة سوف تعمل على إضعاف ممارسات المسئولية ٢٢الإجتماعية .ويشير (عيسى، 2010) إلى أن المسئولية الاجتماعية للشركة ومواطنتها لا تكون إلا وقت الأزمات، وبالتالي سواء تراجعت نسبة أرباح الشركات أو ازدادت، فإنه يمكن الالتزام بدورها نحو المسئولية، إذ أن المسئولية الاجتماعية دائما ما تحتاج دعما وقت الشدائد والأزمات وليس تراجعا، كما أن رغبة الشركة ذاتها تحدد إذا ما استمرت في المسئولية الاجتماعية حتى في أسوأ الظروف، أم تهربت بمبررات منها تراجع الإنتاج والمبيعات وبالتالي الأرباح.

ثامناً: : أسس نجاح المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

لقد أصبح من الضروري أن يتوافر لدى منظمات الأعمال حتى تنجح في أدائها لمسئوليتها الاجتماعية مجموعة من الأسس، والتيتتمثل فيا يلي (نظيف,2008) :

1- إذا كانت المنشأة في بداية أدائها للمسئولية الاجتماعية فمن الأفضل أن تبدأ بالمسائل الصغيرة أو التي يمكنها أدائها بذاتها مثل تدريب الموظفين والرعاية الاجتماعية لهم أو التفاعل مع أنشطة الحفاظ على البيئة.

2- ألا تتخذ منظمات الأعمال قيامها بالمسئولية الاجتماعية كوسيلة من وسائل الدعاية أو المظهر الخارجي.

3- أنه من الضروري وضع أولويات لقضايا المسئولية الاجتماعية دون ضرورة القيام بها دفعة واحدة، مع الأخذ في الأولويات بأكثر الأعمال صلة بأهداف المنظمة.

4- أن يكون توجه المنظمة لأداء المسئولية الاجتماعية نابعاً من قيم أخلاقية راسخة تبنى عليها الاستراتيجيات والخطط والأهداف .

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

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

الفصل الثالث : البنوك والمسئولية الاجتماعية

تعتبر البنوك إحدى الدعامات الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الإقتصادي للدولة، ولقد ازدادت أهميتها في العصر الحديث وأصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الإقتصاد القومي، فهي كأداة من أدوات الاستثمار وتعد المسئولية الإجتماعية أحد أهم مجالات أنشطة البنوك، إذ أنها الجسر الذي تؤدي من خلاله تلعب دورا هاما في التنمية الاقتصادية (عقل,2010) .البنوك واجباتها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة والإسهام في نشر العدالة. فلا يقتصر نشاط البنوك على ما تزاوله من أعمال مصرفية فقط وإنما يتعداه إلى القيام بدور إجنماعي من خلال قيامها بممارسة درجة من المسئولية الإجتماعية .ومع الإتجاه العالمي المتزايد للإهتمام بأداء المسئولية الإجتماعية تغيرت النظرة للبنوك من مجرد كونها وحدات إقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح إلى كونها شريك في المجتمع لها دور إجتماعي من خلال الإسهام في مشروعات خدمة المجتمع وتنميته، وأصبح واضحا لدى للبنوك أن النموذج الإقتصادي إحادي البعد القائم على الكفاءة فقط (تعظيم الربح) أكثر تكلفة من النموذج الإقتصادي – الإجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كلا من الإعتبارات الإقتصادية والإعتبارات الإجتماعية .إن الإهتمام بالخدمات الإجتماعية يعد واجبا أخلاقيا لكنه في نفس الوقت أيضا إحدى الوسائل التي يستخدمها البنك في تحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح، فقد دلت الأبحاث العلمية أن البنوك الأكثر إرهافا في حساسيتها لبيئتها الإجتماعية، استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل. وتستخدم البنوك عدة منتجات للوفاء بمسئولياتها الإجتماعية مثل التبرعات ، تمويل الحرف الصغيرة والمتوسطة، تمويل الخدمات الصحية والتعليمية، ---- إلخ.

أولاً : البنوك والتنمية الإقتصادية :

يمكن تعريف البنك بأنه " المؤسسة التي تقوم بتجميع الأموال في شكل ودائع وتوجه هذه الأموال عن طريق التسليف إلى وفي ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الوظيفة الرئيسية للبنك تتمثل أساسا الاستعمالات المختلفة سواء بغرض الاستثمار أو

الاستهلاك(طلب,2005) .في إمداد الاقتصاد القومي بما يحتاجه من أموال تساعده على تحقيق التنمية وذلك من خلال جمع الأمول من مصادر ادخارها المختلفة ثمتوزيعها على مجالات الإقراض المختلفة، وذلك مع الأخذ في الاعتبار أن البنوك لا تمتلك الأموال المودعة لديها وإنما هي مؤتمنة على هذه الأموال.

والبنوك وهي تقوم بوظيفتها الرئيسية من قبول الودائع المختلفة من المودعين، تقوم بإقراض العملاء، لإنشاء مشروعات جديدة، أو تطوير مشروعات قائمة فعلا، أو فيامها بالمشاركة في رؤوس أموال مشروعات جديدة، والقيام بدور رئيسي من خلال المساهمة في إنشاء مشروعات جديدة من أجل خدمة أغراض التنمية الإقتصادية.

وتجدر الإشارة هنا إلى البنوك المتخصصة والدور الذي تقوم به في خدمة القطاع الاقتصادي، فهناك البنوك الصناعية التي تساهم في تمويل قطاع الصناعة، وهناك البنوك الزراعية لتمويل قطاع الزراعة، والبنوك العقارية لتمويل الفطاع العقاري، وذلك بالإضافة إلى البنوك التجارية التي تبقى تمارس دورها الهام في تمويل النشاط التجاري، وتمويل رأس المال العامل اللازم لبعض الأنشطة الأخرى.(حسن, 2008)ولقد ظهرفي الفترة الأخيرة أن هناك إتجاه للبنوك لإنشاء وحدات تختص بالمنشأة الصغيرة والمتوسطة وذلك لأنها ترى مدى أهمية ذلك القطاع بالنسبة لكلا من الإقتصاد والبنك، حيث أن العميل يبدأ صغيرا ويكبر مع البنك ويصبح لديه ولاء للبنك. مما ينعكس على الربحية وعلى تنمية العلاقة مع البنك في المستقبل .وفي مصر تعتبر المشروعات الصغيرة والمتوسطة عماد الجهاز الإنتاجي المصري، فالمشروعات الصغيرة والمتوسطة هي مفتاح الطريق إلى تحقيق إصلاحات إقتصادية وتنموية تدفع بالقدرة التنافسية المصرية على المستوى العالمي، وتكمن أهمية هذا القطاع في حجم مشاركته في الاقتصاد المصري، حيث يمثل ٧٦% من العمالة و ٨٠% من الناتج القومي الإجمالي و ٩٩% من القطاع الخاص غير الزراعي في مصر.

