الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العالمي

المدرسة العليا للتجارة

مخبر الإصلاحات الاقتصادية والاندماج

في.الاقتصاد العالمي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم المحاسبة والمالية

تخصص مراقبة التسيير

الموضوع:

المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية المرجعية الدينية وأثرها في تفعيل دور المسؤولية الاجتماعية لتطوير الأداء

من إعداد الطالبة:

وزاني جميلة

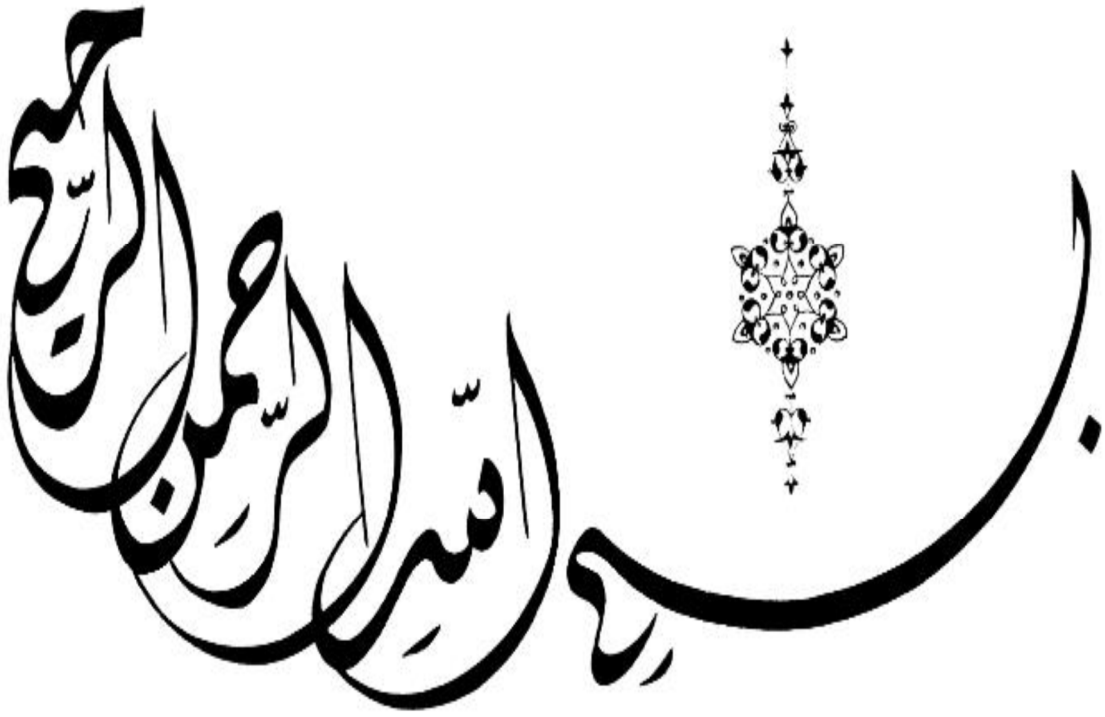
تحت إشراف الأستاذ

اد. كشاد رابح

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة الاصلية	الصفة في اللجنة
01	بنور عبد الحفيظ	أستاذ التعليم العالي	م ع ت	رئيسا
02	كشاد رابح	أستاذ التعليم العالي	م ع ت	مشرفا و مقررا
03	علاش احمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة البليدة 2	ممتحنا
04	غزازي عمر	أستاذ التعليم العالي	جامعة البليدة 2	ممتحنا
05	لطرش الطاهر	أستاذ التعليم العالي	م ع ت	ممتحنا
06	هامل عبد المالك	أستاذ محاضرا	م ع ت	ممتحنا

السنة الجامعية 2024 / 2025


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر وعرفان

كلمة شكر

"وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب"

[سورة هود الآية 88]

الشكر لله عز وجل الذي وفقنا وسدد خطانا لإنجاز هذا العمل

الشكر لكل من علمني حرفا لكل المعلمين والأساتذة الكرام في مختلف المراحل التعليمية التي مررت بها.

ثم الشكر إلى الاستاذ المشرف "كشاد رابح" الذي رافقنا طول مدة إنجاز العمل ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته السديدة فدمتم ذخراً للعلم بحول الله تعالى.

كما نتوجه بالشكر الجزيل والتقدير والعرفان إلى:

* الأساتذة والمختصين الذين قاموا بتحكيم الاستبيان ولم يبخلوا علينا بنصائحهم وتوجيهاتهم.

* كل من قام بالإجابة عن الاستبيان وخصص لنا جزء من وقته.

*كل أعضاء لجنة المناقشة، والتي تكرمت بتقييم هذا العمل وتصويبه، جزاكم الله خيراً.

* والى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

الاهداء

الإهداء

بداية نحمد الله عز وجل ونشكره على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع ونهديه

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى الزوج الكريم وفلذات كبدي "جنان الرحمان ومحمد البشير"

إلى العائلة الكريمة من أهلي وأهل الزوج

إلى كل صديقاتي وأخص بالذكر "يخلف إلهام ومحامي زليخة"

إلى كل الزميلات والزملاء

الملخص:

يتجلى الغرض الرئيسي من هذا البحث في تحليل أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية بأبعادها (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية والمسؤولية الشرعية) على الأداء المتوازن للبنوك الإسلامية بالجزائر، ولتحقيق هذا الغرض تم تجميع البيانات الأولية باستخدام استبيان وزع على عينة ملائمة مشكلة من 45 مفردة من موظفي المستويات الإدارية العليا بالبنوك محل الدراسة وحللت النتائج باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد التدريجي وبالاعتماد على البرنامج الاحصائي (spss26)، وأظهرت النتائج أن هناك أثر إيجابي دال احصائيا لتبني البنوك الإسلامية في الجزائر لممارسات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية القانونية، المسؤولية الخيرية والمسؤولية الشرعية) على أدائها المتوازن في حين لم يكن هناك أثر دال احصائيا لتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية ببعديها (المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية الأخلاقية) على الأداء المتوازن للبنوك محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البنوك الإسلامية، المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية، المسؤولية الشرعية، الأداء المتوازن.

Abstract:

The main objective of this research is to analyze the impact of adopting social responsibility practices (economic responsibility, legal responsibility, ethical responsibility, philanthropic responsibility and religious responsibility) on the balanced performance in Islamic banks in Algeria, so in order to achieve these purpose preliminary data had been collected by using a questionnaire distributed to a sample of 45 personnel from the higher management levels of the banks, the results were analysed using the multiple linear regression stepwise method and based on statistical software spss26, indeed the results revealed that there is a positive and statistically significant impact of the adopting of social responsibility practices by Islamic banks in Algeria (legal responsibility, philanthropic responsibility and religious responsibility) on its balanced performance, while there is no statistical impact of adopting social responsibility practices on the balanced performance of the banks studied.

Key words: social responsibility, Islamic banks, economic responsibility, legal responsibility, ethical responsibility, philanthropic responsibility, religious responsibility, balanced performance.

فهرس العناوين

كلمة شكر 3

الإهداء 4

الملخص: 5

فهرس العناوين I

قائمة الجداول IV

قائمة الأشكال VI

مقدمة عامة: I

الفصل الأول: التأصيل النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات 2

تمهيد: 2

المبحث الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات 3

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية للشركات ،التعريف والتطور التاريخي 3

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية للشركات ،المبادئ والأبعاد 11

المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية للشركات بين المعارضة والتأييد 19

المبحث الثاني: نظريات ومقاربات المسؤولية الاجتماعية للشركات 24

المطلب الأول: نظرية الأرباح 24

المطلب الثاني : نظرية الاقتصاد السياسي 28

المطلب الثالث : نظرية الشرعية 31

المطلب الرابع : نظرية أصحاب المصالح 35

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المبادرات الدولية 40

المطلب الأول: الميثاق العالمي للأمم المتحدة 40

المطلب الثاني: المبادرة العالمية لإعداد التقارير Global Reporting initiative (GRI) 42

المطلب الثالث: مبادئ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OCDE). 43

المطلب الرابع : المواصفة القياسية حول المسؤولية الاجتماعية للشركات(ISO26000) 45

خلاصة الفصل: 48

الفصل الثاني: التأصيل النظري لمفهوم البنوك الإسلامية ومسؤوليتها الاجتماعية 50

تمهيد: 50

المبحث الاول: مفهوم البنوك الإسلامية 51

المطلب الأول: البنوك الاسلامية ، تعريفها، نشأتها وتطورها 51

المطلب الثاني : البنوك الإسلامية، خصائصها، أسسها وأهدافها 56

المطلب الثالث: البنوك الإسلامية، أهدافها 58

المبحث الثاني: الصيغ التمويلية والاستثمارية للبنوك الإسلامية 62

المطلب الأول: المضاربة والمشاركة 62

المطلب الثاني: المرابحة والإجارة 65

المطلب الثالث: السلم والاستصناع *67*
المبحث الثالث : المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية 70
المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي *70*
المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، مفهومها، ابعادها ومجلاتها *72*
المطلب الثالث: معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية للمسؤولية الاجتماعية :AAOIFS .. *78*
خلاصة الفصل 83
الفصل الثالث: التأصيل النظري لمفهوم الأداء وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للشركات 85
التمهيد 85
المبحث الأول: مفهوم الاداء 86
المطلب الأول : الأداء ،التعريف ومراحل التطور *86*
المطلب الثاني : الاداء، العوامل المؤثرة والأنواع *89*
المطلب الثالث: تقييم الاداء ومقارباته *94*
المبحث الثاني: بطاقة الاداء المتوازن 98
المطلب الأول : بطاقة الأداء المتوازن ، تعريفها ،نشأتها ومراحل تطورها *98*
المطلب الثاني : أبعاد بطاقة الاداء المتوازن *104*
المطلب الثالث: بطاقة الاداء المتوازن المزايا والانتقادات *112*
المبحث الثالث : علاقة الأداء بالمسؤولية الاجتماعية للشركات 116
المطلب الأول : بطاقة الاداء المتوازن المستدامة *116*
المطلب الثاني : محاسبة المسؤولية الاجتماعية للشركات *118*
المطلب الثالث: النظريات المفسرة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية والأداء *122*
خلاصة الفصل 127
الفصل الرابع: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات) 129
تمهيد: 129
المبحث الأول: إجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة. 130
المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها. *130*
المطلب الثاني: متغيرات الدراسة. *136*
المطلب الثالث: أداة الدراسة. *137*
المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة. 140
المطلب الأول: الجنس والفئة العمرية. *140*
المطلب الثاني: المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي. *142*
المطلب الثالث: سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية والتي قبلها. *144*
المبحث الثالث: اختبارات الصدق والثبات. 147
المطلب الأول: اختبار الصدق. *147*
المطلب الثاني: ثبات الاستبيان. *152*
المطلب الثالث: الأدوات الإحصائية المستعملة *153*
خلاصة الفصل: 155
الفصل الخامس: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية 157

التمهيد: 157
المبحث الأول: نتائج التحليل الوصفي لإجابات مفردات العينة 158
المطلب الأول: تبني البنوك الاسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، القانونية، الاخلاقية) 158
المطلب الثاني: تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الخيرية والمسؤولية الشرعية) . 164
المطلب الثالث: تأثير مشاريع وبرامج المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي على الاداء المتوازن..... 169
المبحث الثاني: افتراضات النموذج واختبار الفرضيات 175
المطلب الأول : إفتراضات نموذج الانحدار الخطي المتعدد: 175
المطلب الثاني : إختبار الفرضية الرئيسية 183
المطلب الثالث: إختبار الفرضيات الفرعية 184
المبحث الثالث : النتائج والاستنتاجات 190
خلاصة الفصل 194
خاتمة عامة: 195
المراجع 201
الملاحق: 216

قائمة الجداول

جدول 1- 1 أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات 14

جدول 1- 2 مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات 41

جدول 1- 3 المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي 44

جدول 1- 4 المواصفة القياسية الدولية إيزر 26000 46

جدول 2- 1 مواطن إختلاف المسؤولية الاجتماعية بين الفكر الغربي والإسلامي..... 72

جدول 3- 1 مقارنة بين المقاربة التقليدية للأداء والمقاربة الحديثة..... 97

جدول 3- 2 مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية 120

جدول 4- 1 تطور فروع بنك البركة الجزائر..... 132

جدول 4- 2 تطور عدد فروع بنك السلام (2008-2024)..... 134

جدول 4- 3 الاحصائيات لاستمارات الاستبيان..... 136

جدول 4- 4 قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان 138

جدول 4- 5 المقياس المستخدم في الدراسة..... 139

جدول 4- 6 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس..... 140

جدول 4- 7 توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية..... 141

جدول 4- 8 توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي 142

جدول 4- 9 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي..... 143

جدول 4- 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في الوظيفة الحالية..... 144

جدول 4- 11 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في الوظيفة السابقة..... 145

جدول 4- 12 الاتساق الداخلي للمحور الأول..... 147

جدول 4- 13 الاتساق الداخلي للمحور الثاني..... 148

جدول 4- 14 الاتساق الداخلي للمحور الثالث 148

جدول 4- 15 الاتساق الداخلي للمحور الرابع 149

جدول 4- 16 الاتساق الداخلي للمحور الخامس 149

جدول 4- 17 الاتساق الداخلي للمحو السادس 150

جدول 4- 18 الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان..... 151

جدول 4- 19 توزيع معامل آلفا كرونباخ..... 152

جدول 5- 1 نتائج أفراد العينة حول تبني البنوك الاسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية الاقتصادية 158

جدول 5-2 نتائج أفراد عينة الدراسة حول تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية القانونية 160

جدول 5- 3 نتائج أفراد عينة الدراسة حول تبني البنوك الاسلامية المسؤولية الأخلاقية..... 162
جدول 5- 4 نتائج عينة الدراسة حول تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الخيرية..... 165
جدول 5- 5 نتائج عينة الدراسة حول تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الشرعية..... 167
جدول 5- 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة لكل بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية ككل..... 169
جدول 5- 7 نتائج عينة الدراسة حول تأثير مشاريع وبرامج المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن 170
جدول 5- 8 اختبار التوزيع الطبيعي..... 176
جدول 5- 9 اختيار التوزيع الطبيعي..... 177
جدول 5- 10 العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات المستقلة والمغير التابع..... 177
جدول 5- 11 مصفوفة الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة..... 178
جدول 5- 12 معامل VIF ومعامل Tolérance..... 179
جدول 5- 13 إختبار MAHALANOBIS و COOKS DISTANCE..... 180
جدول 5- 14 ملخص جدول الانحدار..... 183
جدول 5- 15 جدول ANOVA..... 184
جدول 5- 16 معاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد المتدرج..... 185
جدول 5- 17 المتغيرات المستبعدة..... 185

قائمة الأشكال

الشكل 1- 1 مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات..... 12

الشكل-1 -2 هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية 15

الشكل 1- 3 نموذج Venn المجالات الثلاث للمسؤولية الاجتماعية..... 17

الشكل 1- 4 نموذج Caroll للأداء الاجتماعي للمؤسسات 33

الشكل 1- 5 منابع الافكار التي تصيغ المنظور البيئي لأصحاب المصالح..... 38

الشكل 1- 6 نموذج شامل للإيزو 26000 47

الشكل 2- 1 أهداف البنوك الاسلامية 61

الشكل 3- 1 تطور مفهوم الاداء 89

الشكل 3- 2 العوامل المؤثرة في الاداء 90

الشكل 3- 3 الاداء الداخلي والخارجي للمؤسسة..... 93

الشكل 3- 4 الجيل الأول لبطاقة الأداء المتوازن 101

الشكل 3- 5 الجيل الثاني البطاقة الأداء المتوازن 102

الشكل 3- 6 مكونات البعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن 106

الشكل 3- 7 المقاييس الاساسية لبعد العملاء 108

الشكل 3- 8 نموذج سلسلة القيمة الداخلية..... 109

الشكل 3- 9 إطار قياس محور التعلم والنمو 110

الشكل 3- 10 الامكانيات المحتملة لإعداد بطاقة الأداء المتوازن المستدامة..... 117

شكل 4- 1 تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس 141

شكل 4- 2 تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية..... 142

شكل 4- 3 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي..... 143

شكل 4- 4 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي..... 144

شكل 4- 5 تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية..... 145

شكل 4- 6 تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في الوظيفة السابقة..... 146

شكل 5-1 التوزيع الطبيعي للبواقي..... 181

شكل 5- 2 التوزيع الطبيعي للبواقي..... 182

معادلة 5- 1..... 188

مقدمة عامة

مقدمة عامة

مقدمة :

إتسم نشاط المؤسسات الاقتصادية لعقود طويلة بالحرية المطلقة دون الاكتراث لآثار أنشطتها المختلفة والانعكاسات التي قد تسببها هذه الأنشطة في الوسط الذي تعمل ضمنه سواء كان داخليا أو خارجيا، فقد كان الهاجس الوحيد لهذه الأخيرة هو تحقيق أعظم الأرباح، حتى وإن كان ذلك على حساب المجتمع وأهدافه.