ثانيا: مجالات المسئولية الاجتماعية للبنك :

1- المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه المجنمع والبيئة:-

المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع :يجب على البنك أن يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة فى الوفاء بها ، ويمكن أن يحقق البنك ذلك كالآتي :

- قيام البنك في المساهمة في الوفاء بإحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته، وذلك من خلال قيامه بمايلي:ممارسة أنشطته وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسئولية ومن شأنها تجنب أى تعارض شخصى أو مؤسسى محتمل فى المصالح,تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التى يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفنى و التاريخى والثقافى,التحقق من أن المنح التى يقدمها البنك لأى جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.
- دعم المؤسسات التى لا تهدف إلى تحقيق الربح : يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التى لا تهدف إلى الربح فى دفع عجلة التنمية العادلة فى المجتمع ، ولذا فيجب على البنك أن يقوم بما يلي : المشاركة فى كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع,التشجيع على تنفيذ البرامج التى من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية,دعم الكيانات التى تعنى بالشئون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التى تعود بالنفع على المجتمع,تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

- قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح : أن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجيةكبيرة لتحقيق النمو الدائم فى نشاط البنك، لذا يجب على البنك أن يحرص على:الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التى تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل فى المصالح,النظر بعين الاعتبار للملاحظات التى يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته, إخطار وإشراك المؤسساتالتى تعد أهم ممثلى أصحاب المصالح فى الأمور التى تخصها.

المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسئولياته. هذا ويتمثل أحد جوانب المسئولية الاجتماعية للبنك فى حرصه على عدم ضياع الموارد‌هباءً والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التى يتخذها، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي :

- الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسئولين عن البيئة والمهتمين بها .

-الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.

- السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التى تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء .

- الاستخدام الأمثل والفعال للموارد، وذلك من خلال :تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة، والسعي إلى الاستخدام الواعى للموارد التى يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة,يجب أن يكون هناك سعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعى العاملين بها .

- تعميم الالتزام بالمسئولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك، وذلك من خلال قيام البنك بما يلي :توعية موردیه بالفرص والمخاطر البيئية

والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم,سعي من البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين,تقدير البنك للموردين الذين يعتبرون الجوانب البيئية والاجتماعيةأساساً لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التى يقومون بها .

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

٢- المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين: -

حتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في المنظمة فيجب أن يكون هناك إلتزام من قبل المنظمة بمسئوليتها الإجتماعية تجاه العاملين. ولقد ساهمت مبادئ تايلور والمتمثلة في مبدأ إختيار الرجل المناسب، مبدأالحفز المادي، مبدأ التدريب ... إلخ في توجيه الإهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف إلى زيادة الإنتاجية والوصول إلى الطريقة المثلى للأداء.

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

- احترام العنصر البشري : أن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثريه مساهمة كل فرد، وعلى ذلك يجب على البنك :أن يطبق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو

المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية,أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل,يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية,يعمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال .

- تقييم العاملين وتحفيزهم : يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة فى تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهنى لهم ويتطلب ذلك من البنك القيام بما يلي :وضع البرامج التدريبية التى تركز على الاحتياجات الفردية وذلكإيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعدأمراً حيوياً فى وضع الخطط التدريبية,تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقا لمعايير الشفافيةفضلاً عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل,خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة فى تحقيق أهداف البنك .
- توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به : إن الحوار المتبادل هو الأساس الذى تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فيجب على البنك أن يعمل على: تطويرو سائل تبادل المعلومات والخبرات التى من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة, حث المسئولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وأرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار,تشجيع الدور الاستراتيجى للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين

على المشاركة الفعالة والواعية فى تطوير البنك,إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.

٣ .المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء:-

لقد أصبح هناك إلتزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسئولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه، ومن أمثلة أنشطة ومجالات المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه ما يلي:

-تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك.

-تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم.

-إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية.

-بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة.

-الاهتمام بشكاوي العملاء والرد عليها وإعلانها.

-شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها.

-الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.

4-دور حوكمة المصارف والبنوك فى تعزيز المسئولية الاجتماعية:

- يلتزم البنك بالافصاح عن درجة الالتزام بتطبيق مبادىء حوكمة الشركات فى البنك فى التقارير المالية المنشورة

- يقوم البنك بالافصاح عنتركيزهيكل ملكية المساهمينو خاصة المساهمين أكبر من 5% من رأسمال البنك فى التقارير المنشورة

- يلتزم البنك بالافصاح عن الاحداث الجوهرية الطارئة التى تؤثر فى نشاط البنك اومركزه المالى او مستوى التداول بالبورصة

- يلتزم البنك بالافصاح عن حقوق المساهمين وخاصة المتعلقة باساليب التصويت على قرارات الجمعية العمومية وسياسات توزيع الارباح

– يلتزم البنك بالافصاح عن هيكل مجلس الادارة والمديرين التنفيذين وسياسات مكافآت اعضاء مجلس الادارة والمديرين التنفيذين

– يفصح البنك بشكل واضح عن تقرير مراجع الحسابات واية تحفظا تيوردها المراجع فتقريره على التقارير المالية للبنك

– يفصح البنك عن تشكيل لجنة المراجعة ودورها وسياساتها والاساليب التى تقوم بها لمراجعة تقارير البنك

– يفصح البنك بشكل تفصيلي عن الخطط الاستثمارية ومناقشة الاستراتيجيات التنافسية للاستثمارات التى يقوم بها البنك

– يفصح البنك عن سياسات الرقابة الداخلية وهي كل عملية الرقابة

– يفصح البنك عن الاطراف ذوى الصلة والعلاقات مع الاطراف الاخرى بشكل تفصيلي فى التقارير المالية للبنك.

ثالثاً : تجارب عملية لبعض البنوك في تطبيق المسئولية الإجتماعية:

تساهم البنوك بدور كبير في تحمل المسئولية الاجتماعية من خلال مشاركتها المادية وغير المادية في مختلف أنشطة العمل الاجتماعي، إلا أنه يؤخذ على اداء بعض البنوك للمسئولية الاجتماعية الخلط بينها و بين العمل التطوعي وأيضاً أنها تأخذ في غالبها شكل تبرعات أو أعمال تطوعية دون التوجه بفاعلية إلى برامج المسئولية الاجتماعية الهادفة إلى التنمية المستدامة، وذلك راجع إلى عدم وضوح مفهوم المسئولية الاجتماعية وبطء انتشار ثقافتها .ومع التسليم بهذا الأمر، إلا أنه قد برزت في الآونة الأخيرة بعض التجارب الرائدة للمسئولية الاجتماعية، ورغم قلتها إلا أنها تعد نماذج يمكن الاستعانة بها في تعميم ونشر ثقافة المسئولية الاجتماعية بين مختلف منظمات الأعمال.

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

1– **تجربة بنك مصر** :

يولي بنك مصر منذ إنشائه عام ١٩٢٠ اهتماما كبيرا لدعم خطط التنمية الاجتماعية في مصر حيث تعد المسئولية الاجتماعية إحدى أهم محاور الرئيسية التي يؤمن بها

البنك والتي من خلالها يشارك في العديد من الأنشطة الداعمة للتنمية الاجتماعية في مصر.لذا قرر بنك مصر إنشاء مؤسسة غير هادفة للربح هي "مؤسسة بنك مصر لتنمية وخدمة المجتمع" وهي مسجلة بوزارة التضامن الاجتماعي تحت رقم ٢٠٠٧/٧٠٤٥ – القاهرة .وتعتبر تلك المؤسسة ذات كيان قانوني مستقل عن البنك، يديرها مجلس للأمناء . وتتمثل رؤية هذه المؤسسة في تحقيق الريادة فى مجال التنمية الاجتماعية مع التأثير الايجابى والملموس على المجتمع المصرى بصفتها ذراع بنك مصر لتحقيق مسئوليته الاجتماعية .أما رسالة المؤسسة فهي : المساهمة الايجابية فى تنمية المجتمع من خلال مشاريع تقوم المؤسسة بتنفيذها بنفسها أو من خلال شركاء متخصصين من الجمعيات الأهلية ومؤسسات المجتمع المدنى المعنية بالتنمية، وتوجه خاصة للشباب والمرأة فى مجالات التعليم، خلق فرصالعمل، زيادة التنافسية للمنتجات والخدمات إضافة إلى المشروعات فى قطاع الصحة مع تشجيع مشاركة العاملين ببنك مصر فى أنشطة المؤسسة.

وتعمل مؤسسة بنك مصر لتحقيق العديد من الأهداف مثل :

–التركيز على مجالات التعليم، خلق فرص العمل، زيادة التنافسية للمنتجات والخدمات، التنمية الاقتصادية، الصحة وحماية البيئة.

–مساندة ودعم المجتمع المدني في تنفيذ المشروعات فى مجالات عمل المؤسسة.

–مساندة ودعم الأنشطة التنموية ذات التأثير الفعال فى خدمة المجتمع والبيئة.

–تقديم المنح الدراسية لطلبة الجامعة المتفوقين.

–تقديم الدعم لمراكز البحث العلمى، المدارس، الجامعات والمستشفيات العامة.

–إقامة المشاريع التى تحقق التكافل الاجتماعي فى مصر.

2– تجربة البنك الأهلي سوسيتيه جنرال NSGB :

يعد إلتزام البنك الأهلى سوسيتيه جنرال تجاه تطوير وتنمية المجتمع أحد أسس الالتزام المهنى للعاملين بالبنك، إن رؤية البنك تجاه المسئولية الاجتماعية، التى بدأت منذ عدة سنوات، إنما هى رؤية أساسها التنوع الذى يهدف إلى إحداث تأثير فى مجالات مختلفة من المجتمع مواكباً الإهتمام فى ذات الوقت بالبعد الثقافى الداعم للمستقبل.

ففى المجال الطبى، قام البنك بتمويل شراء العديد من المعدات الطبية وإهدائها لعدد من المستشفيات العامة لمساعدة المرضى المحتاجين التى تقدم لهم الخدمة الطبية مجاناً . وفى مجال الرعاية الاجتماعية، هناك يوم اليتيم الذى نظمه البنك لأيتام دار الأورمان خلال عام ٢٠٠٩ ليضع البسمة على وجوه هؤلاء الأطفال خلال شهر رمضان. أما البعد الثقافى، فقد قام البنك برعاية قاعتى المجوهرات والبرديات بالمتحف المصرى الكبير والذى يعد ثانى أكبر مشرو ع ثقافى فى هذا القرن تبعاً لتصنيف مجلة التايمز. وحفاظاً على التراث الحضارى المصرى، قام البنك بالمشاركة فى مشروع ترميم متحف الأقصر القومى ومعبد الرامسيوم بأبى سمبل.

وخلال عام ٢٠١٠، تم تشكيل فريق عمل من مختلف القطاعات مهمته تنظيم العمل الخيرى الذى يرعاه البنك والذى توسع ليشمل ثلاث نشاطات خيرية لهذا العام وهى تنظيم يوم اليتيم خلال شهر رمضان مع توسيع النشاطات الترفيهية للأطفال وتوفير إحتياجاتهم لإدخال السعادة عليهم، وكذلك سيعمل البنك على توفير الاحتياجات الأساسية لإحدى قرى الصعيد من خلال توفير التمويل اللازم لإقامة أحد المشروعات الخدمية بها. وأخيرا سيقوم البنك بتوسيع وتطوير وحدة الأطفال المبتسرين بمستشفى بنها للأطفال .وكانت هناك دعوة من رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لجميع العاملين بالبنك الأهلى سوسيتيه جنرال بأن يشاركوا فى هذه الأنشطة الخيرية بفاعلية ليعكسوا مدى إلتزام البنك تجاه المجتمع. كما تم تكوين فريق للعمل الخيرى بالبنك يتلقى الأفكار و المقترحاتت فى هذا الشأن والتى يقوم البنك بأخذها بمنتهى الجدية لاختيار أنسبها من أجل مجتمع أفضل.

3-تجربة البنك التجاري الدوليCIB :

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

في تحسين مستوي خدمات الصحة والتغذية لأطفال الأقل حظاً في مصر. وتعمل المؤسسة جاهدةً من خلال برامج شاملة للتنمية المستديمة علي تعظيم إمكانية الحصول علي الرعاية الصحية والترويج للمبادرات المجتمعية الإيجابية الرامية إلي التغيير .أهداف المؤسسة : تسعى مؤسسة البنك التجاري الدولي إلى القيام بمساهمات قيمة في مجالات الصحة والتغذية للأطفال من خلال مبادرات تتضمن على سبيل المثال وليس الحصر ما يلي : شراء المعدات الطبية للمستشفيات – تجديد وتحديث البنية التحتية بالمستشفيات– توفير العلاج الطبي والجراحي لأطفال الفقراء – معاونة البرامج الغذائية بالمدارس – دعم الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة – رفع وعي أفراد المجتمع بالأمور المتعلقة بالصحة والتغذية.