ففي عام 1962 كتب الاقتصادي الامريكي Milton Friedman في كتابه الراسمالية والحرية "أن المسؤولية الوحيدة التي تقع على عاتق المسؤولين التنفيذيين في الشركات التجارية هي زيادة ما تحققه شركاتهم من دخل إلى أقصى حد ممكن وما يتكون من ثروة لدى حملة أسهمها"

المؤسسات الاقتصادية ليست بجمعيات خيرية، كما ان تقييم المؤسسات لم يعد يعتمد على ربحيتها المادية فحسب، ولم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية وفقط، فقد خرج مفهوم الاداء من المفهوم التقليدي الضيق إلى مقاربة أكثر شمولية وإلماما، فقد أصبحت اليوم المعايير البيئية والاجتماعية تمثل إحدى القضايا المهمة بالنسبة للمؤسسات التي تريد أن يكون لها مستقبل.

المؤسسات الاقتصادية اليوم مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحمل جزء من مسؤوليتها تجاه المجتمع واعتماد رؤية جديدة قائمة على سد الحاجة الفعلية للمجتمع، قصد تحسينه المستمر ورسم إستراتيجيات ملائمة لتوقعات كل أطرافه مما يحقق التوازن والتكامل والتطور المتبادل بين المؤسسات الاقتصادية والمجتمع وهو ما يجسده مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

إذن يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم التي يتم تداولها عند الحديث عن المؤسسات الاقتصادية وواجبها تجاه المجتمع الذي تنشط فيه، فقد عرفها Peter Druker على أنها "التزام منظمة الاعمال تجاه المجتمع الذي تنشط فيه".

يقول الباحث الامريكي في مجال المسؤولية الاجتماعية Daniel francline "تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاتجاه السائد بعد أن كانت إستعراضا لفعل الخير في السابق، إلا أن عدداً قليلاً من المؤسسات يمارسها بصورة جيدة".

إذن يذهب Daniel Froncline إلى أن المشكل لا يكمن في مفهوم المسؤولية الاجتماعية بقدر ما يكمن في كيفية ممارستها من قبل المؤسسات الاقتصادية وفي نفس الاتجاه ذهب

Paul Samuelson الذي يرى أن المؤسسات الاقتصادية يجب أن تكتفي بالارتباط بالمسؤولية الاجتماعية بل يجب أن تغوص في أعماقها وأن تسعى إلى الابداع في تبنيها.

تدعو هذه الآراء إلى التساؤل عن الاسباب الحقيقية وراء هذا القصور في ممارسة المسؤولية الاجتماعية وهل هي مرتبطة بطبيعة نموذج وتصور إيديولوجي يحمل في طياته النظرة الكلاسيكية للمؤسسة القائمة على تعظيم الربحية ومن ثم القدرة على إستعاب المعطيات الجديدة للأداء.

ولعل البنوك الاسلامية بطبيعتها الخاصة والمميزة أقرب المؤسسات الاقتصادية من الناحية الإيديولوجية إلى إستعاب مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وذلك إنطلاقا من الأسس النظرية لإنشائها.

إذ يقوم النظام الاقتصادي الاسلامي على أولوية مصلحة الجماعة عن مصلحة الفرد، وهو ما يؤكد ان المسؤولية الاجتماعية مطلب ديني أصيل.

وبحكم طبيعة نشاط البنوك الاسلامية تتعدد علاقاتها بعناصر وفئات المجتمع المختلفة، فتجمعها علاقات بالأفراد والجماعات والمنظمات العامة والخاصة، الحكومية والدولية، هذا إلى جانب اختلاف طبيعة العلاقة فهذه العلاقات ليست علاقات دائنة ومديونية فقط كالتي تحكم أنشطة البنوك التقليدية، وإنما هي علاقات تقوم على مبدأ المشاركة والمضاربة الإسلامية، وبالتالي تتسع دائرة التأثير المتبادل بين البنك الاسلامي والبيئة المحيطة.

هكذا تساعد طبيعة عمل وعلاقات البنوك الاسلامية على تعدد الانشطة والبرامج الاجتماعية التي يمكن للبنك من خلالها الوفاء بمسؤوليته الاجتماعية، والتي تفتح بدورها أمام البنوك الاسلامية فرصا حقيقية لتجعل من هذه الاخيرة منافذ حقيقة لتطوير أدائها.

أولا : إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق يمكن صياغة الاشكالية الرئيسية لدراستنا على النحو التالي:

ما مدى تاثير التزام البنوك الاسلامية في الجزائر بتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة في أدائها ?

ولمعالجة الاشكالية المطروحة والعمل على الاحاطة بالجوانب التي تشكل محاور هذا الموضوع إرتأينا تقسيمها إلى الاسئلة الفرعية التالية:

* هل تلتزم البنوك الاسلامية في الجزائر بمسؤوليتها الاجتماعية بأبعادها المختلفة ?

* هل يؤثر التزام البنوك الاسلامية في الجزائر بمسؤوليتها الاجتماعية بأبعادها المختلفة على أدائها ?

ثانيا : فرضيات الدراسة.

للإجابة على هذه التساؤلات نطرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية H_1 :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية بالجزائر.

وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

*** الفرضية الفرعية الأولى H_{11} :**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الاقتصادية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر.

*** الفرضية الفرعية الثانية H_{12}:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية القانونية على الأداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر.

*** الفرضية الفرعية الثالثة H_{13}:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الأخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر.

*** الفرضية الفرعية الرابعة : H_{14}:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الخيرية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية في الجزائر.

*** الفرضية الفرعية الخامسة : H_{15}:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الشرعية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر.

ثالثا : أهمية الدراسة:

إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تعتبر من المواضيع الهامة التي أثارت حفيضة الباحثين لما لها من آثار كبيرة على المجتمع والبيئة والمحيط هذا من جهة وعلى المؤسسات في حد ذاتها من جهة ثانية.

وفي النظام الاقتصادي الإسلامي يعد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية واجبا اخلاقيا أصيلا فهي ليست دخيلة عليه وتستند هذه الاصالة إلى أن ملكية المال في المنظور الإسلامي لله سبحانه وتعالى والإنسان مستخلف فيه ولله الحق في المال وحق الله هو حق المجتمع، وتحت هذه المرجعية تعمل البنوك الاسلامية على تحقيق الانماء ولذلك تنعكس خصائص البنوك الاسلامية والأسس الحاكمة لأنشطتها وعملياتها وطبيعتها المميزة على مسؤوليتها الاجتماعية التي تتميز بدورها عن غيرها من المؤسسات الآخرى، فأخلاقيات العمل المصرفي القائم على مبادئ الشريعة الاسلامية أعطت المفهوم بعدا مختلفا كما أعطت طريقة استراتيجية مهمة للتفكير في أبعاد هذا المفهوم، ومن هنا تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية بصفة عامة، والوقوف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية في الجزائر بصفة خاصة وكذا معرفة تأثير هذه الممارسات على أدائها.

أيضا يمكن للبنوك الاسلامية في الجزائر أن تستفيد من مخرجات هذه الدراسة ونتائجها لإعطاء مفهوم المسؤولية الاجتماعية مجالا أوسع واستعمالات أخرى أعمق بهدف جعلها أداة حقيقية لتطوير وتحسين الأداء.

كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثراء الجانب الاكاديمي بهذا الموضوع خاصة في ظل نقص الدراسات التي تربط المسؤولية الاجتماعية بالأداء في البنوك الاسلامية بالجزائر، ووضع مقترحات تعزز آفاق البحث العلمي.

رابعا : أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- بيان خصوصية مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية بأبعادها المختلفة.

- محاولة تحديد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة على مستوى البنوك الاسلامية في الجزائر.

- محاولة إيجاد أثر تبنى ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية في الجزائر على آدائها.

- تقديم بعض التوصيات التي قد تساعد البنوك الإسلامية في الجزائر على تعزيز تبنيها لممارسات المسؤولية الاجتماعية.

- تقديم بعض التوصيات التي قد تساعد البنوك الاسلامية في الجزائر على استغلال ممارساتها ضمن المسؤولية الاجتماعية لتحسين آدائها.

خامسا : حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في العناصر التالية:

الحدود المكانية :

تهدف هذه الدراسة إلى قياس التزام البنوك الاسلامية في الجزائر بممارسات المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على أدائها، وبالتالي فإن الموضوع يرتبط من حيث المكان بالجزائر، وتجربة البنوك الاسلامية في الجزائر تعتبر محدودة من حيث الكم، حيث يوجد بنكين إسلاميين فقط، حيث تم القيام بمسح آراء عينة من بعض الفئات الوظيفية على مستوى البنكين.

الحدود البشرية :

اقتصرت هذه الدراسة على أراء خمس فئات وظيفية على مستوى البنكين والمتمثلة في (المدير العام – مدراء الفروع، نواب مدراء الفروع، رؤساء الاقسام، المدراء المكلفين بالدراسات)، كون هذه الفئات اكثرالفئات اطلاعا على موضوع الدراسة وهذا بايعاز من المسؤول عن خلية المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة .

سادسا: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة :

لبلوغ الأهداف المرجوة من الدراسة وكذا ما تتطلبه طبيعة الموضوع، تم الاعتماد على عدد من المناهج المعتمدة في الدراسات الاقتصادية، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في دراسة الجانب النظري من الدراسة، والمزج بين المنهجين الوصفي والتحليلي في تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وتم إستعمال أسلوب الدراسة الميدانية لمسح آراء عينة الدراسة.

سابعا: معوقات الدراسة

من ضمن الجوانب المهمة لأي دراسة هي الحصول على المعلومات وتوفرها بالقدر الكافي مما يسمح بإعطاء نتائج جيدة ولكن في هذا الإطار واجهتنا بعض المشاكل والصعوبات المتمثلة في:

- شُح المعلومات فيما يتعلق بالإفصاح عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية خاصة على مستوى بنك السلام الذي لا يمتلك سياسة واضحة للإفصاح عن برامج المسؤولية الاجتماعية.

- حداثة الموضوع بالنسبة للبنكين، فكانت أولى ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى بنك البركة الجزائر بإطلاق المجموعة لبرنامج المسؤولية الاجتماعية والاستدامة 2012، أما بنك السلام الجزائر فكانت أولى بوادر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية سنة 2017.

هاذين العاملين كان لهما أثر كبير في إختيار أداة الدراسية

- عدم تعاون بعض أفراد العينة المدروسة في الاجابة على الاستبيان، حيث لم نلمس ردود كثيرة عبر البريد الالكتروني، مما أطال من فترة إسترجاع الردود.

ثامنا : الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

- دراسة المغربي:

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح برنامج للمسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي، حيث أوضحت الدراسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي، وأوجه الاختلاف بخصوص هذا المفهوم بين الفكرين الوضعي والإسلامي كما أشارت هذه الدراسة إلى القوى والعوامل الدافعة لممارسة البنوك الاسلامية لمسؤوليتها الاجتماعية، ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في الفكر الإسلامي تتمثل في التزام المنظمة بالمشاركة في عمل الصالحات عند ممارسة انشطتها تجاه مختلف الاطراف التي لها علاقة بها نتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الإسلامية بهدف النهوض بالمجتمع الاسلامي بمرعاة عناصر المرونة والاستطاعة والتمويل.

هناك عدة معايير يمكن من خلالها بيان الاختلافات الجوهرية بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكرين الوضعي والإسلامي منها: الهدف ،مصدر التكليف مبعث الالتزام والجزاء وتعتبر هذه الدراسة من أهم الدراسات النظرية التي أثرت مفهوم المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية.

دراسة قدري إبراهيم (2015) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في شركات المساهمة السورية، ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها، وقياس أثر المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الاداء ومعرفة فيما كان الاداء الوظيفي يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وأدائها ومن أجل بلوغ أهداف الدراسة إعتمد الباحث المنهج الوصفي والأسلوب الارتباطي.

ودرس هذا الارتباط من خلال إستبانة لجمع المعلومات عن المسؤولية الاجتماعية والأداء وزعت على 103 من مدراء الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

وصممت إستبانة ثانية لقياس الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات المدروسة وزعت على 211 موظف، كما تم إجراء مقابلات مع 25 مدير من مدراء الشركات المدروسة.

خلصت هذه الدراسة إلى وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي وكذا وجود أثر للرضا الوظيفي على الأداء، وللمسؤولية الاجتماعية على الأداء، وأن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وأدائها.

وأوصت الدراسة على رفع مستوى المسؤولية الاجتماعية في الشركات المدروسة.

دراسة بسام فتحي الذيابات (2017) :

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء التنظيمي في البنوك الاسلامية الأردنية، من خلال التعرف على إتجاهات أفراد العينية نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير إستبانة للكشف عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب نموذج Carroll (المسؤولية الاقتصادية، القانونة، الاخلاقية والخيرية) والأداء التنظيمي وتكونت عينة الدراسة من 198مديراً من مديري الادارة العليا والوسطى في البنوك الإسلامية الاردنية.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية والاخلاقية، والخيرية) على الاداء التنظيمي للبنوك الاسلامية في حين لا يؤثر بعد المسؤولية القانونية في الاداء التنظيمي.

وأوصت الدراسة على أن تعمل البنوك الاردنية على دمج البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية ضمن دورها الاجتماعي وأن تتبنى برامج متكاملة لدعم قطاع التعليم.

دراسة العاني (2017):

يهدف هذا البحث إلى تبيان تميز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي بالمقارنة مع ما هو عليه في الفكر الغربي وعرض واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية ووسائلها ومن ثم إيضاح العلاقة بين الأدوات المالية للمصارف الاسلامية والمسؤولية الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن المسؤولية الاجتماعية في البنوك الاسلامية لها خصوصيتها استنادا إلى مبادئ الشريعة الاسلامية، وأن كلا من الادوات المالية الربحية وغير الربحية تسهم في تغطية جوانب المسؤولية الاجتماعية وكذا الخدمات المصرفية الاسلامية.

وأوصيت هذه الدراسة بإفراد إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الاسلامية، وتوجيه البنوك الاسلامية للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة الداخلية والخارجية.

وتعد هذه الدراسية من أهم الدراسات التي أستخدمت فيما بعد على نطاق واسع.

دراسة عمار بونار وإسلام خليفة (2020) :

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على إشكالية تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للمؤسسات من خلال دراسة وصفية على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر إعتماد على نموذج بطاقة الاداء المتوازن حيث تطرقت في جانبها النظري إلى مختلف النظريات المفسرة للعلاقة السببية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي وإسقاطها على عينة من المؤسسات المدروسة في الجانب التطبيقي وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة تأثير إيجابية غير مباشرة بين تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي من خلال التأثير المباشر على الابعاد الأخرى لبطاقة الأداء المتوازن. وأوصت هذه الدراسة بـ: إقتراح توجيه للمؤسسات يتضمن توسيع أهدافها بما يسمح بدمج أهداف أصحاب المصلحة الآخرين وتفعيل آليات المسؤولية الاجتماعية وعدم إعطاء أولوية مطلقة للمساهمين.

دراسة خير الدين جمعة (2022):

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الاداء المتوازن (دراسة حالة مؤسسة قديلة الجزائر).

ولتحقيق ذلك تم تطوير استبيان وزع على عينة من موظفي المؤسسة.

خلصت هذه الدراسة إلى وجود أثر لبعد المسؤولية الاقتصادية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الاداء المتوازن، في حين لا تؤثر الابعاد (القانونية، الاخلاقية والخيرية) في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الاداء المتوازن وأوصت هذه الدراسة بضرورة توعية وتحسيس الموظفين بأهمية المسؤولية الاجتماعية من أجل دمج أهداف المؤسسة ضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحقيق الاهداف العامة والخاصة.

دراسة زائد وأبو ختالة (2024):

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمصارف الاسلامية الليبية على جودة الخدمات المصرفية واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة من فروع المصارف الإسلامية العاملة بمدينة مصراته، ولبلوغ أهداف البحث، قام الباحث بتصميم إستبانة ووزعها على 148 من موظفي البنوك، وقد كانت أهم نتائج الدراسة أنه يوجد أثر بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية الليبية (تجاه المجتمع، تجاه العاملين، تجاه العملاء) وجودة الخدمات المصرفية

(الاعتمادية الاستجابة، الامتثال، التوكيد التعاطف، الملموسة) وتوصي هذه الدراسة إدارات المصارف الإسلامية الليبية بزيادة الاهتمام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بمختلف مجالاتها باعتبارها تؤثر في جودة الخدمات المصرفية.

الدراسات الاجنبية:

دراسة Zairi and Peters (2002):

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة الموجودة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء ومن بين ما توصلت إليه الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية هي عامل حاسم في توجيه أداء المنظمة إلى الافضل.

ويقترح الباحثان منظوراً واضحًا حول كيفية إدارة مؤسسات الاعمال العالمية للمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وكيف تعرف وكيف تقاس، كما يعرض الباحثان نموذج من الشركات البريطانية التي تبنت المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وانعكس ذلك على أدائها.

وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- ضرورة أخذ المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية على أنها ميزة تنافسية مستمرة.

- إن تبني أي منظمة أعمال لمسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية سوف تظهر نتائجه على المدى البعيد بما هو أفضل للجميع سواء منظمات الأعمال أو المجتمعات أو البيئات التي تعمل بها.

دراسة Cheung and Mak (2010):

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي في البنوك التجارية العالمية، وقد شملت عينة الدراسة 57 بنكا تجاريا عاما من أفضل البنوك التجارية عالميا والتي تفصح عن المسؤولية الاجتماعية في منشوراتها المالية وذلك خلال الفترة (2006-2009).

إعتمدت الدراسة نظرية الوكالة ونظرية أصحاب المصالح ونظرية الشرعية لوضع الاساس النظري للبحث وقاست الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاث أبعاد البيئة، المجتمع والحكومة.

وإستخدمت لقياس الاداء المالي مقياسين محاسبين هما العائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية، ومقياسًا سوقياً هو عائد سعر السهم السنوي.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة بين الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للبنوك التجارية، كما أظهرت أن الارتباط بين إفصاحات ESG الفردية وأداء البنوك يختلف باختلاف الفترة الزمنية المدروسة وهذا يشير الى أن تأثير مكونات ESG في الاداء المالي يختلف باختلاف الظروف الاقتصادية والعوامل الأخرى على مستوى الاقتصاد الكلي.

دراسة Najah and Jarboui (2013):

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الافصاح الطوعي عن المسؤولية الاجتماعية في الاداء المالي للشركات وقد شملت العينة 201 شركة فرنسية كبرى، خلال الفترة من 2000 إلى 2010.

إعتمدت الدراسة على تقارير المسؤولية الاجتماعية كمؤشر للأداء الاجتماعي واستخدمت العائد على الاصول والعائد على حقوق الملكية لقياس الأداء المالي، واستخدمت الدراسة نماذج الانحدار الخاصة بالبيانات المقطعية الزمنية (Panel data) لتحليل البيانات أظهرت النتائج أنه لا توجد أي علاقة ذات دلالة بين الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للشركات الفرنسية ولكن تم تمييز تأثير إيجابي للزمن في هذه العلاقة عند وجود فجوة في الملاحظة للسنة واحدة.

دراسة LIM (2017):

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين الابعاد الرئيسية لمسؤولية الشركات الاجتماعية والأداء المالي باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، شملت العينة 732 شركة من الشركات الأمريكية المصنفة مؤشر SETPSA خلال عام 2014، واعتمدت الدراسة نظرية أصحاب المصالح لوضع الأساس النظري للبحث واستخدمت الدراسة سبعة أبعاد لقياس المسؤولية الاجتماعية وهي: البيئة، المجتمع، حقوق الإنسان، التنوع، العلاقات مع الموظفين، وجودة المنتج وحوكمة الشركات، كما استخدمت الدراسة لقياس الأداء المالي العائد على الاصول.

اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية ذات دلالة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي في القطاعات المالية والموارد، في حين أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين بعدي علاقات الموظفين وجودة المنتج، والأداء المالي في القطاع الصحي، وبين بعد المجتمع والأداء المالي في القطاع المالي، ووجود علاقة سلبية دالة بين الابعاد (البيئة، جودة المنتج وحوكمة الشركات) والأداء المالي في القطاع المالي وبين بعد علاقات الموظفين والأداء المالي في قطاعات الخدمات والطاقة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

تتميز هذه الدراسة عن جملة الدراسات السابقة في عدة نقاط نبرزها على النحو التالي :

- تتناول هذه الدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية بطبيعتها الخاصة والمميزة، وهو ما يميز هذه الدراسة عن الابحاث التي تناولت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بصفة عامة.
- تتناول هذه الدراسة المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية باعتماد بعد جديد يعكس الطبيعة الخاصة لهذه البنوك وهو البعد الشرعي، حسب مقترحات هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية AAOIFI وتعتبر هذه الدراسة الاولى التي اعتمدت هذا البعد.
- تتناول هذه الدراسة أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية على الأداء المتوازن من خلال مجموعة من التأثيرات السببية بين الأبعاد الأربعة لبطاقة الاداء المتوازن
- تختص هذه الدراسة بالبيئة الجزائرية أي مجوع البنوك الاسلامية العاملة بالجزائر

تاسعا : هيكل الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع وإثرائه وتحليل الاشكالية المحددة والإجابة عنها، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول وذلك بعد التطرق إلى المقدمة العامة على النحو التالي :

- تطرقنا في الفصل الأول إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بصفة عامة من حيث المفهوم والمبادئ والأبعاد وكذا الحجج المؤيدة والمعارضة لهذا المفهوم، كما تطرقنا أيضا إلى أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وكذا هذا المفهوم في ضل المبادرات الدولية.

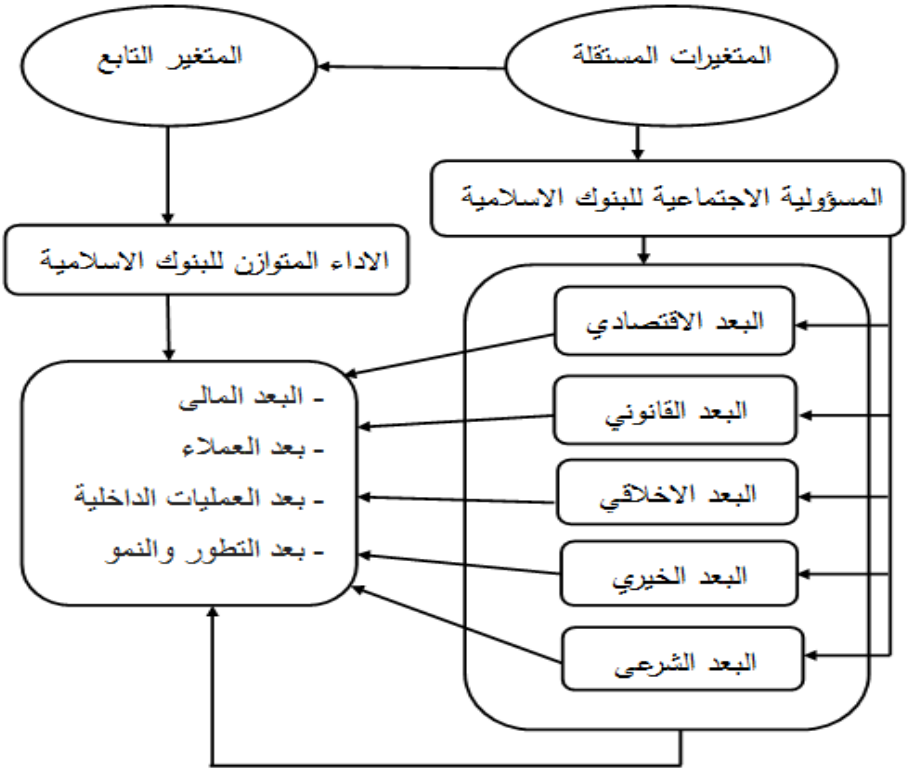
أما الفصل الثاني فخصصناه للمسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية من خلال تحديد خصائص هذا المفهوم في الفكر الاسلامي ومن ثم نقاط إختلاف المفهوم بين الفكرين الاسلامي والوضعي، كما تطرقنا إلى المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي وكذا معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية AAOIFI بهذا الصدد.

تناولنا في الفصل الثالث أداء المؤسسات بصفة عامة من حيث المفهوم، الابعاد وكذا الانواع والأدوات، كما تطرقنا إلى بطاقة الاداء المتوازن باعتبارها أداة مهمة لقياس الأداء وكذا علاقة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالأداء وأدوات قياسها.

- فيما يخص الفصل الرابع فقد خصصناه لمنهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات) بحيث تضمن إجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة، وخصائص عينة الدراسة واختبار الصدق والثبات والاتساق الداخلي.

بينما خصص الفصل الخامس لتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال عرض نتائج التحليل الوصفي لإجابات مفردات عينة الدراسة، واختبار الفرضيات للوصول إلى الإجابة على أسئلة الدراسة وتأكيد الفرضيات أو نفيها، وكذا مناقشة النتائج وفي الأخير تضمنت الدراسة مجموعة من النتائج والتوصيات.

عاشرًا : نموذج الدراسة:



الفصل لأول

التأصيل النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

الفصل الأول: التأصيل النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

تمهيد:

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات من المواضيع المهمة التي أثارت ولا تزال تثير جدلاً واسعا في الأوساط الاكاديمية وحتى في عالم الأعمال، كون هذا المفهوم يبحث في مسالة جد مهمة ألا وهي تأثير أنشطة وأعمال المؤسسات على كل من البيئة والمجتمع ومختلف أطرف العلاقة.

هذا التأثير الذي يراد الوصول به إلى مرحلة النضج حيث ان دور المؤسسات اليوم لم يعد يقتصر على خدمة مصالحها الذاتية، وتحقيق الأرباح وفقط بل أصبحت امام حتمية مراعاة مصالح المجتمع الذي تنشط فيه، أي التوفيق بين الأهداف الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقائها واستمرارها.

وللإلمام بمختلف جوانب هذا المفهوم سنستعرض في هذا الفصل المسؤولية الاجتماعية للشركات من حيث مفهومها، وكذا مختلف النظريات المفسرة لها بالإضافة لاهم المبادرات الدولية التي ساعدت على تفسيرها وتبنيها.

المبحث الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

كان توجه الشركات لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات نتيجة لعدة ضغوطات وتغيرات شهدتها ولا تزال تشهدها بيئة الاعمال، فرغم اختلاف اراء المفكرين حول التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية بين المعارضة والتأييد، إلا انها أصبحت توجها سائدا استجابة لتلك الضغوطات.

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية للشركات ،التعريف والتطور التاريخي

هناك وجهات نظر مختلفة تحيط بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وللإحاطة بماهية هذا المفهوم يجب التوقف عند مختلف وجهات النظر هذه، من خلال تسليط الضوء على أبرز التعريفات التي ناقشته وكذا استعراض جذوره التاريخية وتطوره وولوجه عالم المؤسسات.

أولا: تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات

يكون من الصعب الاتفاق على تحديد تعريف معين يفي بإعطاء مفهوم شامل وجامع لظاهرة ما، وتزداد هذه الصعوبة إذا اقترنت بالعلوم السلوكية والاجتماعية، وهو ما ينطبق على مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات التي عرفت بأنماط وأشكال مختلفة حيث صدر لـ Carroll بحثا يؤكد فيه أنه لحد سنة 2010 تم إحصاء أكثر من 37 تعريف أكاديمي قدم للمسؤولية الاجتماعية [1] ناهيك عن التعاريف المقدمة بعد هذا التاريخ، إضافة إلى التعاريف الصادرة عن المنظمات الدولية لذلك سنحاول إيجازها من خلال تناولها وفق توجهين، التوجه الاول هو ما تتفق حوله الدراسات الأكاديمية أما التوجه الثاني هو ما اجمعت حوله التعاريف الصادرة عن المنظمات والهيئات الدولية.

1- بالنسبة للتعاريف الأكاديمية:

عرفها الليبيرالي Milton Friedman بشكل غير مباشر في مقال له سنة 1970 على أنها: إستعمال المؤسسة لمواردها والقيام بأنشطة موجهة لتعظيم أرباحها شريطة أن تحترم قواعد اللعبة أي الاعتماد على التنافس الحر في السوق دون اللجوء إلى الطرق المغشوشة وإلى التحايل [2].

[1] Archie. B Carroll and kareen M SHABANA. The business casse for corporate responsability: a review of concepts research and practice. International Journal of management Review. vol12. N°1, 2010. P89.

[2] Milton friedman. The social responsability of bussines is to increase its profits, the New York magazine 1970, disponible sur le site internet https://wwwcolorado etu. consulté le 29/12/2017.

ورغم كون Friedman من المدافعين عن الفكر الاقتصادي التقليدي القائم على السعي لتعظيم الربحية كهدف أساسي ووحيد إلا أنه إعترف بضرورة المسؤولية الاجتماعية بطريقة غير مباشرة، وأشار Keth Dawis سنة 1973 إلى ضرورة تحقيق المؤسسات التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية، وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة [3].

ومن أوائل التعريفات التي أطلقت ما كتبه Elias et Eepstie عام 1975 حيث عرفا المسؤولية الاجتماعية بأنها الافصاح عن بعض أعمال المؤسسة، فيما يتعلق بالأنشطة الاجتماعية من ناحية أدائها أو تأثيرها في المجتمع [4].

سنة 1977 أتى Peter Druker بتعريف مفاده أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه [5] وقد شكل هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة وفتح الباب واسعا لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة وقد جاء التعريف الأكثر شمولا والذي به كانت النقلة النوعية في إغناء وتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في إطار البحوث الرائدة لـ (1979) Carroll حيث يرى: أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات النتائج والآثار المترتبة على هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد التوازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات[6].

كما عرفت (Sundra Holmes 1985) المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها:

التزام منشأة الأعمال إتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الانشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها[7].

ما يلاحظ على هذا التعريف أنه كان أكثر تفصيلا من خلال بيان أمثلة عن أوجه الانشطة الاجتماعية المندرجة ضمن المساهمة الاجتماعية للشركات.

---

[3] Ang ele Renaud, Nicolas Berland, mesure de la Performance globale des entreprises "compatible et environnement. may (2007). Finance. P.7

[4] https:// WW W med adc entrer.com (المركز الدولى للأبحاث) article 3570.

[5] خالد قاشي. رمزي بودرجة، التسويق والمسؤولية الاجتماعية. دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن 2018. ص19

[6] Archie B caroll .corporate social responsibility: evolution of a defitional construct businnes society .UZA. vol38.no 3.1999. p272.

[7] مدحت أبو النصر، المسؤولية الإجتماعية للشركات والمنظمات، المواصفة القياسية ISO 26000. القاهرة.مصر 2015. ص32

(Fredirick 1994) إعترف بضرورة عمل الشركات على تحسين الظروف الاجتماعية إنطلاقا مما تمتلكه هذه الأخيرة من موارد تمكنها من إيجاد الحل للعديد من المشاكل الاجتماعية وذهب إلى ممارسة هذا الدور من قبل المسيرين الذين يرغبون أن تعمل مؤسستهم كمواطن صالح[8].

(Robbins 1999) عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها اعتبارات أخلاقية ترتكز على الأهداف في صورة إلتزامات طويلة المدى وتساهم في تعزيز الصورة الجيدة عن المنظمة في المجتمع الذي تعمل فيه[9].

إن الأفكار التي أتى بها Robbins حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية نقلته من الإطار الضيق للتعامل مع الأحداث الآنية إلى هدف إستراتيجي يتطلب إعطاؤه أهمية كبيرة في التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى، وهو ما يتوافق مع رؤية (Daft 2002) حينما أكد أن المسؤولية الاجتماعية هي واجب تلتزم به إدارة المنظمة المعاصرة عند إتخاذها القرارات المهمة وعند قيامها بالأعمال بما يحقق مصالح المجتمع وتدعم رفاهيته[10].

وباختصار عرفها (Pride and ferrell 2006) بأنها التزام المؤسسة بتعظيم تأثيرها الايجابي وتقليص تأثيرها السلبي في المجتمع[11].

العصيمي (2015) في كتابه المسؤولية الاجتماعية نحو التنمية المستدامة، وبعد استعراضه لعدة وجهات نظر حول هذا المفهوم خرج بالتعريف التالي: التزام منظمات القطاع الخاص بنشطات اقتصادية واجتماعية وبيئية لصالح المجتمع ودون مقابل ربحي وبالتكامل مع جهود القطاع الحكومي[12].

واعتبر كل من (خالد قشي ورمزي بودرجة 2018) المسؤولية الاجتماعية على أنها التصرف على نحو يتسم بالمسؤولية والمساءلة ليس فقط أمام أصحاب المصالح (المالكين) ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم: الموظفين، العملاء، الحكومة، الشركات، المجمعات المحلية والأجيال القادمة[13].

2- بالنسبة للتعاريف الصادرة عن الهيئات والمنظمات الدولية:

---

[8] François labelle, les Cinque Génération de la Responsabilité sociale organisationnelle, CESEM-HEM. (2013) P.8

[9] محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية. عمان. الأردن. 2016. ص46.

[10] نفس المرجع. ص46

[11] خالد قاشي، رمزي بودرجة، مرجع سبق ذكره. ص20.

[12] عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية نحو التنمية المستدامة. داراليازوري. عمان. الاردن. 2015. ص12.

[13] خالد قاشي، رمزي بودرجة، مرجع سبق ذكره. ص21.

إنطلاقا من الأساس التطوعي يرى الاتحاد الاروبي أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي الفكرة التي من خلالها تدمج الشركات الاعتبارات الاجتماعية والبيئية مع العمليات الاقتصادية والتفاعل مع اصحاب المصالح على أساس تطوعي[14].

ومن المنطلق ذاته عرفتها الغرفة التجارية العالمية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فالمسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من رجال الاعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونا[15].

أما مكتب العمل الدولي فذهب إلى أنها طريقة تنظر فيها المنشآت في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمها وأساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلها مع قطاعات أخرى[16].

سعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية إلى توضيح معنى المسؤولية الإجتماعية للمنظمة والتي عرفها على أنها السلوك الاخلاقي لمنظمة ما إتجاه المجتمع وتشمل سلوك الادارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في منظمة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم [17] وقد يعني المفهوم أيضا القيم المرتبطة بحماية البيئة.

وقد عرفها المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية على أنها تجنيد لطاقات المؤسسة كي تساهم بشكل إيجابي إلى جانب الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة ويكون ذلك بإدماج الابعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في انشطتهم وهذا حتى تصبح متلائمة مع أهداف التنمية المستدامة[18].

بينما يخالف البنك الدولي وجهة النظر التطوعية للمسؤولية الاجتماعية ويرى بأنها التزام أصحاب الاعمال التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد[19].

---

[14] https://www.eeas.europa.eu consulté le 24/6/2019

[15] Kawngroup. com/Corporate-Social-and environmental responsibility consulted le 30/6/2019

[16] https://www.ilo-org consulté le 15/9/2024

[17] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الامم المتحدة نيويورك، جنيف/2004. ص27.

[18] فاطمة بن عايش، جمعة هوام، مستوى تطبيق الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الفرنسية المدرجة بالبورصة للفترة (2016 - 2016) مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد(5). العدد(2)، 2020. ص.36.

[19] https:// www. World bank. org.consulté le 23/10/2020

واعتماداً لنفس النظرة عرفها مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها الالتزام المستمد من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة فى تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل[20].

ما يلاحظ على التعاريف الصادرة عن الهيئات والمنظمات الدولية أنها تختلف من حيث النظرة لهذا المفهوم، فالبعض يراها بمثابة تذكير للشركات والمنظمات بمسؤوليتها إزاء المجتمع التي تنشط فيه، بينما يرى البعض الآخر أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد مبادرات إختيارية تقوم بها الشركات بإرادتها المنفردة تجاه المجتمع، ويرى آخرون أنها صورة من صور الملائمة الاجتماعية الواجبة على الشركات إلا أنه رغم الاختلاف في النظرة إلا أنه كل هذه الآراء تتفق من حيث المضمون.

وعليه ما يمكن الخروج به من التعاريف السابقة سواء التعاريف الأكاديمية أو تعاريف المنظمات والهيئات الدولية.

أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات قد عرف تغييرات جوهرية على مر الزمان ولا يزال يتطور بتطور المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد اتفاق بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، ويسلم عادة أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملا خيريا من جانب المؤسسة ولا امتثالاً مطلقا للقانون، والقاسم المشترك بين أغلب التعاريف هو أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين آثارها في المجتمع وفيما يلي أهم النقاط المشتركة التي يمكن الخروج بها:

- المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج المؤسسات بموجبه المسائل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها قصد تحسين آثارها في المجتمع.

- المسؤولية الاجتماعية للشركات أداة لتحقيق التنمية المستدامة عن طريق تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية الاجتماعية والبيئية.

- لا تعني المسؤولية الاجتماعية للشركات الامتثال لشرط أو مطلب قانوني فقط وإنما تتعداها إلى تبني مبادرات طوعية ذات توجه اجتماعي.

- لا تقتصر المسؤولية الاجتماعية للشركات على تحقيق رضا أصحاب الملكية وإنما تتعداها إلى تحقيق رضا أصحاب المصالح الأخرى.

[20] https://www.wbcsd. org.consulté le 23/10/2020

ثانيا: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

من خلال ما تناولناه عن تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات يتضح لنا أنها ليست جامدة بل لها صفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتواءم والمتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية فمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ليس جديداً، وهو ناتج عن أحداث بارزة شهدها العالم، لذلك يصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور هذا المفهوم لتداخل الاحداث وتأثيراتها المتبادلة.

وعليه سنحاول الوقوف على الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية للشركات مقسمين إياها إلى ثلاث مراحل أساسية:

1- المرحلة الاولى:

في هذه المرحلة كانت الفلسفة الاقتصادية الكلاسيكية هي القائمة والتي تفرض أن واجب الشركات الاساسي إن لم نقل الوحيد هو تعظيم أرباحها دون القيام بأي واجبات أخرى تجاه المجتمع، وأبرز المدافعين على هذا الطرح Friedman الذي يرى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتحقق من خلال سداد أجور العاملين مقابل العمل الذي يقومون به، وتقديم السلع والخدمات للمستهلكين مقابل ما يدفعونه من أموال وسداد الضرائب للحكومات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة للمواطنين، وإحترام سيادة القانون عن طريق إحترام العقود المبرمة، وأن تبني الشركات لفلسفة المسؤولية الاجتماعية من شأنه إعطاء قوة للأعمال أكثر من اللازم، وفي ظل هذه الفلسفة الكلاسيكية السائدة ظهرت الثورة الصناعية والإدارة العلمية، فانطلاقا من هذه الفلسفة التقليدية لدور الشركات في المجتمع ركزت المؤسسات الاقتصادية جهودها إبان الثورة الصناعية على تحسين أدائها لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح قصد تطوير مشاريعها وزيادة توسيعها مما أدى بها إلى إهمال الجانب الإنساني والبيئي حيث زاد استغلال الموارد البشرية بشكل رهيب، و من بوادر إستغلال الموارد البشرية في هذه المرحلة تشغيل الاطفال والنساء وعموم العاملين لساعات طويلة وبأجور زهيدة وفي ظل ظروف عمل قاسية[21].

وفي المقابل في إطار سعي هذه المؤسسات إلى تحسين الكفاءة الانتاجية لعمالها، إندفع بعض ملاك المؤسسات والمصانع لدراسة كيفية تحسين الكفاءة الانتاجية للعاملين بالتركيز على التحفيز خاصة بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور[22].

[21] محمد فلاق مرجع سبق ذكره ص 34
[22] نفس الملرجع . ص43

وتعد التجارب الشهيرة التي أجريت في هورثون لدراسة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الانتاج والإنتاجية نقلة نوعية في بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية، بعد تزايد الشعور بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري الذي ساءت أوضاعه إبان الثورة الصناعية[23]

ومنه يمكن القول أن المؤسسات بدأت في استشعار ولو جانب بسيط من المسؤولية الاجتماعية تمثل في تحسين أجور العاملين وهو ما مهد لدخول المؤسسات لمرحلة جديدة من حيث نظرتها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

2- المرحلة الثانية:

كل الانتهاكات في حق البيئة ومختلف فئات المجتمع التي تحدثنا عنها في المرحلة الأولى، أدت إلى ظهور جماعات ضغط متعددة سواءاً البيئية أو النسوية أو التي تعتني بحقوق الأقليات والمعوقين...الخ، ما فرض على الشركات إعادة النظر في سياستها التوظيفية والتراجع عن بعض القرارات التمييزية بحق فئات معينة من المجتمع[24].

كما تميزت هذه الفترة بكثرة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بانتهاكات تحصل من قبل المؤسسات تجاه المستهلكين كعدم صلاحية المنتجات وعدم جودتها وكذا بعض قضايا التسمم الغذائي، كما أنه في هذه المرحلة بدأت أوروبا والولايات المتحدة الامريكية تشهد بروزاً لافتا لجماعات حماية المستهلك والبيئة وجمعيات الدفاع عن حقوق المرأة والطفل...إلخ.

حيث تجلى دور هذه الجماعات في تحريكها لمشاعر الجمهور المساند لها وفرض خياراتها لكي تاخذ بعين الاعتبار من قبل المؤسسات مباشرة أو بشكل ضغط على الحكومات لما ينعكس على المؤسسات.

كذلك أدت الفضائح الاخلاقية التي طالت عدداً كبيرًا من الشركات عبر العالم سواء تلك المتعلقة بالرشاوى أو التقصير المهني أو تلك المتعلقة بالانتهاكات البيئية مثل حادثة شركة ASF هذا دفع الشركات إلى إبداء قدر أكبر من الشفافية بهدف تلميع صورتها.

إذن بالنظر إلى التأثير الكبير الذي باتت تمارسه هذه الشركات على اقتصاديات المجتمعات ووصولها إلى مختلف مكونات وجوانب حياة هذه المجتمعات، فقد إزدادت الحاجة إلى وضع ضوابط

[23] https://hbrarabic.com consulté le 22/10/2023.
[24] خالد قاشي .رمزي بودرجة .مرجع سبق ذكره .ص25

ومعايير للتأكد من إستجابة هذه الشركات للمصلحة العامة وهو ما يدخل مفهوم المسؤولية الاجتماعية مرحلة جديدة.

3- المرحلة الثالثة:

اتسمت هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد وظهور العولمة والخصخصة وإتساع نمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات، حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قيما جديدة وأنواعا جديدة من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد، كل هذا أدى بالمؤسسات الاقتصادية إلى الاتجاه نحو تطوير صادراتها الاجتماعية خصوصا أمام إنهيار بعض الشركات العملاقة بسبب غياب تطبيق هذا المفهوم في أنشطتها[25].

كما أن الاحتجاجات والنداءات التي سردناها في المرحلة السابقة تجسدت في شكل قواعد أخلاقية تبنتها الحكومات والمؤسسات الصناعية والتجارية والخدمية في شعاراتها بشكل واضح وصريح.

سنة 1992 تم إنعقاد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة والتنمية والذي توج بصدور وثيقة (أجندة 21) وهي خطة مفصلة عن التنمية العالمية المستدامة نظمت في أربعين فصلا وخمسة عشر مجالاً من مجالات العمل يمثل كل منها بعداً مهما إستراتيجيا لفترة انتقالية شاملة للأعمال التي يلزم تبنيها لحماية البيئة، والتنمية بشكل متكامل، عام 2002 تم انعقاد القمة العالمية للتنمية المستدامة[26].

ما يلاحظ من خلال العرض السابق للتطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات أنه كان متدرجا، كما أن ظهور هذا المفهوم كان حتمية فرضتها مجموعة من الظروف منها الكوارث المتلاحقة التي أضرت بالبيئة والتي أدت إلى تعالي الاصوات بتفعيل دور منظمات القطاع الخاص لتأدية واجبات منهجية موجهة للمجتمع والبيئة كما أن تطور الشركات وكبر حجمها كان له الأثر البالغ من خلال ما فرضه من تبني أنماط جديدة في التسيير أهمها فصل الملكية عن الادارة وما صاحبها من الانتقال من ربط غاية المؤسسة بإشباع رغبات المساهم وحده إلى العمل على إشباع رغبات مجموعات لها صلة مباشرة وغير مباشرة بالمؤسسة.

كل هذا ساهم في تأسيس مفهوم المسؤولية الاجتماعية من أجل تحسين جودة الحياة وحماية البيئة ومن ثم تقوية العلاقات بين منظمات القطاع الخاص والمجتمعات.

---

[25] خالد قاشي رمزي بودرجة .مرجع سبق ذكره .ص25

[26] محمد فلاق. المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية. شركتي سوناطراك الجزائرية، ارامكو السعودية .نموذجا. مجلة الباحث. عدد12. 2013 .ص 30.

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية للشركات ،المبادئ والأبعاد

بالرغم من وجود وجهات نظر مختلفة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات بين المعارضة والتأييد إلا أنه يكاد يكون هناك اتفاق على أهمية إلتزام المؤسسات بمبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات:

أولا : مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات

كانت هناك محاولات عدة للباحثين لوضع مبادئ للمسؤولية الاجتماعية للشركات وإنتهت هذه المحاولات بعدة إقتراحات بقيت مجرد محاولات فردية لا تحظي باتفاق وقبول إجمالي:

فمثلا اقترح Bowen سنة 1953 مبدأين للمسؤولية الاجتماعية للشركات هما[27]:

* استمرارية منظمات الاعمال مرتبطة بتحقيق الرضا للمجتمع لذا يتوجب على المنظمات أن تعمل على زيادة الرضا المجتمعي.

* تعد منظمات الاعمال رمزا للأخلاقيات في المجتمع لذ يجب أن تعمل على أن تعكس ذلك.

واستنادا لهذين المبدأين عمل WOOD سنة 1991 على توسيع الفكرة وإقترح بذلك ثلاث مبادئ أساسية للمسؤولية الاجتماعية كما يلي[28]:

- مبدأ الشرعية:

يشير إلى منح المجتمع للمؤسسة الشرعية والقدرة على العمل والمؤسسة بدورها لا تخترق حدود السلطة الممنوحة، لأن للمجتمع القدرة على فرض أنواع من العقوبات على المؤسسة إذا لم تحقق التوقعات.

- مبدأ المسؤولية العامة:

يشمل هذا المبدأ أن المؤسسة مسؤولة على حل المشاكل الاجتماعية وتختلف طبيعة المشاكل هذه حسب طبيعة المؤسسة.

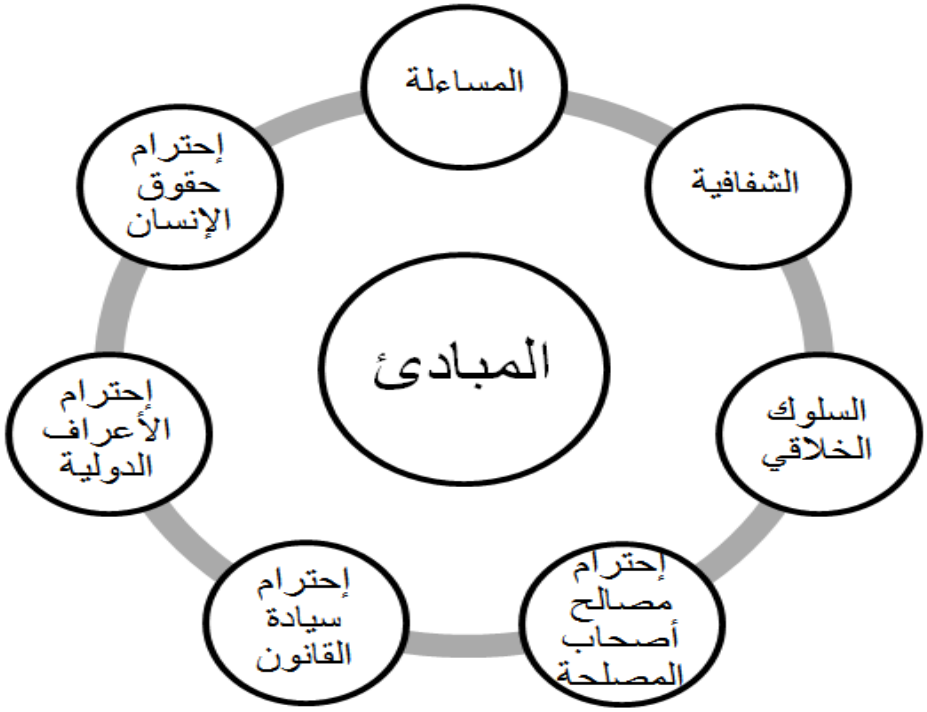
- مبدأ حرية التصرف الإداري:

يشير هذا المبدأ إلى حدية تصرف متخذي القرار في المؤسسات باعتبارهم أطراف فاعلة في الممارسات الأخلاقية في المؤسسة وهم مجبرين على ممارسة هذه السلطة التقديرية كما هو ممنوح لهم من طرف المجتمع لتحقيق نتائج مسؤولة اجتماعيا.

[27] عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، عمان الاردن. 2015. ص22.
[28] Domnaj-Wood. corporate social performance Revisited, the Academy of Management Rview Vol 16. N4 (1991) P.694.

كما تستند المسؤولية الاجتماعية للشركات على مجموعة من المبادئ الاساسية التالية[29]:

الشكل 1- 1 مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات



المصدر: صالح الحموري، رولا المعايطة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء) دار الكنوز، الطبعة الأولى، عمان الاردن – 2015. ص71.

1- مبدأ إحترام سيادة القانون: أن تلتزم المؤسسات بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية مع مراجعة مدى تطبيقها بشكل دوري.

2- مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسات الاتفاقيات الدولية والحكومية، واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات عند قيامها بتطوير سياساتها تجاه المسؤولية الاجتماعية.

3- مبدأ إحترام مصالح أصحاب المصلحة: يتعين على المؤسسات وفق هذا المبدأ أن تقوم بتحديد الاطراف المعنية (أصحاب المصلحة) وتحديد اهتماماتهم وأن تعمل على مراعاتها والتجاوب معها وأن تعمل على التجاوب مع التوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة.

[29] صالح الحموري، رولا المعايطة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات من الالف الى الياء، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الاردن (2015). ص72-75.

4- مبدأ السلوك الأخلاقي: يتعين على المؤسسات وفق هذا المبدأ أن تحدد وتتبنى معايير السلوك الأخلاقي التي تتلائم مع غرضها وأنشطتها فيما يتعلق بجميع أطراف أصحاب المصلحة.

5- مبدأ القابلية للمساءلة: تعمل المؤسسات تجسيداً لهذا المبدأ على الكشف المنتظم للسلطات القانونية والجهات المعنية مختلف السياسات والقرارات والاجراءات المعمول بها، وأن تأخذ على عاتقها الاجراءات التصحيحية.