الفصل الرابع: منهج الدراسة واسلوبها

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات، وسوف يتم الحصول على البيانات الثانوية من خلال أسلوب المسح المكتبي والبحث عبر شبكة الانترنت وذلك للإستفادة من مراجعة الدراسات السابقة وبناء الخلفية النظرية للبحث، كما سيتم الحصول على البيانات الأولية من خلال استمارة الاستقصاء / الاستبانات (Questionnaire) التي تم إعدادها لهذا الغرض بإستخدام أسلوب التحليل الاحصائي SPSS .

أولاً : متغيرات ونموذج الدراسة :

يمكن حصر متغيرات البحث فيما يلي:

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

-الالتزام بالمسئولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

-الالتزام بالمسئولية الاجتماعية تجاه البيئة .

-الالتزام بالمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين.

-الالتزام بالمسئولية الاجتماعية تجاه العملاء.

- الالتزام بمبادىء حوكمة المصارف والبنوك ودورها فى تعزيز المسئولية الاجتماعية.

المتغير التابع : على ضوء التزام البنوك بالمسئولية الاجتماعية، فإنه من المتوقع أن ينعكس ذلك على التنمية المستدامة.

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

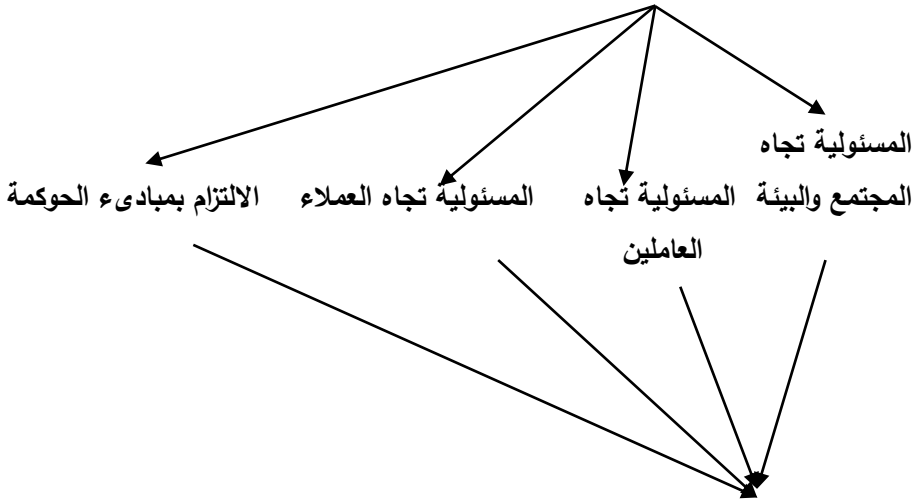
●خصائص العاملين بالبنك : من حيث (السن، مستوى التعليم، مدة الخبرة في الوظيفة الحالية).

نموذج الدراسة:

شكل (1/1)

نموذج وصفي لمتغيرات البحث

مستوى الإلتزام بالمسئولية الاجتماعية للبنك



ثانياً : فروض الدراسة:

قام الباحث بصياغة مجموعة من الفروض بغرض اختبارها ميدانياً ، وذلك بعد فحص الكتابات والدراسات السابقة التي تناولت الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث، مما ساعد ذلك الباحثعلى صياغة فروض البحث والتي تمثلت فيما يلي:

●الفرض الأول :توجد فروق دالة إحصائياً في الأهمية النسبية لمجالات المسئوليته الاجتماعية التي يمارسها البنك.

●الفرض الثاني : تؤثر ممارسة البنك لدرجة من المسئولية الاجتماعية على التنمية المستدامة.

●الفرض الثالث : توجد اختلافات جوهرية بين العاملين بالبنوك في إدراكهم بالمسئولية الاجتماعية تبعاً لخصائصهم الشخصية وهي (العمر / المستوى التعليمي / الخبرة).

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

الفرضية الأولى :وهي تهدف إلى الكشف عن الأهمية النسبية لمجالات المسئولية الاجتماعية التي تسعى البنوك إلى ممارستها ، وقد تم صياغة هذا الفرضية كالآتي : **توجد فروق دالة إحصائياً في الأهمية النسبية لمجالات المسئوليته الاجتماعية التي يمارسها البنك**, ولاختبار مدى صحة هذا الفرض تم القيام بما يلي : التعرف على مدى إدراك العاملين بالبنوك محل الدراسة لعناصر المسئولية الاجتماعية, تحديد الأهمية النسبية لمجالات المسئولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة.

1- التعرف على مدى إدراك العاملين بالبنك لعناصر المسئولية الاجتماعية :

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

عناصر المسئولية الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
البعد الأول:			
X1	٤.٠٠٠٠	٠,٧٥٥٩٣	22
X2	٣.٧٣٣٣	١.٢٢٢٨٠	29
X3	٣.٠٠٠٠	١.١٣٣٨٩	11
X4	٣.٨٦٦٧	٩.١٥٤٨	6
X5	٤.٤٠٠٠	١.١٢١٢٢	15
X6	٤.٣٣٣٣	٠.٧٢٣٧٥	8
X7	٣.٦٠٠٠	.٩١٠٢٦	23
X8	٣.٥٣٣٣	١.٠٦٠١٠	39
X9	٤.٢٦٦٧	٠.٧٠٣٧٣	25

عناصر المسئولية الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X10	٣.١٣٣٣	١.٢٤٥٩٥	41
البعد الثاني:			
X1	٤.٥٣٣٣	٠.٧٤٣٢٢	١٩
X2	٤.٢٦٦٧	٠.٧٠٣٧٣	٣٠
X3	٣.٧٣٣٣	١.٢٢٢٨٠	٤٠
X4	٤.٧٣٣٣	٠.٥٩٣٦٢	٢٤
X5	٤.٣٣٣٣	٠.٧٢٣٧٥	٩
X6	٣.٤٠٠٠	١.١٢١٢٢	١٢
X7	٣.٨٦٦٧	٠.٩٩٠٤٣	٣٢
X8	٣.٥٣٣٣	٠.٧٤٣٢٢	٣٣
X9	٤.٨٦٦٧	٠.٣٥١٨٧	١٤
X10	٤.٦٠٠٠	٠.٥٠٧٠٩	٣٨
البعد الثالث:			
X1	٤.٠٠٦٧	٠.٨٨٣٧٢	٧
X2	٣.٥٣٣٣	١.١٢٥٤٦	١٦
X3	٣.٨٠٠٠	١.٤٧٣٥٨	٣١
X4	٤.٠٠٠٠	٠.٧٥٥٩٣	٣
X5	٣.٤٠٠٠	١.١٢١٢٢	١٣
X6	٤.٠٠٠٠	١.٠٠٠٠٠	٣٦
X7	٣.٨٠٠٠	١.٣٢٠١٧	٢٦
X8	٣.٨٠٠٠	١.٠٨٢٣٣	٣٤
X9	٤.٤٠٠٠	٠.٨٢٨٠٨	٢
X10	٤.٢٦٦٧	٠.٧٩٨٨١	٥

عناصر المسئولية الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X11	٤.٠٠٠٠	١.٠٦٩٠٤	١٨
X12	٤.٤٠٠٠	٠.٦٣٢٤٦	٣٥
X13	٤.٧٣٣٣	٠.٤٥٧٧٤	٢٧
X14	٤.٩٣٣٣	٠.٢٥٨٢٠	٢٠
البعد الرابع:			
X1	٤.٦٠٠٠	٠.٥٠٧٠٩	٣٧
X2	٤.٢٦٦٧	٠.٧٠٣٧٣	٢١
X3	٤.٤٦٦٧	٠.٨٣٣٨١	٢٨
X4	٣.٩٣٣٣	١.٣٣٤٥٢	1
X5	٣.٠٦٦٧	١.٥٣٣٧٥	١٠
X6	٣.٨٦٦٧	١.٤٥٧٣٣	١٧
X7	٤.٧٣٣٣	٠.٤٥٧٧٤	4

2- تحديد الأهمية النسبية لمجالات المسئولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة :

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

المسئولية الاجتماعية للبنك	عدد البنود	الوسط الاعلى	الوسط الادنى	الوسط العام	الانحراف المعياري
الالتزام بمبادىء الحوكمة	10	4.4	3	3.7	
تجاه المجتمع	10	4.466666667	3.066666667	3.766666667	

المسئولية الاجتماعية للبنك	عدد البنود	الوسط الاعلى	الوسط الادنى	الوسط العام	الانحراف المعياري
والبيئة					
تجاة العاملين	14	4.866666667	3.4	4.133333333	
تجاه العملاء	7	4.933333333	4	4.466666667	
المقياس الكلى	41	4.666667	3.366667	4.01667	0

من الجدول السابق يمكننا توضيح ما يلي: أن المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء قد احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبيةمن بين مجالات المسئولية الاجتماعية للبنوك محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لها ٤,٤٦٦٦ ، ثم المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط العام لها ٤,١٣٣٣ ، يليها المسئولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع والبيئة في المرتبة الثالثة بمتوسط عام ٣,٧٦٦٦ ، وفي المرتبة الأخيرة تأتي الالتزام بمبادىء الحوكمة بوسط حسابي عام ٣,٧.

الفرضية الثانية: وهي تهدف إلى توضيح مدى تأثير ممارسة درجة من المسئولية الاجتماعية على التنمية المستدامة، وقد تم صياغة هذا الفرضية كالآتي: تؤثر ممارسة البنك لدرجة من المسئولية الاجتماعية على التنمية المستدامة، ولاختبار مدى صحة هذا الفرض قام الباحث بتوجيه سؤال مفتوح للمستقصى منهم وهو: هل تؤثر ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية على التنمية المستدامة؟

	هل تؤثر ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية على التنمية المستدامة؟	
المستقصي منهم	نعم	لا
عدد المؤيدين	(%80)36	
عدد المعارضين		(%20)9
الاجمالى	(%100) 45	

وقد وجد الباحث أن ٨٠% من المستقصى منهم يتفقوا على أن ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية تؤثر على التنمية المستدامة ايجابيا،وفي المقابل وجد الباحث أن نسبة ٢٠% من المستقصى منهم يتفقوا على أن ممارسة البنك لمسئوليته الاجتماعية تؤثر على التنمية المستدامة سلبيا. أما تحليل الباحث لذلك : فهو أن قيام البنك بممارسة مسئوليته الإجتماعية تجاه الأطراف المختلفة يساهم فى التنمية المستدامه .

ثالثاً : أساليب القياس:

اشتمل البحث على استمارة استقصاء واحدة تم إعدادها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتصلة بمجال البحث، وفي ضوء الدراسة النظرية تم تنظيم قائمة الاستقصاء بما يتناسب مع متغيرات البحث (ملحق الدراسة) حيث استهدفت جمع بيانات عن الاتي:

مجالات المسئولية الاجتماعية للبنك				
الاطراف ذات المصلحة	الالتزام بمبادىء الحوكمة	المجتمع والبيئة	العاملين	العملاء
عدد الأسئلة (40 سؤال)	10	10	14	7

قام الباحث بصياغة (٤1سؤالاً) لقياس درجة التزام البنك بالمسئولية الاجتماعية تجاه كلاً من (الحوكمة– المجتمع والبيئة – العاملين – العملاء)، وذلك بالتطبيق على عينة من فروع البنك التجارى الدولى، وذلك من خلال الاعتماد على مقياس ليكرت Likertالمتدرج ذي الخمس نقاط في توزيع اوزان اجابات افراد العينة، والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (٥) درجات والذي تمثل في حقل الإجابة (اتفق تماما) إلى أقل وزن له والذي أعطي له (١) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لا اتفق تماما) وبينهما ثلاثة أوزان ،وذلك بهدف إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير كل منهم.