6- مبدأ الشفافية: على المؤسسات عملاً بهذا المبدأ أن تفصح بشكل واضح ودقيق عن سياساتها وأنشطتها، بما فيها التأثيرات الفعلية والمحتملة على البيئة والمجتمع.

7- مبدأ احترام الحقوق الاساسية للإنسان: يقع على عاتق المؤسسات تطبيقا لهذا المبدأ الالتزام بما ورد في الإعلان العالمي لحقوق الانسان من سياسات وممارسات وسيكون لنا تفصيل في هذا الاعلان في المبحث الثالث من هذا الفصل.

ثانيا: ابعاد المسؤولية الاجتماعية

سعى العديد من الكتاب والباحثين لتصور نموذج يحدد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات كل حسب نظرته لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في حد ذاته، ولعل أبرز هذه الأبحاث ما جاء به Carroll الذي يعد أول من أعطى تعريفاشاملاً للمسؤولية الاجتماعية للشركات وأول من وضع لها أسسها النظرية.

وفيما يلي جدول يقدم ملخصا لأهم الأبحاث في هذا المجال والأبعاد التي تناولوها:

جدول 1- 1 أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات

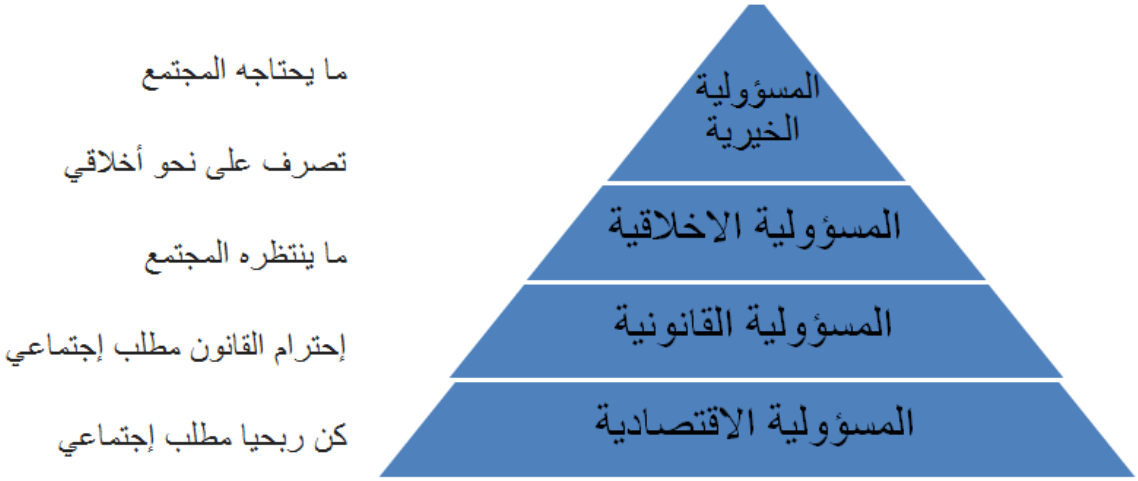
إسم الباحث	السنة	الأبعاد المحددة للمسؤولية الاجتماعية
Archie B Carroll	1991	المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، المسؤولية الخيرية
Strong	1992	المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية
Pride et Ferrell	1997	المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، المسؤولية الانسانية
Wolfgang	2000	المسؤولية تجاه المجتمع، المسؤولية تجاه الأفراد المسؤولية تجاه البيئة الطبيعية
Hick	2000	العلاقات مع المجتمع، العلاقات مع العاملين العلاقات مع المستهلكين، العلاقات مع المستهلكين، العلاقات مع المجهزين، العلاقات مع الجماعات المحلية، العلاقات مع الجماعات المهنية
بدوي	2000	مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية، مجال المساهمات العامة تجاه المجتمع، مجال الإهتمام بالموارد البشرية، مجال تحسين جودة المنتج أو الخدمة.
Plazzi et Starcher	2001	المسؤولية تجاه المستهلكين، المسؤولية تجاه العاملين، المسؤولية تجاه شركاء العمل، المسؤولية تجاه البيئة، المسؤولية تجاه المجتمعات المحلية، المسؤولية تجاه المستثمرين
Heyen	2002	تطوير المجتمع، العلاقات مع العاملين، العلاقات مع المجهزين، حماية البيئة والموارد الطبيعية، الممارسات التسويقية، التدقيق المحاسبي والرقابة وإعداد التقارير، المسؤولية المادية
L Sweemy	2009	الالتزام بحماية البيئة، الالتزام بحماية المستهلك المسؤولية تجاه المجتمع، المسؤولية تجاه العاملين
السيجاني	2009	البعد الثقافي، البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد البيئي
A.P Malkumori	2012	المسؤولية تجاه حماية البيئة، الإلتزام بحماية المستهلك، المسؤولية تجاه المجتمع، المسؤولية تجاه العاملين
مساي كرومية	2014	المسؤولية تجاه المجتمع والبيئة، المسؤولية الاجتماعية إتجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين
إيمان بن عزوز وإلياس بن ساسي	2015	المحافظة على البيئة، الإهتمام بالعاملين، التفاعل مع المجتمع، حماية المستهلك

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المرجع، خالد قاشي ورمزي بودرجة، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار أسامة، عمان ،الأردن 2018.

من خلال تحليل الجدول رقم (1-1) نجد أن هناك مجموعة من الباحثين ذهبوا لتحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات ضمن مجالات عريضة (النموذج المفاهيمي)، في حين ذهب البعض الآخر إلى تفصيل أكثر من خلال تناول الأطراف التي تقع على الشركات مسؤولية تجاهها (نموذج أصحاب المصالح)، وسنقتصر على تفصيل نموذج Carroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات على اعتباره النموذج الأبرز في هذا المجال وحجر الاساس لعديد الدراسات.

ففي سنة (1979) حدد Carroll أربعة أنواع من المسؤوليات وهي المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، والمسؤولية الخيرية، وقد مثل Carroll هذه المسؤوليات في شكل هرم سنة (1991) والذي يعرف في الأوساط الاكاديمية بهرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية.

الشكل-1 -2 هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



Source: Archie B CARROLL the pyramid of corporate Social responsibility toward moral management of organization stakholders, Business horizons. vol34. N°4.1991. P42.

إذن رتب Carroll هذه المسؤوليات في شكل هرمي لتكون المسؤولية الاقتصادية في قاعدة الهرم ثم المسؤولية القانونية فالمسؤولية الأخلاقية، وصولا إلى المسؤولية الخيرية في قمة الهرم، وهو يرى أن مستويات المسؤولية المختلفة لا يمكن أن تتحقق في غياب أو ضعف الاداء الاقتصادي كما يرى أن المسؤولية الاقتصادية والقانونية مطلب اجتماعي، في حين يرى أن المسؤولية الاخلاقية نتاج لوجود ما سبقها، أما المسؤولية الخيرية فهي أمنية إجتماعية تنتج من وفرة ما سبقها[30].

[30] Archie B CARROLL the pyramid of corporate Social responsibility toward moral management of organization stakholders, Business horizons. vol34. N°4.1991. P42.

وفيما يلي تفصيل لهذه المسؤوليات[31].

1- المسؤولية الاقتصادية:

يقتضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج منظمات الاعمال سلعا وخدمات بجودة عالية كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق إحترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الضرر بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والإضرار بالمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التقدم التكنولوجي وإستخدامه في معالجة الاضرار التي تلحق بالبيئة.

2- المسؤولية القانونية:

يقتضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع كقوانين حماية المستهلك وحماية البيئة، كما يقتضي هذا البعد تحقيق العدالة والسلامة عن طريق تحسين ظروف العمل إضافة إلى احترام حقوق الانسان بصفة عامة.

3- المسؤولية الأخلاقية:

يقصد بالمسؤولية الأخلاقية للمنظمة قيامها بعمل الصواب وليس الخطأ أو عمل ما هو صحيح وعادل مع عدم الإضرار بالآخرين، على سبيل المثال على المؤسسات الالتزام بالأخلاق الحميدة واحترام ثقافة المجتمع ،وذلك في كل تصرفاتها مع مختلف أصحاب المصالح أيضا تشتمل المسؤولية الاخلاقية أن تراعي المؤسسات القيم والأخلاقيات المهنية، وقيم وأخلاقيات العمل والإدارة والالتزام بتطبيق مواثيق الشرف والدساتير الأخلاقية للمهن[32].

4- المسؤولية الخيرية (التقديرية):

يقصد بالمسؤولية الخيرية قيام المؤسسات بعمل الخير وتقديم الإعانات والمساهمات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة للمجتمع، بفئاته المختلفة خاصة الفقيرة منها، ويدخل ضمن هذه المسؤولية إلتزام المؤسسات بالتبرع للجمعيات الخيرية[33].

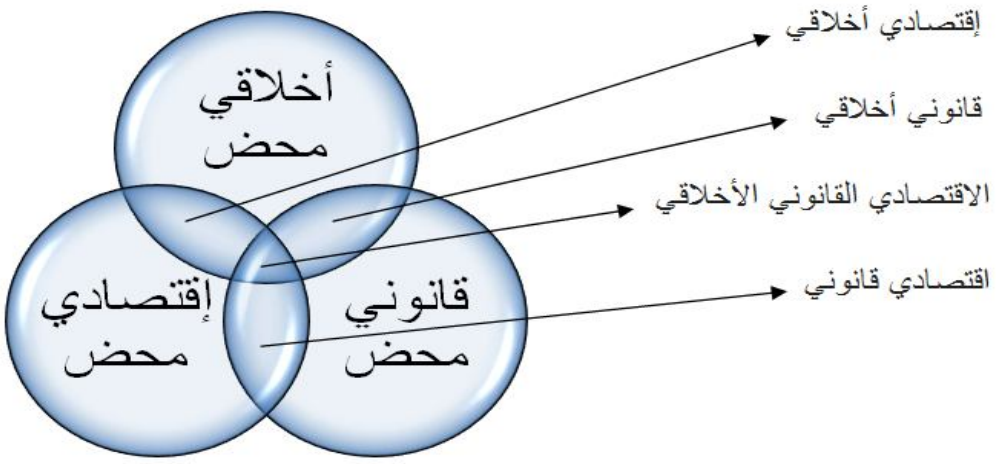
على الرغم من شيوع نموذج كارول واعتماده في العديد من الدراسات النظرية والتطبيقية منها، إلا أنه لا يخلو من بعض الحدود والانتقادات، أولها تمثل في استخدام الشكل الهرمي لتمثيل العلاقة بين

[31] خالد قاشي .رمزي بودرجة .مرجع سبق ذكره .ص ص. 38.39
[32] مدحت محمد ابو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية ISO 26000، المجوعة العربية للتدريب والنشر. القاهرة، مصر، (2015).
[33]نفس المرجع ص .

المكونات الأربعة للنموذج من شأنه أن يؤدي إلى سوء فهم أولويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات فيمكن أن يعطي نظرة أن المسؤولية الخيرية أهم متغير يتوجب على الشركات البحث عنه وذلك لتمركزها في أعلى الهرم، في حين يعطي قيمة أقل للمسؤولية الاقتصادية لتمركزها في أدنى الهرم، كما أن الإطار الهرمي لا يصور الطبيعة المتداخلة بين هذه الابعاد إضافة إلى ذلك فإن إدراج المسؤولية الخيرية كبعد منفصل في النموذج غير مناسب بالنظر إلى الطبيعة الطوعية لهذا البعد فلا يمكن اعتباره مسؤولية في حد ذاته، علاوة على ذلك فإن فكرة العمل الخيري قريبة جداً من البعد الأخلاقي في النموذج وهو ما يخلق تداخلا بينهما[34].

وبناء على ذلك قام (Carroll et Schwartz 2003) بتطوير نموذج الثلاث أبعاد للمسؤولية الاجتماعية، محاولين تدارك النقائص السالفة الذكر. من خلال الاعتماد على (مخطط Venn) لتمثيل العلاقة بين الابعاد الثلاثة.

الشكل 1- 3 نموذج Venn المجالات الثلاث للمسؤولية الاجتماعية



Source: Archie B Carroll. Marks Shwartz. corporate Social Responsibility. A three - Domain Approach Bussines ethics Quarterly, Volume13. (2003) P509.

[34] Adel Golli et Dorra Yahiaoui. Responsabilité Sociale des entreprises: analyse du modèle de Carroll (1991) et application au cas tunisien, Revue Management et avenir. N°23. .2009. P144-145.

إذن باعتماد هذا المخطط يلغي carroll and shwartz أي أولوية لبعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الآخر، كما يسمح بتسليط الضوء على التداخلات بين مختلف الابعاد، كما نلاحظ الاستغناء عن البعد الخيري الذي يمكن أن يندرج ضمن البعد الاخلاقي، الاقتصادي أو القانوني عاكسا المواقع المختلفة المحتملة للأنشطة الخيرية.

ويتم تعريف الفئات الثلاث (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية) بطريقة تتفق مع نموذج Carroll ذو الأربعة أبعاد، بالإضافة إلى الفئات الأربع المتداخلة والمتمثلة في[35]:

* المجال الاقتصادي الاخلاقي:

تندرج ضمن هذه الفئة مجموعة الانشطة الأخلاقية والاقتصادية في آن واحد دون أن تكون ملزمة قانونا، وهي فئة ضيقة جداً لأن معظم الانشطة الغير مشروعة قانونا تعتبر غير أخلاقية ومن أمثلة الأنشطة الأخلاقية الاقتصادية نجد التبرعات للجمعيات الخيرية لأسباب اقتصادية وأخلاقية، المنتجات الخضراء...الخ.

* المجال الاقتصادي القانوني:

تضم هذه الفئة مجموعة الأنشطة الاقتصادية والقانونية دون أن تكون أخلاقية وهذه الفئة هي فئة محدودة للغاية أن أساس التنظيمات القانونية هي أنشطة أخلاقية، ومن أمثلة هذه الانشطة الممارسات الانتهازية لبعض المؤسسات واستغلال الثغرات القانونية لتحقيق مكاسب اقتصادية غير أخلاقية خاصة فيما يتعلق بمعايير السلامة البيئية.

* المجال القانوني الأخلاقي:

تندرج ضمن هذه الفئة مجموعة الأنشطة ذات الدوافع القانونية والأخلاقية وليست المنافع الاقتصادية ولو كانت لها قواعد اقتصادية غير مباشرة في بعض الأحيان، إذن تمثل إستجابة المؤسسات للضغوطات القانونية والمجتمعية ولو على حساب تكبد تكاليف إضافية.

* المجال الاقتصادي القانوني والاخلاقي:

تندرج ضمن هذه الفئة مجموع الأنشطة ذات الدوافع الاقتصادية والقانونية والأخلاقية في آن واحد.

[35] Archie B Carroll. Marks schwartz. Corporate Social Responsibility A three - Doman Approach Business ethics quarterly-Volume 13. (2003) PP513-519.

ويرى Carroll et Buchlotz ضرورة توخي الحذر فيما يخص الفئات المتداخلة، ومن وجهة النظر المعيارية فإن الفئة المركزية (الاقتصادية، القانونية، الاخلاقية) هي الفئة التي ينبغي على المؤسسات أن تسعى لتبنى أنشطتها، أو ضمن الفئة (الاقتصادية / الاخلاقية) على اعتبار أن المؤسسات تمتثل للقانون بشكل سلبي.

المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية للشركات بين المعارضة والتأييد:

كان إتجاه الشركات لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية حتمية لا مفر منها فرضتها عديد الظروف والأحداث على مدى العقود الماضية، لكن هذا لا يلغي الجدل الحاصل حول هذا المفهوم بين المعارضة والتأييد وهو ما سنحاول إيضاحه من خلال هذا المطلب.

أولا : الحجج المعارضة لمسؤولية الشركات الاجتماعية:

لعل أبرز المعارضين لمسؤولية الشركات الاجتماعية هم أصحاب الفكر الاقتصادي الكلاسيكي التقليدي من أمثال (Milton Friedman) الذين لا يؤمنون بالدور الاجتماعي للشركات أو على الأقل لا يعتبرونه حاجة ملحة يتوجب على الشركات القيام بها مستندين في ذلك على الحجج التالية:

من بين الحجج المقدمة لتخلي الشركات عن مسؤوليتها الاجتماعية هي أن الشركات ليست لديها المهارات والوقت اللازم للإنخراط في الاعمال الاجتماعية والبيئية، كون أن المديرين المشرفين على الشركات يفتقرون إلى المعرفة اللازمة لاتخاذ القرارات الاجتماعية والبيئية، ما يؤدي إلى نتائج كارثية على أموال الشركة وأموال المساهمين[36].

من بين أقوى الحجج المقدمة أيضا لتبرئة الشركات من أي تبعات اجتماعية يمكن تحملها هي أن الأنشطة الاجتماعية والبيئية من مسؤولية الحكومات وليس الشركات، كون أن توجه الشركات لتبني أنشطة اجتماعية من شأنه أن يكسبها سلطة إضافية (السلطة الاجتماعية) يمكن أن تسيء استخدامها من خلال ممارسة ضغوط على المجمع ومؤسساته[37].