رابعاً : تحليل صدق وثبات أداة الدراسة:

1- صدق أداة الدراسة:

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

2- ثبات أداة الدراسة:

وللتأكد من مدى ثبات قائمة الاستقصاء استخدم الباحث طريقة (ألفا كرونباخ Cronbach Alfa)، وتم الحصول على قيم دالة إحصائياً، و الجدول التالى يوضح ذلك:

مجالات المسئولية الاجتماعية للبنك	عدد البنود	معاملات ألفا كرونباخ
الالتزام بمبادىء حوكمة البنوك	10	٠,٨٦٤
المسئولية تجاه المجتمع والبيئة	10	٠,٨٩٢
المسئولية تجاه العاملين	14	٠,٩٣٣

مجالات المسئولية الاجتماعية للبنك	عدد البنود	معاملات ألفا كرونباخ
المسئوليه تجاه العملاء	7	٠,٧٢٤
المجال الكلى	41	٠,٩٣٤

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

خامساً : مجتمع وعينة الدراسة:

تم تطبيق هذا البحث على عدد (3) من فروع البنك التجارى الدولى، وذلك من خلال استقصاء عدد من العاملين بهذه البنوك، ويمكن تلخيص عينة الدراسة التي استجابت للاستقصاء في الجدول الأتي:

م	البنك عينة الدراسة	استمارات الاستقصاء		
		الموزعة	المرفوضة	المستلمة
1	البنك التجارى الدولى فرع طنطا	20	1	19
2	البنك التجارى الدولى فرع السادات	10	-	10
3	البنك التجارى الدولى فرع قويسنا	20	4	16
المجموع		50	5	45

سادساً : أسلوب جمع البيانات: قام الباحثبجمع البيانات وفقاً للطرق الآتية

1- **الدراسة النظرية** :تم مراجعة آدبيات الإدارة والتي تتعلق بموضوع الدراسة وذلك من خلال الكتب، والدوريات، والمنشورات العربية والأجنبية، والرسائل

العلمية، كما تم الاستعانة بالمعلومات والتقارير المنشورة عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في هذا المجال.

2- **الدراسة الميدانية :**

قائمة الاستقصاء: وهي تمثل الأداة الرئيسية لجمع البيانات وذلك لما تتميز به هذه الوسيلة من مميزات عديدة عن باقي الأدوات الأخرى مثلحصر الأسئلة وتحديد الإجابات المتوقعة .وعند وضع الأسئلة تم مراعاة ضرورة أن تغطي كافة الجوانب ذات العلاقة بالبحث من خلال الأسئلة المقيدة ذات الإجابات المحددة والأسئلة المفتوحة. وقد قام الباحث بتسليم استمارة الاستقصاء شخصياً للعديد من المستقصى منهم، وشرح له آلية استيفاء وتعبئة الاستمارة، وتوضيح بعض الاستفسارات المتعلقة بالنقاط الغامضة، وقام البعض من المستقصى منهم بتعبئة الاستمارة أمام الباحث، كما قام الباحث بطمأنة المستقصى منهم عن هدف الدراسة لما لذلك من اثر ايجابي على جودة البيانات.

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

مراجعة وترميز البيانات:بعد انتهاء الباحث من جمع استمارات الاستقصاء، قام بمراجتها واستبعاد الاستمارات غير الصالحة للتحليل. وبالتالي تم تحليل عدد (٤٥) استمارة استقصاء.

نتائج الدراسة وتوصياته

أولاً : نتائج الدراسة: لقد تبين للباحث من خلال الدراسة التي قام بها أن:

1- صغار العاملين والعاملين الجدد بالبنوك لديهم ضعف في الثقافة الخاصة بالمسئولية الأجتماعية وعلى ذلك يجب أن تتضمن الدورات التدريبية التي يأخدها العاملين في بدية السلم الوظيفي لهم دورات عن المسئولية الاجتماعية.

2- أن معايير الحكم على نجاح البنك تغير من كونه يعتمد على معايير مالية واقتصادية بحتة فقط لتضاف مقاييس أخرى غير مالية تتمثل في برامج خدمة وتنمية المجتمع، ورغم أن هذه البرامج تتطلب اعتمادات مالية إلا أنها لا تشكل عبئا على البنك يقلل من أرباحه، بل على العكس فإن هذه البرامج تساهم في تحسين الصورة الذهنية للبنك مما ينعكس ايجابيا على سمعته وبالتالى على أرباحه .

3- أن أكثر عناصر المسئولية الاجتماعية أهمية لدى فروع البنك محل الدراسة، هي: الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له، وفي المقابل، فإن العناصر الأقل أهمية هي: توفير البنك فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة .

4- أن قيام البنك بتبني مفهوم المسئولية الاجتماعية هو أكثر من كونه عملا خيريا يقدمه البنك للمجتمع المتواجد فيه، ولكنه علمل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء، وبالتالي زيادة أرباح البنك على المدى الطويل .

5-أن انتشار مفهوم المسئولية الاجتماعية جعل من المشاركة الاجتماعية جزءا من خطط التسويق والدعاية للبنك. وأدى ذلك إلى وجود منافسة فى القطاع المصرفي في مجال المسئولية الاجتماعية إلى حد أن وصل الأمر ببعض البنوك إلى إنشاء مؤسسات تنموية أو على الأقل عمل خطة سنوية منظمة واضحة الأهداف والمعالم لمساعدة الفئات الأقل حظا في المجتمع ومحاولة تنميتها بشكل فعال, إلا أن الباحث يؤيد تلك المنافسة التي من شأنها المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في مصر .

6-أن البنوك التي لا تحمل في خططها أي نشاطات اجتماعية تعتبر من البنوك الناقصة في عين الجميع سواء من المجتمع أو من الوسط الاقتصادي والحكومي.

ثانياً : توصيات الدراسة:

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

1- تشجيع البنوك بوضع خطط سنوية منظمة واضحة الأهداف لتنفيذ برامج المسئولية الإجتماعية شاملة كافة الأطراف من العملاء والفئات الإجتماعية وإحتياجات المجتمع .

2- تشجيع البنوك على إنشاء وحدة إدارية متخصصة في مجال المسئولية الإجتماعية.

3- إلتزام البنوك بإصدار تقرير سنوي (بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسئولية الإجتماعية التي تبنتها وحجم الإنجاز والالية التي اتبعتها للتنفيذ مع أيضاح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من هذه المشروعات.

4- إعطاء العاملين والموظفين بالبنوك دورات تدريبية حول المسئولية الإجتماعية وذلك من خلال قيام بعض المعاهد مثل المعهد المصرفي بتولي تلك المهمة.

5- يجب أن تكون هناك إستراتيجية رئيسية توضح للناس ما هي إحتياجات المجتمع، والبرامج المهمة التي تهم المجتمع.

6- توجيه بعض البرامج لذوي الإحتياجات الخاصة .

7- توجيه الإهتمام بالعملاء الداخليين وهم العاملون بالبنك حيث لوحظ أن العديد من البنوك تهتم بالعملاء الخارجين من أجل الدعاية والوجاهة

الإجتماعية، وتتمثل هذه العناية بإقرار أنظمة لتحسين أوضاع العاملين ورعايتهم مثل نظم الحوافز، الإدخار، التأمين الصحي الشامل ومراعاة عدم تشغيل الأطفال وتحسين بيئة العمل بوجه عام.

8- يجب أن تقوم منظمات الأعمال بنشر المعلومات التي تتعلق بمسئوليتها الاجتماعية للجمهور، بما يبرز مساهمتها نحو بيئتها الداخلية والخارجية، مع التركيز على توضيح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من تلك الأنشطة.

9- يجب على منظمات الأعمال القيام بإجراء دراسة مفصلة عن الخصائص الديموغرافية للعاملين بها، وذلك للاستفادة من ذلك في وضع السياسات والاجراءات التي من شأنها أن تمكنها من الوفاء بمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها.

المراجع:

- الموقع الرسمي لمركز المديرين المصري,
http://www.eiod.org/newsdetails-AR.aspx
- الحمدي، فؤاد محمد، (2003), "**الأبعاد التسويقية للمسئولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك**" دراسة تحليلية لاراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.
- الحمدي، فؤاد محمد حسين وجعبل، ماجد مبخوت، (2009), "مدى إدراك المدراء لمفهوم المسئولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها : دراسة تحليلية لاراء المديرين العاملين في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية، بحث مقدم إلى **(المؤتمر الأول للمسئولية الاجتماعية للشركات)** بتكليف من مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك – صنعاء.
- العريقي، منصور محمد اسماعيل،(2003),**المسئولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية الخاصة من وجهة نظر المديرين**، دراسة تطبيقية في القطاع الصناعي الخاص في اليمن، جامعة الازهر بنات.
- الغالبي، طاهر والعامري, صالح, (٢٠٠١)، المسئولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، **المؤتمر العربي الثاني في الإدارة** (٨ -٦) **نوفمبر** ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- الأغا، مروان سليم إبراهيم,(٢٠٠٧), " **العلاقة بين الالتزام بالمسئولية الاجتماعية والتوجه بالتسويق والأداء في المؤسسات الصناعية بغزة** " رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة أسيوط.
- بركات، محمد إبراهيم, (٢٠٠٧)، أهمية الإفصاح عن مخاطر المعاملات المالية المتعلقة بغسل الأموال في البنوك التجارية : دراسة تحليلية في ضوء نظرية المسؤولية الإجتماعية، **بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي السابع: إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة**، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة الزيتونة الأردنية.
- تقريرالمسئوليةالاجتماعيةللشركاتفيمصر ، (2011), www.idsc.gov.eg
- جاد الرب, سيد محمد،(2010)," **الأخلاقيات التنظيمية والمسئولية الإجتماعية في منظمات الأعمال العصرية** "، القاهرة، دار الكتب المصرية.
- جربوع,يوسف،(2007),"
مدىتطبيقالقياسوالإفصاحالمحاسبيعنالمسؤوليةالاجتماعيةبالقوائمالماليةفيالشركات بقطاعغزة "،**مجلةالجامعةالإسلامية**،المجلدالخامسعشر،العددالأول.
- طلب، محمد عبدالعظيم ، (2005), **النقود والبنوك**، كلية التجارة، جامعة أسيوط.
- عقل, يونس حسن, (2010), " نموذج مقترح لقياس المحتوى المعلوماتى للافصاح عن المؤشر المصري لمسئولية الشركات – دراسة اختبارية ", **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين**, كلية التجارة, جامعة القاهرة, العدد السابع والسبعون, السنة التاسعة والأربعون.

- عيران, رقية, (2010), " **المسئولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية** ", سوق فلسطين للأوراق المالية.
- نصار, هبة، (2007)," المسؤوليةالاجتماعيةلرجالالأعمالفيمصر "،بحثميدانياستطلاعي،**كتابالأهرامالاقتصادي**,العدد238.
- نظيف, أحمد،(2009), " الاستثماروممارساتالعملاللمسئول"،**المؤتمر الثاني للمسئولية الاجتماعية للشركات**,مركزالمديرين،وزارةالاستثمار،القاهرة.
- Guan.J, Noronha.C, (2013), "Corporate social responsibility reporting research in the Chinese academia:Acritical Review", **Social Responsibility Journal**, Vol.9, Less1.
- Intel, (2010), **Corporate Responsibility Report Overview**, http://www.intel.com/content/www/us/en/corporate-responsibility/2010-corporate-responsibility- report-overview.html
- Lagore.W.D, Mahoney.L.S and Thorne.L, (2011), "Financial restatement corporate social responsibility, and CEO compensation", **Research on professional responsibility and ethics in accounting**, Vol.15.
- Walmart, (2011), **Global Responsibility Report**, Building the Next Generation Walmart Responsibility, http://walmartstores.com/CommunityGiving/223.aspx
- The World Bank. http://www.worldbank.org

قائمة الاستقصاء

السادة / مسئولى بنك CIB فرع .....

تحية طيبة وبعد ,,,

يرجي التكرم بالعلم بأن الباحث يقوم بإعداد بحث بعنوان : " **تطوير نموذج لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للبنوك لأغراض التنمية المستدامة – دراسة ميدانية على البنك التجارى الدولى CIB**", علماً بان كافة البيانات والمعلومات التى سيتم تجميعها من السادة أعضاء البنوك هى فقط لأغراض البحث العلمي وليس لها استخدام آخر.

المصطلحات اللازمة لعملية الاستقصاء :

1- **المسئولية الاجتماعية للبنوك:** هى عبارة عن مدى مساهمة الأطراف ذوى الصلة (البنك بصفه خاصة) فى المساعدة على تحسين مستوى التنمية المستدامة داخل البنك وكذلك فى العلاقة مع الاطراف ذوى الصلة (العملاء والمقرضين والمقترضين والحكومة ومنظمات المجتمع المحلى) وذلك بهدف العمل على تحقيق التنمية المستدامة لكافة الاطراف بالشكل الذى ينعكس فى النهاية على قيمة البنك فى المجتمع.

2- **حوكمة الشركات** : تمثل أحد المصطلحات الحديثة التى تدور حول اسلوب الإدارة الرشيد والذى يخدم كافة الاطراف ذوى الصلة ويعمل على حماية حقوق الاقلية ومكافحة الفساد , ومن خلال سياسات الافصاح والشفافية ولجان المراجعة وقد اصبحت مبادىء حوكمة الشركت أحد متطلبات القيد وإعادة القيد بالبورصة المصرية بدء من عام 2007.

3- **التنمية المستدامة** : هو مصطلح يشير إلى التنمية (الاقتصادية والبيئية و الاجتماعية) والتي تُلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال

المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة والتنمية المستدامة ليست حالة ثابتة من الانسجام ، وإنما هي عملية تغيير وإستغلال الموارد ، وتوجيه الاستثمارات ، واتجاه التطور التكنولوجي ، والتغييرات المؤسسية التي تتماشى مع الاحتياجات المستقبلية فضلاً عن الاحتياجات الحالية.