[36] Davis k. the case for and against business assunption of sociale Responsibilities Academy of Management Journal. 16(2). (1973). P321.
[37] Davis K. op. cite P. 322

أيضا من بين أسباب الاعتراض على مسؤولية الشركات الاجتماعية هو تأثر قدرتها التنافسية، فالانخراط في أعمال اجتماعية من شأنه أن يحيد الشركات عن هدفها الاقتصادي الصحيح[38].

وتتعزز هذه الفكرة أيضا من خلال حقيقة أن الحكومات في بعض الاحيان تمتلك القدرة على فرض بعض التشريعات التي تحد من منافسة الشركات التي تتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية أمام تلك التي لا تتبناها في بلدان أخرى.

يذهب البعض إلى أن إلتزام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية يمكن أن يؤدي إلى ضياع أهدافها الاقتصادية مع مرور الوقت من منطلق أن المجتمع لن يتوقف عن المطالبة بمزيد من الممارسات الاجتماعية، فيصرف الشركات عن وظائفها الاقتصادية[39].

أما من وجهة نظر تحليلية محاسبية، فإن إنفاق الشركات لجزء من أرباحها على الانشطة الاجتماعية من شأنه أن يؤثر على ارتفاع أسعار السلع والخدمات التي ستتحمل جزءا كبيرا من تكاليف ممارسة المسؤولية الاجتماعية[40].

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الحجج تراجعت مع مرور الوقت بتراجع مؤيدي الفكر الكلاسيكي التقليدي وبزيادة الوعي بضرورة وأهمية الدور الاجتماعي للشركات.

فحتى Friedman الذي يعتبر من أبرز المعارضين لفكرة المسؤولية الاجتماعية للشركات قام بإضعاف حجته عند إعترافه "أن ممارسة الادارة تكون للحصول على أكبر قدر من المال مع مراعاة قواعد المجتمع الاساسية سواء المنصوص عليها في القانون أو العادات الاخلاقية" وبهذا فإن Friedmanيعترف بثلاث فئات من الفئات الاربع لنموذج Carroll للمسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، القانونية والأخلاقية) وأهمل الفئة الخيرية[41].

وعلى الرغم من منطقية الحجج الرافضة للمسؤولية الاجتماعية إلا أنها تفتقر إلى نهج واقعي يعترف ويأخذ بعين الاعتبار جوانب أخرى من المسؤولية الاجتماعية للشركات.

---

[38] Archie B. Carroll. and Kareen. M. Shabana The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. International Journal of Management Reviews (2010). P88.

[39] مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة وهران (2013-2014). ص121.

[40] نفس المرجع، ص122.

[41] Archie B. Carroll. Annk. Buchloltz. Business and Society. Ethics and stak holder management 7th Edition. South-Western. Apart of Congage learning 2008/2009. P49.

ثانيا : الحجج المؤيدة لمسؤولية الشركات الاجتماعية:

لعل أبرز المدافعين على مسؤولية الشركات الاجتماعية هو Carroll صاحب الابحاث الرائدة في هذا المجال وعلى هذا الاساس قدم (Carroll and Shabana) مجموعة من الحجج والأسس المنطقية التي تدعم سبب قبول مجتمع الاعمال للمسؤولية الاجتماعية مجيبا بذلك على التساؤل الرئيسي الذي طرحه، ما الذي يحصل عليه مجتمع الاعمال والمنظمات من المسؤولية الاجتماعية؟ أي كيف تستفيد بشكل ملموس من الانخراط في سياسات وأنشطة وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات[42]؟

وقاما بالإجابة على هذا التساؤل من خلال تقديم خمس حجج ومبررات رئيسية تمثلت في: المصلحة الذاتية المستنيرة، درئ الحكومة، الموارد المتاحة، الفعل الاستباقي أفضل من رد الفعل والدعم العام[43].

تقوم حجة المصلحة الذاتية المستنيرة على الاعتقاد بأنه من المصلحة الذاتية للشركات على المدى الطويل أن تكون مسؤولة إجتماعيا، من منطلق أن تبني الشركات للأنشطة وممارسات المسؤولية الاجتماعية في الوقت الحالي من شأنه توفير مناخ صحي للعمل مستقبلا وهو ما يضمن لها الاستمرارية على المدى الطويل.

تستند الحجة الثانية (تجنب التدخل الحكومي) على فكرة تجنب التدخل الحكومي المستقبلي من خلال التزام الشركات من نفسها بممارسات المسؤولية الاجتماعية والانضباط الذاتي ومواكبة تطلعات وتوقعات المجتمع منها وهو ما من شأنه تجنيب الشركات مختلف الضغوطات الحكومية.

(الموارد المتاحة) إستخدم الباحثان حجة موارد الشركات للدفاع على ضرورة مسؤولية الشركات الاجتماعية على اعتبار ان الشركات لديها رصيد من المواهب الإدارية والخبرة الفنية ورأس المال وهو ما يخولها للعب دور إجتماعي مهم والمساهمة في إيجاد الحلول للمشكلات التي عجزت وفشلت جهات أخرى في حلها (الحكومية مثلا).

تقوم الحجة الرابعة على أن الفعل الاستباقي أفضل من رد الفعل وذلك أن (التوقع، التخطيط) أكثر عملية وأقل تكلفة من مجرد الاستجابة للمشكلات الاجتماعية بعد حدوثها، وقد برهنت هذه الحجة عمليا في عديد التجارب التي وقعت فيها بعض الشركات خاصة فيما يتعلق بالتلوث البيئي الذي كلف الشركات ثمن باهظا لتداركه.

[42] Archie B. Carroll and kareen. M. Shabana. Op cite. P85.
[43] Archie B. carroll. and kareen. M. Shabana op cite P.P88.89.

(الدعم العام) تذهب هذه الحجة إلى ضرورة مشاركة الشركات في المسؤولية الاجتماعية بسبب دعم الجمهور لها بقوة، فيتوجب على الشركات اليوم أن تكون مسؤولة عن عمالها ومجتمعاتها وأصحاب المصلحة الآخرون ولو على حساب التخلي على بعض أرباحها، وذلك لكسب الدعم والتعاطف المجتمعي.

(Kramer and Porter) بدورهما قاما بحصر مختلف مبررات أنصار المسؤولية الإجتماعية في أربع حجج رئيسية هي: الالتزام الاخلاقي، الاستدامة، الرخصة للعمل والسمعة[44].

تقوم الحجة الاول (الالتزام الاخلاقي) على فكرة تناسب مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ومفهوم الأخلاق كون أن إلتزام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية يعني التزامها بالواجبات الأخلاقية في مختلف المجالات مثل الصدق في تقديم البيانات المالية والعمل في إطار قانوني...الخ، وهو ما يؤدي إلى تحقيق نجاحات تجارية بطرق تحترم القيم الاخلاقية وتحترم الناس والمجتمعات والبيئة الطبيعية.

تستند حجة (الاستدامة) في دعم مسؤولية الشركات الإجتماعية على ما يسمى بخط القاعدة الثلاثي للأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، وهو ما يعني عمل المؤسسات بطرق تؤمن الاداء الاقتصادي طويل المدى من خلال تجنب السلوك قصير المدى المضر إجتماعيا أو المدمر بيئيا، ويعمل هذا المبدأ بشكل أفضل مع القضايا التي تتوافق والمصالح الاقتصادية والتنظيمية للمؤسسة، وهو ما يتوافق مع طرح Carroll للمصلحة الذاتية المستنيرة، ولكن على الرغم من منطقية هذا الطرح إلا أنه يستند على أساس ضئيل لتحقيق التوازن بين الاهداف طويلة الاجل مقابل التكاليف على المدى القصير وهو ما يضع الشركات في مفاضلة حول حجم التكاليف التي يمكن أن تتحملها الآن مقابل حجم التكاليف التي يمكن أن تتحملها في وقت لاحق نتيجة إنتهاك الواجب الاجتماعي.

من بين الحجج الداعمة لإلتزام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية هي كونها (رخصة للعمل) فكل مؤسسة تحتاج إذن ضمني أو صريح من الحكومات والمجتمع المحلي ومختلف أصحاب المصالح الآخرين لممارسة أعمالها وبطبيعة الحال كل مؤسسة حسب نشاطها.

وتقوم هذه الحجة على اعتبار المسؤولية الاجتماعية وسيلة لإرضاء جماعات الضغط، فعلى النقيض من مبدأ الاستدامة فإن نهج رخصة العمل أكثر واقعية فهو يقدم وسيلة ملموسة لتحديد القضايا

[44] Michael. Porter and Mark. R. Kramer. strategy and Society: the link betwen Competitive Advantage and corporate social Responsibility. Harvard business Review (2006) PP81-83.

الاجتماعية والانخراط فيها وهو ما يعزز موقعها التنافسي كما يضع المؤسسات أمام مفاضلات بين ردود الفعل على المدى القصير والفوائد الاستراتيجية على المدى الطويل.

من بين أقوى الحجج المقدمة لتبرير مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات هي تحسين السمعة على إعتبار أن المؤسسات التي تتبنى مبادرات إجتماعية لفائدة مختلف أصحاب المصالح من شأنه أن يعمل على تحسين صورة المؤسسة وعلامتها التجارية وحتى رفع قيمة أسهمها.

ولكن على الرغم من كثرة الدراسات النظرية وحتى الميدانية التي أجريت حول تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على سمعة المؤسسات إلا أنها لم تتوصل إلى نتائج مباشرة ومقنعة وذلك كون أن العلاقة بين الأفعال الحسنة ومواقف المستهلكين ليست مباشرة لدرجة يمكن قياسها، وهو ما يضع هذه الحجة على أرضية مهزوزة.

رغم إستعراض Kramer and Porter لهذه الحجم إلا أنهما إعترفا انها ترتكز على التوتر بين قطاع الاعمال والمجتمع بدل التركيز على الترابط بينهما، فهي تخلق مبررات عامة لا ترتبط بإستراتيجية أو عمليات معينة، وهو لا يكفي لمساعدة الشركات على تحديد وترتيب أولوياتها في معالجة القضايا الاجتماعية والنتيجة هي أنشطة وأعمال خيرية غير منسقة وغير متصلة بالإستراتيجية وهو ما يجعل المسؤولية الاجتماعية فرصة ضائعة لدعم المؤسسة والمجتمع وأهدافها.

وفي الأخير يمكننا القول أنه حتى وإن اختلفت وجهات النظر حول المسؤولية الاجتماعية للشركات بين مؤيد ومعارض هذا لا يلغي حتمية وضرورة التزام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية، فلقد انتقلت فكرة المسؤولية الاجتماعية من فكرة مشكوك فيها إلى فكرة مقبولة عالميا وقضية إستراتيجية مهمة ومعظم الحجج المعارضة لها تم دحظها وبرهان عدم صلاحيتها في ظل تراجع النظريات الكلاسيكية الداعمة لها، أما حجج المؤيدين فحتى وإن لم يتم الارتقاء بها إلى مستوى خطط واضحة قابلة للتطبيق فإنها تبقى منطقية ومجدية خصوصا على المدى الطويل.

المبحث الثاني: نظريات ومقاربات المسؤولية الاجتماعية للشركات

حاول العديد من الباحثين وضع تصنيفات لنظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات، ولعل أبرز هذه المحاولات دراسة (KLOMOSKI 1991) الذي صنف نظريات المسؤولية الاجتماعية ضمن ثلاث مجموعات: تشمل المجموعة الاولى الموافقة الدائمة لزيادة الارباح ضمن الأطر القانونية، وتضم المجموعة الثانية النظريات المدافعة عن الشخصية الاخلاقية للشركات، أما المجموعة الثالثة فتدافع عن البعد الاجتماعى للشركات.

(Garriga of Melé 2004) إقترحا بدورهما تصنيف النظريات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية ضمن أربع مجموعات (النظريات السياسية، النظريات الوسيلة، النظريات التكاملية، النظريات الأخلاقية).

أما (Sechée 2007) فقد صنف نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات ضمن ثلاث مجموعات تسمى المجموعة الأولى بالنظريات النفعية، والمجموعة الثانية بالنظريات الادارية، أما الثالثة فهي نظرية العلاقة.

وترتكز مختلف هذه التصنيفات على أربعة أبعاد رئيسية تتعلق بالأرباح، الاداء السياسي، المطالب الاجتماعية، والقيم الأخلاقية.

ويتم في هذا المبحث عرض هذه النظريات مرتكزين على هذه الابعاد

المطلب الأول: نظرية الارباح (النظرية النيوكلاسكية)

أولا: لمحة عامة:

إن الفكرة الاساسية التي تقوم عليها هذه النظرية هي أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتمثل في تحقيق أكبر قدر من الارباح واستثمارها، ما يؤدي إلى تحقيق الرفاه الاجتماعي.

ويعتبر Friedman أبرز ممثلي هذه المقاربة ففي سنة 1970 عبر عن نظرته للمسؤولية الاجتماعية من خلال قوله أن منظمة الاعمال لها مسؤولية اجتماعية وحيدة هي توظيف الموارد في

النشاطات التي من شأنها زيادة الارباح شرط احترام قواعد اللعبة المتمثلة في المنافسة الحرة والمفتوحة والابتعاد عن الغش والتدليس[45].

وبذلك أصبح رائدا للمبدأ النيوكلاسيكي الذي يعتبر الربح هو المقياس الاساسي لكل القيم.

إذن يري Friedman أن المسؤولية الاجتماعية لشركة من الشركات يجب أن تصب في نهاية المطاف في صالح الشركة نفسها وهو ما يعني أنه ما من دافع أو باعث للشركات من تبني أنشطة المسؤولية الاجتماعية سوى مراكمة الثروات وتعظيم الارباح.

يتبين أن هذه النظرية ما هي إلا إعادة إحياء أو تحديث للاتجاه الكلاسيكي الذي يقوم على فكرة الانتاج والتوزيع بهدف تنمية الارباح وكلما سارت العجلة الاقتصادية بشكل جيد كلما توفرت السلع والخدمات وهو ما من شأنه تحقيق الرفاه الاجتماعي[46].

ثانيا : المقاربات النظرية لها

klomoski وفي دراسة له سنة 1991 لنظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات، قام بتصنيفها ضمن ثلاث مجموعات سمى المجموعة الاولى بالنظريات الاصولية، وتشمل جميع المواقف التي تدعو بطريقة أو بأخرى إلى أن الشركات ليست سوى أدوات قانونية وأن المسؤولية الوحيدة للأعمال التجارية هي زيادة الارباح وفق القوانين[47].

إذن يركز klomosti في تصنيفه على فكرة تعظيم الارباح كمقياس أعلى وهو ما تقوم عليه نظرية الارباح.

بدورهما الباحثان Melé and Garriga تطرقا لوجهة النظر هذه في تصنيفهما لنظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات تحت إسم النظريات الوسيلة أو الذرائعية والتي تعتبر أن المسؤولية الاجتماعية للشركات ما هي إلا وسيلة لبلوغ الأهداف الاقتصادية.

واعتمادًا على الهدف الاقتصادي المقترح حدد Melé and Garriga ثلاث مجموعات للنظريات الوسيلة، الهدف من المجموعة الاولى هو تعظيم قيمة المساهمين مقاسة بسعر السهم وهو ما يقود إلى توجه للأرباح على المدى القصير، وترتكز المجموعة الثانية على هدف تحقيق مزايا تنافسية

[45] جبالة محمد. مقدم مختارية .المسؤولية الاجتماعية للشريكات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية ، المركز الديمقراطي العربي، كتاب جماعي، الطبعة الأول .المانيا برلين. 2019. ص19.

[46] نفس المرجع السابق. ص19

[47] Elisabet Garriga, Damenec Melé : Corporate Social Responsability Theories Mapping the Therritory Journal of Business. article 53.2004 p1

وإستراتيجية، أما المجموعة الثالثة فترتبط بالتسويق المرتبط بقضية وفيما يلي شرح موجز لفلسفة هذه التوجهات[48].

1) تعظيم القيمة للمساهمين:

هو نهج معروف جدا يأخذ المساهمة البسيطة لتعظيم قيمة المساهمين كمعيار أعلى لتقييم نشاط اجتماعي محدد للمؤسسات إذ ينبغي القيام بأي إستثمار في المطالب الاجتماعية التي من شأنها أن تنتج زيادة في قيمة المساهمين بالتصرف دون خداع أو إحتيال، وفي المقابل إذا كانت المطالب الاجتماعية تفرض فقط تكلفة على المؤسسة فيجب رفضها.

2) إستراتيجيات لتحقيق المزايا التنافسية:

ترتكز هذه المجموعة على كيفية تخصيص الموارد من أجل تحقيق أهداف اجتماعية على المدى الطويل وخلق ميزة تنافسية، ولبلوغ هذه الاهداف يمكن إدراج ثلاث مقاربات هي: الاستثمارات الاجتماعية في السياق التنافسي، المنظور المستند على الموارد الطبيعية للمؤسسة وقدراتها الدينامكية واستراتيجيات لقاعدة الهرم الاقتصادي.