ونشكر لسيادتكم حسن تعاونكم معنا فى إطار المنفعة المتبادلة ,,,

الباحث/ أحمد نعيم بيومي المشطاوى

مدرس مساعد بقسم المحاسبة – كلية التجارة– جامعة المنوفية

أولاً: البيانات الشخصية للمستقصى منه :

1- الاسم:..... (إختيارى)

2- الوظيفة الحالية :.....

3- المؤهل العلمى : □ بكالوريوس □دبلومة دراسات عليا □ ماجستير □ دكتوراه

4- الخبرة العملية : □ أقل من خمس سنوات □ من5 – 10 سنوات

□ أكثر من 10 سنوات

ثانياً: مؤشر قياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للبنوك:

البعد الأول: دور حوكمة المصارف والبنوك فى تعزيز المسئولية الاجتماعية للبنك:-

تمثل أسئلة الفقرة الآتية درجة التزام البنك بتطبيق مبادىء حوكمة البنوك على اعتبار ان البنك التجارى الدولى من الشركات المساهمة المقيدة بالبورصة المصرية والتى تلتزم بتطبيق مبادىء الحوكمة وفقاً لقواعد القيد وإعادة القيد والشطب.

البند	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق مطلقاً
1- يلتزم البنك بالافصاح عن درجة الالتزام بتطبيق مبادىء حوكمة الشركات فى البنك فى التقارير المالية المنشورة					
2- يقوم البنك بالافصاح عن تركيز هيكل ملكية المساهمين وخاصة المساهمين أكبر من 5% من رأس مال البنك فى التقارير المنشورة					
3- يلتزم البنك بالافصاح عن الاحداث الجوهرية الطارئة التى تؤثر					

البند	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق مطلقاً
فى نشاط البنك او مركزه المالى او مستوى التداول بالبورصة					
4- يلتزم البنك بالافصاح عن حقوق المساهمين وخاصة المتعلقة باساليب التصويت على قرارات الجمعية العمومية وسياسات توزيع الارباح					
5- يلتزم البنك بالافصاح عن هيكل مجلس الادارة والمديرين التنفيذين وسياسات مكافآت اعضاء مجلس الادارة والمديرين التنفيذين					
6- يفصح البنك بشكل واضح عن تقرير مراجع الحسابات واية تحفظات يوردها المراجع فى تقريره على التقارير المالية للبنك					
7- يفصح البنك عن تشكيل لجنة المراجعة ودورها وسياساتها والاساليب التى تقوم بها لمراجعة تقارير البنك					
8- يفصح البنك بشكل تفصيلي عن الخطط الاستثمارية ومناقشة الاستراتيجيات التنافسية للاستثمارات التى يقوم بها البنك					
9- يفصح البنك عن سياسات الرقابة الداخلية وهيكل عملية الرقابة					

البند	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق مطلقاً
10- يفصح البنك عن الاطراف ذوى الصلة والعلاقات مع الاطراف الاخرى بشكل تفصيلي فى التقارير المالية للبنك					

البعد الثانى : المسئولية تجاه المجتمع والبيئة :-

البند	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق مطلقاً
1- يساهم البنك فى نشر ثقافة الالتزام بالمسئولية البيئية والاجتماعية فى جميع الجهات المتعاملة مع البنك مثل المحافظة على نظافة البيئة, مكافحة ظاهرة التدخين					
2- يساهم البنك فى حل مشكلة البطالة فى مصر					
3- يوفر البنك فرص عمل للمعاقين وذوى الاحتياجات الخاصة					
4- يقوم البنك بتوفير برامج تدريبية لطلاب الجامعات					
5- يقوم البنك بفتح حساب تبرعات للهيئات والمؤسسات الخيرية					
6- يساعد البنك أفراد المجتمع فى حالة الكوارث الطبيعية					

7- يساهم البنك فى تقديم حلول فعالة لحل ازمة السكان					
8- يساهم البنك فى بناء المدارس التعليمية					
9- الالتزام التام بالتشريعات البيئية					
10- يساهم البنك فى إقامة الحدائق الخضراء ونافورات المياة					

البعد الثالث : المسئولية تجاه العاملين :-

البند	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق مطلقاً
1- يوفر البنك برامج تدريبية وتاهيلية للعاملين لديه					
2- يوفر البنك المناخ البيئي المناسب اثناء العمل					
3- يتم القيام بالكشف الطبي الدورى على العاملين					
4- يخضع كافة العاملين بالبنك لبرامج التأمين الصحي					
5- يوفر البنك وسائل انتقال مناسبة للعاملين او يتم منحهم بدل انتقال					
6- يتم اشتراك العاملين فى عملية اتخاذ القرارات بالبنك					
7- هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء					

8- يوزع البنك نسبة من الارباح السنوية على العاملين					
9- يمنح البنك العاملين الاجازات السنوية والمرضية مدفوعة الأجر					
10- يمنح البنك تعويضات لحوادث العمل					
11- يقوم البنك بعقد ندوات تثقيفية للعاملين					
12- يقوم البنك بتحفيز القدرات الابداعية الفردية للعاملين					
13- يقيم البنك حفلات ورحلات ترفيهيه للعاملين					
14- يتم منح العاملين مكافات نقدية فى الأعياد والمناسبات					

البعد الرابع : المسئولية تجاه العملاء :-

البند	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق مطلقاً
1- يقوم البنك بإتخاذ كافة الاجراءات التى تضمن حماية امن وسرية حسابات العملاء ومعلوماتهم الشخصية					
2- يتوافر لدى البنك ادارة مستقلة لخدمة العملاء وتلبية طلباتهم والرد على تساؤلاتهم المتعلقة بالعمليات اليومية والشخصية					
3- يستخدم البنك السياسات التعويضية					

اللازمة لتعريف العملاء الحاليين والمستقبليين بالخدمات التى يقدمها البنك					
4- يتعامل البنك مع العملاء بشفافية وبسهولة ويسر بشكل يضمن تقديم الخدمة بعيداً عن التعقيدات والمتطلبات الروتينية للعمل					
5- يقدم البنك خدمات متعددة تتعلق بالقروض الاسكانية وقروض الشباب والتسهيلات الائتمانية المختلفة					
6- يقوم البنك بحل المشكلات المتعلقة بالعملاء حلولاً جذرية دون تسويف او اخلال بحقوق العملاء					
7- تتوافر لدى البنك التسهيلات المتعلقة بالكروت الائتمانية وتوافر ماكينات الصرف الآلى بشكل يحقق خدمة العملاء					