2-1) الاستثمارات الاجتماعية في السياق التنافسي:

يرى Melé et Garriga أن الاستثمار في الانشطة الخيرية قد يكون السبيل الوحيد لتحسين الميزة التنافسية للمؤسسة، وعادة ما يخلق قيمة اجتماعية أكبر من تلك التي يمكن أن تخلقها الحكومة، والسبب يكمن في كون المؤسسة لديها المعرفة والموارد من أجل فهم أفضل لكيفية حل بعض المشاكل المتعلقة بها، وهو ما أشار إليه (lodgson et Burke/1996) بقولها: عندما تكون الانشطة الخيرية اقرب إلى مهمة المؤسسة، فإنها تخلق المزيد من الثروات أكثر من غيرها من أنواع التبرعات.

2-2) المنظور القائم على الموارد الطبيعية للمؤسسة وقدرتها الدنيامكية:

تؤكد وجهة النظر القائمة على الموارد أن قدرة المؤسسة على الاداء أفضل من منافسها يعتمد على التفاعل الفريد للموارد البشرية والتنظيمية والمادية على مر الزمن، ويعرض نهج قدرات دينامكية الجوانب الدينامكية للموارد، فهو يرتكز على الدوافع وراء إنشاء وتطوير وإعادة تركيب الموارد إلى مصادر جديدة للميزة التنافسية، لذا فإن القدرات الدينامكية هي رعاية تنظيمية وإستراتيجية

2-3) استراتيجيات لقاعدة الهدم الاقتصادي:

[48] Melé et Garriga op cit. p.p 53.54

تعني الابتعاد عن معظم الاستراتيجيات التقليدية القائمة على استهداف المنتجات لأصحاب الطبقة العليا والوسطى، وتبني إستراتيجيات تخدم الفقراء وفي الوقت نفسه تحقق أرباحاً من خلال رؤية الفقير كفرصة للابتكار وليس كمشكلة، وهناك وسيلة معينة للتعامل مع قاعدة الهرم الاقتصادي وهي الابتكار التخريبي (تقديم منتجات أو خدمات أقل قدرة أو كفاءة عن تلك المنتجات أو الخدمات المقدمة في الاسواق الرئيسية مع إنتاج منخفض التكلفة ومكيف وفقا لضروريات السكان).

3) التسويق المرتبط بقضية Cause related marketing

حسب (varadary et Memon 1988) هو عملية صياغة وتنفيذ الانشطة التسويقية التي تتميز بعرض من المؤسسة للمساهمين بمبلغ محدد لقيمة معينة حين ينخرط العملاء في تبادلات توفير الايرادات التي ترضي الاهداف التنظيمية، إذن يكمن هدفه في تحرير إيرادات المؤسسة والمبيعات أو العلاقات مع العملاء من خلال بناء العلامة التجارية واكتساب البعد الاخلاقي أو بعد المسؤولية الاجتماعية والارتباط معه بطريقة ما.

من جهته (Sechi 2007) تطرق لوجهة النظر هذه بمسمى النظرية النفعية، حيث تعمل الشركة وفق هذه النظرية كجزء من النظام الاقتصادي والذي يعمل بديناميكية معينة لتعظيم الأرباح، لذلك يتم دمج المسؤولية الاجتماعية في هذا النظام بعد إدراك أهميتها على النظام الاقتصادي والالتزام الاخلاقي وضرورة تقديم بعض الخدمات للمجتمع، ويقسم Sechi هذه النظرية لمجموعة من النظريات وهي: نظرية التكلفة الاجتماعية، ونظرية الاستخدام (التوظيف).

أما نظرية التكلفة الاجتماعية فمن أساس المسؤولية الاجتماعية للشركات في النظام الاجتماعي والاقتصادي فهي تربط الأسباب بالنتائج على أساس أن المجتمع يتأثر بالقوى غير الاقتصادية للشركات لذلك يتوجب عليها قبول المشاركة الاجتماعية.

اما نظرية الاستخدام أو التوظيف التي تعتبر الشركة منظمة استثمارية تهدف إلى الربح لذلك توظف مسؤوليتها الاجتماعية كإستراتيجية دفاعية داخلية ضد القوى الخارجية لتحقيق التوازن بين سعيها للربح وتقديم الخدمات الاجتماعية[49].

[49] عابد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو تحقيق النتيجة التنمية المستدامة دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان الأردن.2015. ص12-15.

من خلال ما سبق يتضح أن مختلف وجهات النظر هذه تصب حول اعتبار الجانب الاقتصادى معيارا أعلى للأداء أي إعتماد الربح مقياس لكل القيم ومن ثم إعتبار الهدف الرئيسي للمسؤولية الاجتماعية للشركات هو تحقيق أكبر قدر من الأرباح.

إن تركيز هذه النظرية على الجانب الاقتصادي واعتمادها نظرة ضيقة فيما يتعلق بالجانب الاجتماعي جعلها عرضة للنقد، حيث ظهر اتجاه جديد حاول أن يوسع من مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات.

المطلب الثاني : نظرية الاقتصاد السياسي

أولا : نظرة عامة:

يرى أصحاب هذه النظرية أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تنحصر فقط في تنمية الأرباح، وإنما تتصل بدور هذه المنظمات في خدمة النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي للمجتمع الذي تنتمي إليه، فقد ساعدت هذه النظرية في تفسير العمليات الاجتماعية من المنظور الاقتصادي والسياسي والاجتماعي، حيث يركز المنظور الحداثي لنظرية الاقتصاد السياسي على تفاعلات المجموعات من منظور تعددي جديد على سبيل المثال المؤسسات أو المستخدمين أو المستهلكين أو جماعات الضغط، وقد أستخدم هذا المنظور لشرح ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في العديد من الدراسات[50].

تظهر هذه النظرية للمؤسسات على أنها تترابط وتتداخل مع عوامل أخرى إجتماعية وسياسية تؤثر بها، وهي تنتمي للفكر الماركسي الذي يؤكد على الارتباط الوثيق بين النظام السياسي والسلطة الاقتصادية في المجتمع[51].

ثانيا : المقاربات النظرية لها

(Klomoski 1991) من جهته في محاولة منه لتصنيف نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات، اعترف بالدور السياسي لها، مرتكزا على القوة الاجتماعية للشركات ومسؤوليتها على الساحة السياسية المرتبطة بسلطتها[52].

---

[50] براق محمد، لقمان مصطفى، أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ورؤية الفكر الاقتصادي الاسلامي لها، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث بعنوان (منظمة الاعمال والمسؤولية الاجتماعية) المدرسة العليا للتجارة. متوفرة على الموقع Kitabonline.com

[51] جبالة محمد. مقدم مختارية. مرجع سبق ذكره، ص20

[52] Melé et Garriga. op.cit p 2

سنة (Melé et Garriga 2004) كان لهما تفصيل عميق حول الاعتبارات السياسية والتحليل السياسي في النقاش حول المسؤولية الاجتماعية للشركات تحت مسمى النظريات السياسية، وهي مجموعة مناهج المسؤولية الاجتماعية للشركات التي ترتكز على التفاعلات بين الاعمال والمجتمع وعلى قوة ومكانة الاعمال ومسؤوليتها المتأصلة، وعلى هذا الاساس ينتج ثلاث نظريات أساسية هي: دستورية المؤسسات ومواطنة المؤسسات ونظرية العقد الاجتماعي التكاملية وفيما يلي تفصيل في ذلك [53]:

1- دستورية المؤسسات Corporate Constitutionalise

كان (Davis 1960) من الأوائل الذين تحدثوا عن دور وقوة المؤسسات في المجتمع والأثر الاجتماعي لهذه القوة، لذلك هاجم افتراض النظرية الاقتصادية الكلاسيكية بشأن المنافسة الكاملة التي تحول دون مشاركة المؤسسة في المجتمع إلى جانب خلق الثروة وهو بذلك قام بإدخال قوة الاعمال كعنصر جديد في النقاش حول المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث أكد أن الاعمال هي مؤسسات اجتماعية ويتوجب عليها استخدام القوة بشكل مسؤول كما أشار إلى أن الاسباب التي تولد قوة إجتماعية للمؤسسة ليست داخلية فقط ولكنها أيضا خارجية.

2) نظرية العقد الاجتماعي التكاملية Integration social Contract théory

نظر (Donaldson 1982) إلى علاقة الاعمال والمجتمع من وجهة نظر الفكر الفلسفي لـ locke وقد افترض وجود نوع من العقد الاجتماعي الضمني بين قطاع الاعمال والمجتمع، وهذا العقد ينطوي على قدر من الالتزامات غير المباشرة للأعمال تجاه المجتمع.

خلال السنوات (1994-1999) قام (Dunfee. Dalo) بتمديد هذا النهج واقترحا "نظرية العقد الاجتماعي التكاملية" وإفترضا أن المسؤولية الاجتماعية تأتي من الموافقة، وأن هناك مستويان من الموافقة، أولا عقد اجتماعي نظري كلي يروق لجميع المقاولين العقلانيين، وثانيا عقد اجتماعى حقيقى جزئي من قبل أعضاء العديد من المجتمعات المحلية، حيث تقدم هذه النظرية عملية تكون فيها العقود بين الصناعات والنظم الاقتصادية مشروعة وفي هذه العملية سوف يوافق المشاركون على القواعد الاساسية التي تحدد أسس الاقتصاد المقبولة لهم.

ويوفر العقد الاجتماعي الكلي قواعد لأي تعاقد اجتماعي وتسمى هذه القواعد المعايير المفرطة ويجب أن تأخذ الأولوية على المعايير الأخرى، حيث أن هذه المعايير أساسية وقاعدية توضح التقارب بين الفكر الديني والفلسفي والسياسي وتظهر العقود الاجتماعية الجزئية إتفاقيات صريحة أو ضمنية

[53] Melé et Garriga . op .cit .p p 55.56

ملزمة داخل مجتمع محدد، أيا كان هذا المجتمع. وتستند هذه العقود على مواقف وسلوكيات أفراد المجتمع المولد للمعايير، ومن أجل أن تكون مشروعة يجب أن تتوافق مع المعايير المُفرطة.

3) مواطنة المؤسسات: Corporate citizenship

مصطلح مواطنة الشركات لا يمكن أن يكون له نفس المعنى لدى الجميع، حيث ميز Matten وآخرون (2003) ثلاث وجهات نظر لمواطنة المؤسسات، وجهة نظر محدودة، ووجهة نظر تعادل المسؤولية الاجتماعية للشركات، ووجهة نظر موسعة لمواطنة المؤسسات، في وجهة النظر المحدودة تستخدم مواطنة المؤسسات بمعنى قريب جداً من العمل الخيري للمؤسسات والاستثمار الاجتماعي أو مسؤوليات معينة تم تحميلها تجاه المجتمع المحلي، ووجهة النظر المعادلة للمسؤولية الاجتماعية للشركات وهي شائعة جدا حيث يعتقد (Carroll 1999) أن مواطنة المؤسسات تبدو كوضع تصور جديد لدور قطاع الاعمال في المجتمع، وتتوقف على الطريقة التي تعرف بها، هذا المفهوم يتداخل بشكل كبير مع نظريات أخرى حول مسؤولية الاعمال في المجتمع، وأخيراً من وجهة النظر الموسعة لمواطنة المؤسسات تدخل المؤسسات منطقة المواطنة عند نقطة فشل الحكومة في حماية المواطنة، هذا الرأي ينبع من حقيقة أن بعض المؤسسات حلت تدريجيا محل المؤسسة الاقوى في المفهوم التقليدي للمواطنة أي الحكومة.

وفي جانب من طرحه في نظرية العلاقة تحدث secchi عن نظرية المواطنة العالمية للمنظمة، التي تعتمد في مفهومها"للمواطنة" على المجتمع الذي تنسب إليه هذه المواطنة، وتعد إجمالاً مساراً للمنظمة للتصرف من منطلق المسؤولية كمواطن صالح في مجتمع ما، وتطور علاقتها مع أصحاب المصالح حولها وهو ما يتفق مع طرح Melé et Garriga في تحليلهم للنظريات السياسية ونظريات الدمج للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات[54].

إذن أكد أصحاب هذه النظرية أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تنحصر في تنمية الأرباح، وإنما تتصل بدور هذه الأخيرة في خدمة النظام السياسي والاقتصادي، والاجتماعي للمجتمع الذي تنتمى إليه، حيث أنها تدعو إلى أنه يتوجب على الشركات أن تساهم بوعي في خدمة إيديولوجية الدولة، وكامتداد لتطوير فكرة المسؤولية الاجتماعية للشركات ظهرت نظرية أخرى لإضفاء الشرعية على المؤسسات الاقتصادية.

[54] عايد العصمي، مرجع سبق ذكره. ص 17.16

المطلب الثالث : نظرية الشرعية.

أولا: نظرة عامة

تقوم هذه النظرية على كيفية دمج الأعمال للمطالب الاجتماعية متحججة بأن الاعمال تعتمد في نموها واستمرارها على المجتمع وتهتم هذه النظرية بسعي المؤسسات الاقتصادية إلى البحث عن سبل الحصول على القبول من الأفراد والجماعات، على اعتبار أن المطالب الاجتماعية عمومًا الطريقة التي يتفاعل بها المجتمع مع الاعمال ويعطيها الشرعية.

حيث ينظر للمؤسسة وفق هذه المقاربة على أنها وحدة إجتماعية تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعها، وهذا يعني التزامها بعقد اجتماعي، أي وجود علاقة تعاقدية صريحة أو ضمنية بين المجتمع والمؤسسة، ويترتب عن هذه العلاقة التعاقدية قيام المؤسسة بوظيفتين رئيسيتين هما ،وظيفة الانتاج والتي تتضمن تقديم منتجات أو خدمات نافعة ومرغوبة للمجتمع، ووظيفة التوزيع والمقصود هنا ليس توزيع المنتجات وإنما توزيع العوائد والمكاسب الاقتصادية والاجتماعية على عناصر المجتمع بعدالة.[55]

يتبين أن أصحاب هذه النظرية انطلقوا من فرضية أنه كلما كانت المنظمات منتشرة ومتوغلة في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية للمجتمع الذى تنتمى إليه كلما اكتسبت طابع الشرعية وزاد الإقبال عليها وعلى السلع أو الخدمات التي تقدمها، وبالتالي تتمكن من تحقيق أهدافها وعلى رأسها زيادة الأرباح وضمان بقاء واستمرار مصالحها ومصالح أصحابها[56].

إذن ترتكز وجهات النظر وفق هذه النظرية على الاستجابة للمطالب الاجتماعية التي تحقق الشرعية وزيادة القبول الاجتماعي.

ثانيا: المقاربات النظرية لها

Garriga and Melé وتحتى مسمى النظريات التكاملية (Integrative Thèories) تحدثا عن كيفية دمج المتطلبات الاجتماعية بالنشطات الاقتصادية حيث ترتكز نظريات هذه المجموعة على الكشف والاستجابة للمطالب الاجتماعية التي تحقق الشرعية الاجتماعية وزيادة القبول والمكانة الاجتماعية وتتمثل هذه النظريات بما يلي[57]:

1) إدارة القضايا:

---

[55] براق محمد، لقمان مصطفى، مرجع سبق ذكره ، ص6.

[56] جبالة محمد، مقدم مختارية، المسؤولية الاجتماعية إشكالية المفهوم والخلفية المعرفية، كتاب جماعي، الطبعة الاولى، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والساسية الاقتصادية، برلين المانيا. 2019 ص20.

[57] Elisabet Garriga. Domenec Melé.op.cit . p57

الاستجابة في مواجهة القضايا الاجتماعية وهو نهج ينظر في الفجوة بين ما يتوقعه الجمهور المعني بأداء المنظمة والأداء الفعلي للمنظمة إذ إعتبر (Ackerman 1973) أن المؤسسات ومن خلال حصولها على بعض الاشارات الغير واضحة من البيئة، يجب أن تدرك هذه الفجوة وتختار إستجابة لسدها.

إذن يمكن اعتبار مفهوم إدارة القضايا مفهوم أوسع وأشمل من مفهوم الاستجابة المجتمعية، إذ تم تعريفه من قبل (Rude et Wartrak 1986) بأنه العملية التي يمكن من خلالها أن تحدد المؤسسة وتقيم وتستجيب لتلك القضايا الاجتماعية والسياسية التي قد تؤثر بشكل كبير عليها، ويصفون محاولات إدارة القضايا تلك للتقليل من المفاجآت التي تصاحب التغير الاجتماعي والسياسي بوصفها نظاما للإنذار المبكر عن التهديدات والفرص البيئية المحتملة.

2) مبدأ المسؤولية العامة: (The Principale of Public Responsibility)

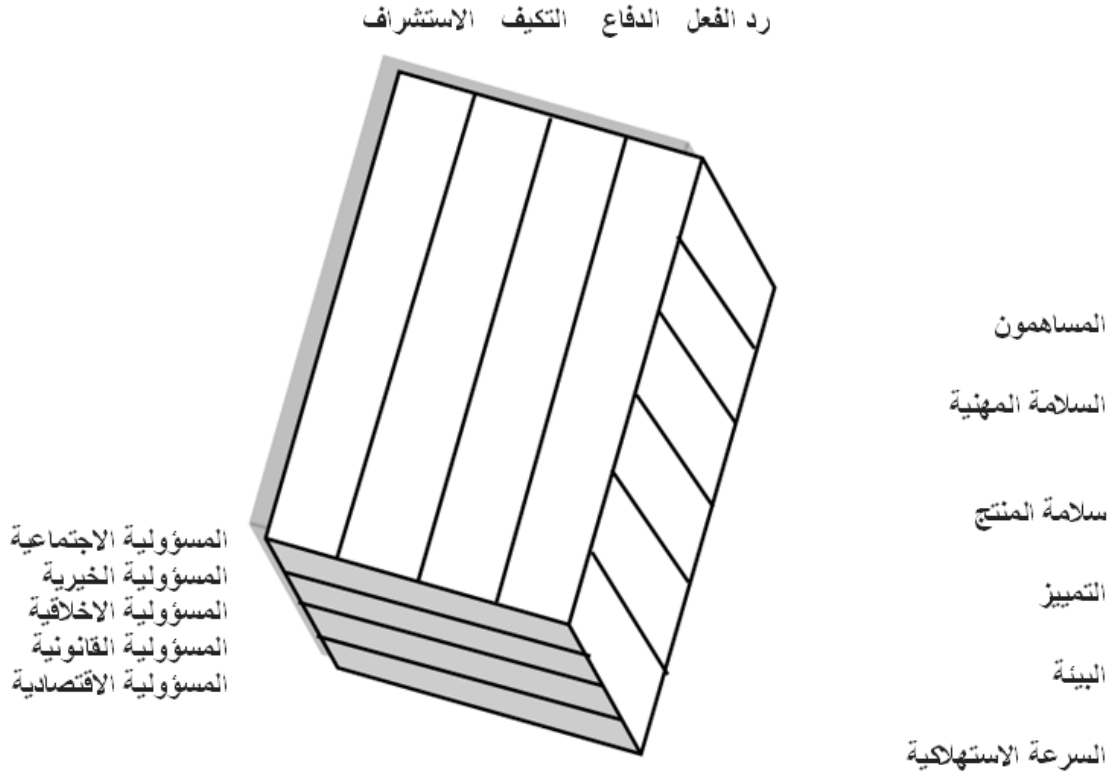
حاول بعض الكتاب إعطاء محتوى ومضمون مناسب لتوجيه مسؤولية المؤسسة عن طريق وضع حدود لنطاق مسؤولية المؤسسات وانتقد Post et Rerston نهج الاستجابة ونهج العملية البحثية على أنها غير كافية واقترحوا بدلا من ذلك مبدأ "المسؤولية العامة" واختاروا مصطلح "العامة" بدلا من الاجتماعية للتأكيد على أهمية العملية العامة بدلا من وجهات النظر الشخصية الأخلاقية أو جماعات المصالح الضيقة ووفقا لهما فإن دليلا توجيهيا مناسبا لسلوك إداري شرعي موجود في إطار السياسة العامة ذات الصلة وأضافا أن السياسة العامة تشمل ليس فقط النص الحرفي للقانون والنظام ولكن أيضا النمط الواسع للإتجاه الاجتماعي، منعكسا في الرأي العام، والقضايا الناشئة والمتطلبات القانونية الرسمية وممارسات التطبيق أو التنفيذ هذا هو جوهر مبدأ المسؤولية العامة.

3) الأداء الاجتماعي للمؤسسات: Social Performance Corporate

يعد Caroll أول من قدم نموذجا للأداء الاجتماعي للمؤسسات

الشكل 1- 4 نموذج Caroll للأداء الاجتماعي للمؤسسات

فلسفة الاستجابة الاجتماعية



Source: Archie B. Carroll. Ammk Buchholts Business & Society Ethics and statholder Management 7th Edition. South-Western. a part of Cengage learning 2008/2009. P.67.

يعد هذا النموذج المقدم من (Carroll 1979) الأول لتفسير الاداء الاجتماعي للمؤسسات بأبعاده الثلاث، فيتعلق البعد الأول بمكونات تعريف Carroll للمسؤولية الاجتماعية (المكونات الاقتصادية، القانونية، الاخلاقية، الخيرية) والبعد الثاني والمتمثل في الاستجابة الاجتماعية إذ يشير النموذج إلى أن الاستجابة هي جانب إضافي فقط يجب معالجته إذا ما أريد تحقيق الأداء الاجتماعي للمؤسسة، وقد اقترحت أربع مواقف على سلسلة الاستجابة (رد العمل والدفاع والتكيف والاستشراف) أما البعد الثالث فيتعلق بنطاق القضايا الاجتماعية أو أصحاب المصالح.

يعتبر هذا النموذج مفيدًا جداً للأكاديميين من خلال توضيح الفروق بين مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات (المسؤولية والاستجابة القضايا الاجتماعية أصحاب المصالح) وكذا بالنسبة للمديرين من خلال دمج النموذج لاهتمامات الاقتصادية في إطار النموذج الاجتماعي ووضع التوقعات الاخلاقية والخيرية في إطار اقتصادي وقانوني رشيد يمكن استخدامه كأداة للتخطيط وتشخيص مختلف المشاكل واقتراح الحلول.

كانت هناك عدة محاولات فيما بعد لإعادة صياغة النموذج والتفصيل فيه مثل محاولة (Coclran et wartick 1985) اللذان طورا النموذج ليشمل أبعاد المبادئ والعمليات والسياسات، وكذا محاولة (Wood 1991) قدم بدوره نموذجا للأداء الاجتماعي يتكون من مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، عمليات الاستجابة الاجتماعية للمؤسسات ونتاج سلوك المؤسسات .

4): إدارة أصحاب المصالح: (stake holder management)

تعتبر نظرية أصحاب المصالح أو إدارة العلاقة مع أصحاب المصالح من أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وقد أدرجها Garriga et Melé في تصنيفهما لنظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات ضمن النظريات التكاملية بحجة أن الاستجابة لمطالب أطراف العلاقة والعمل على تحقيق مصالحهم من شأنه أن يعطي المؤسسة صورة أكثر قبولا لدى الاطراف المختلفة من تم الحصول على الشرعية.

في حين ذهب العديد من الكتاب لاعتبارها نظرية قائمة بذاتها لأهميتها في تفسير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

Sechi ومن خلال طرحه لنظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات تبنى وجهة النظر هذه في جانب من طرحه للنظرية الإدارية مؤكدًا على ضرورة تبني المؤسسة لإعتبارات المسؤولية الاجتماعية عند اتخاذ القرارات الإدارية في الشركة، متحدثا عن الاداء الاجتماعي للشركة الذي يقيس المتغير

الاجتماعي على الاداء الاقتصادي على أساس أن الشركة تعتمد على المجتمع في نموها واستمرارها ومن تم تعتبر المسؤولية الاجتماعية رخصة للحصول على الشرعية وتعتبر النظرية أن المحاسبة الاجتماعية والتدقيق والتبليغ الرابط بين الاداء الاجتماعي للشركة والهدف الرئيسي لها[58].

وفي جانب آخر لطرحه لنظرية العلاقة، تحدث Sechi عن نظرية العقد الاجتماعي لتبرير أخلاقيات النشاطات الاقتصادية في المجتمع معتبراً المسؤولية الاجتماعية للشركات مشتقة من الشرعية الأخلاقية وقبول المجتمع لنشاطات هذه الشركات، وهو ما يتفق مع ما طرحه Garriga et Melé في نظريتهم الاخلاقية للمسؤولية الاجتماعية[59].

المطلب الرابع : نظرية أصحاب المصالح

أولا : لمحة عامة

إذا عدنا إلى تاريخ ظهور المفهوم فالأبحاث تشير إلى أنه أشير للمفهوم أول مرة في اجتماع ستانفورد للأبحاث في الولايات المتحدة الامريكية عام (1963) حيث عرف أصحاب المصلحة على أنهم الجماعات التي بدونها تتوقف المنظمة عن العمل.

أما عن إستعمال مصطلح اصحاب المصالح فكان سنة (1984) من قبل (Freeman) في كتابة الادارة الاستراتيجية، نهج أصحاب المصالح حيث طرح فكرة فحواها أن المدراء يتحملون علاقة إئتمانية تجاه أصحاب المصالح بدلاً من تحملهم واجبات انتقال تجاه المساهمين بشكل حصري، كما كان مفهوما وفق وجهة النظر التقليدية للشركة.

وعرف (Freeman) أصحاب المصالح على أنهم الأفراد أو الجماعات التي تؤثر أو تتأثر بأهداف ونشاط المنظمة[60].

ووافقه في ذلك العديد من الكتاب والمنظرين فيما بعد وبهذا أسس Freeman لنظرية جديدة سميت بنظرية أصحاب المصلحة لتحل محل نظرية أصحاب الأسهم Shakholders آثار (Ullman 1985) في دراسة له إلى وجود علاقة بين نظرية اصحاب المصالح وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، موضحا أن العلاقة بين الاداء الاقتصادي والاجتماعى للشركات قائم على ثلاث خصائص: سلطة أصحاب المصالح، الموقف الاستراتيجي للشركة، الاداء الاقتصادي للشركة في الماضي

[58] عايد عبد الله العصمي،مرجع سبق ذكره ص 16.
[59] نفس المرجع ص .17
[60] شذى نعمان أبو دست، دراسة العلاقة بين الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالى للشركات (دراسة مسحية على الشركات المسجلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية)، رسالة ماجستير، الجامعة تشرين. 2018. ص35.

والحاضر، موضحا أن الخاصية الاولى تشير إلى أن أصحاب المصالح يعتبرون الأكثر أهمية حيث ينظر لمطالبهم أولا، أما الخاصية الثانية (الموقف الاستراتيجي) فتبين طبيعة استجابة الشركة (سلبية-إيجابية) للقضايا الاجتماعية، أما الخاصية الثالثة (الاداء الاقتصادي للشركة في الماضي والحاضر).فلها تأثير مباشر على قدرة الشركة على تنفيذ المسؤولية الاجتماعية وتعمل جميع هذه الخصائص على مساعدة الشركات على التنبؤ بمستوى تنفيذ المسؤولية الاجتماعية، ومن ثم تعمل نظرية أصحاب المصالح على تحفيز الشركات لتوسيع أهدافها لتشمل أهداف أخرى إلى جانب تعظيم الارباح.

إذن تعتبر نظرية أصحاب المصالح من أهم النظريات التي ساعدت في تفسير وبناء المسؤولية الاجتماعية للشركات حيث أتى هذا النموذج بفرضية مغايرة لفرضية المساهمين ويقود المؤسسة لأن تكون مسؤولة تجاه كل من يتواجد ضمن الرهانات المتعلقة بالأنشطة التي تديرها سواء كانوا افرادا أو مجموعات أو المجتمع ككل[61].

ثانيا : المقاربات النظرية لها:

عملت نظرية أصحاب المصالح على تجاوز مشكلة الوكالة من خلال ترسيخ فكرة نموذج للشركة يجعل كل الأفراد والجماعات من ذوي المصالح المشروعة مشتركين في المنافع دون أولوية لمجموعة على حساب مجموعة أخرى وأنتجت مختلف المدارس الفكرية ومختلف بحوث الأكاديميين عدادا من المداخيل والمنظورات التي تحدد أطر عمل هذه النظرية في الشركات والمتمثلة في المنظور الوسيلي، المنظور الوصفي التجريبي، المنظور المعياري، والمنظور البيئي[62].

1) المنظور الوسيلي: (Instrumental Perspective)

يقوم هذا المنظور على البعد الاستراتيجي للشركة حيث أن الشركات التي تتبنى مدخل أصحاب المصالح في الادارة الاستراتيجية سوف تحقق عوائد مالية أعظم مع اعتبار ثبات العوامل الأخرى إذن يستعمل هذا المنظور لتحديد الارتباطات المتوازية أو الاختلافات المتباينة في إدارة أصحاب المصالح وتحقيق الاهداف الاستراتيجية.

كانت لـ Jones و Clarkson العديد من الدراسات التي جعلت من نظرية أصحاب المصالح الأساس عند البحث في علاقات الأعمال والمجتمع، فعلى سبيل المثال (Jones 1995) ربط نموذج

[61] مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران. 2014 ص76.
[62] سعد العنزي، محاولة جادة لتأطير نظرية أصحاب المصالح في دراسات إدارة الأعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 13. العدد48 .2007. ص12.

أصحاب المصالح للمسؤولية الاجتماعية للشركات بعدد من النظريات الاقتصادية الهدف منها هو بناء نظرية أصحاب مصالح وسيلية مع قدرة تنبؤية قوية حيث اعتمد على النظريات الاقتصادية لوضع الافتراضات السلوكية الاساسية للمؤسسات والجهات الفاعلة مؤكداً على إمكانية جعل نموذج أصحاب المصالح النموذج المركزي لمجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، (Rowley 1997) وعن طريق الربط بين نظرية أصحاب المصالح ودراسات الشبكة الاجتماعية إقترح نموذجاً قائما على شبكة من المسؤولية الاجتماعية للشركات للتنبؤ باستجابة المؤسسة لتأثيرات مختلف أصحاب المصالح، وتوصل (Berman) (وآخرون 1999) من خلال دراسات ميدانية قاموا بها إلى أي نموذج أصحاب المصالح الاستراتيجية القائم على منطق المبرر الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية للشركات لديه دعم تجريبي أكبر من نموذج أصحاب المصالح الذاتية القائم على المنطلق الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية للشركات[63].

2) المدخل الوصفي التجريبي (Descriptive empirical Perspective)

استند هذا المنظور على شواهد تجريبية في توصيف وتفسير سلوكيات وخصائص معينة للمنظمة لتوضيح إهتمامات أصحاب المصالح الماضية والحاضرة والمستقبلية، بهدف إخبار المديرين بالمنافع المنبثقة عن الادارة من خلال مدخل أصحاب المصالح.

وقد أستخدم هذا المنظور في وصف طبيعة الشركة، الطريقة التي يفكر بها المديرون لممارسة الادارة وتطبيقاتها، كيفية تفكير مجلس الادارة في مصالح ذوي العلاقة كيفية إدارة الشركة لأعمالها فعليا[64].

3) المنظور المعياري: (Normative Perspective)

يقوم هذا المنظور على الذهاب أبعد من الأفكار التي يقوم عليها المنظورين السابقين، وذلك من خلال البحث في إجابات السؤال الاساسي المتمثل في: ما هي العوائد التي يحققها المشروع ولمصلحة من يجب أن يعمل؟

إذ يتوقف قبول نظرية أصحاب المصالح على مدى شرعية التبريرات المعيارية، فالتبريرات التي سيستند عليها أصحاب المنظورين السابقين غير مضمونة القبول من الجميع.

---

[63] وسيلة بلهادي، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات في ولاية سطيف، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف. 2019/2018 ص ص123 .124

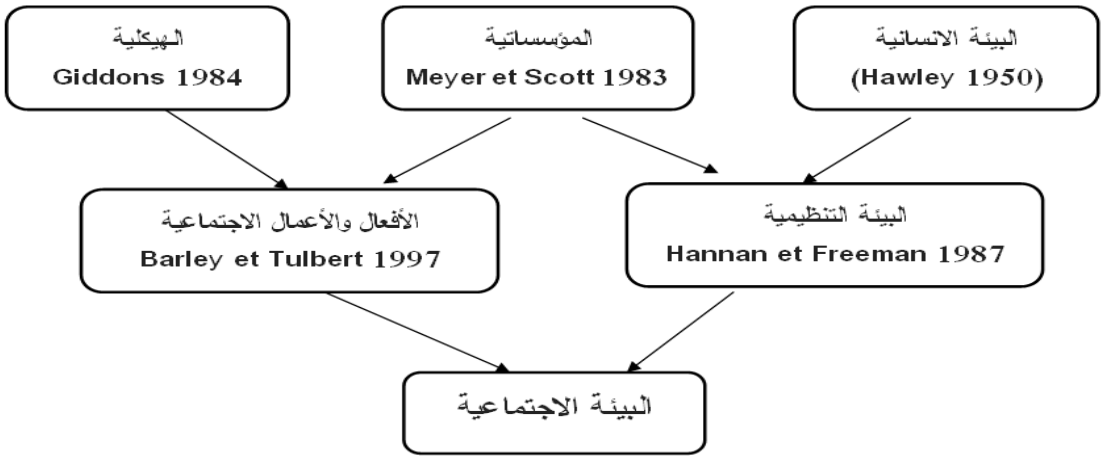
[64] العنزي. مرجع سبق ذكره. ص13

(Clarkson 1995) وإستناداً على خبرته البحثية التجريبية عمل على تطبيق نظرية أصحاب المصالح في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات مرتكزاً على الاساس المعياري الذي يعترف بالقيمة الجوهرية الذاتية لمصلحة أصحاب المصالح من غير المساهمين حيث أحدث بعض التحسينات على النموذج من خلال التمييز بين قضايا أصحاب المصالح والقضايا الاجتماعية، معرفًا القضايا الاجتماعية على أنها قضايا هامة تدفع التشريع أو التنظيم النهائي، وبعد تحديد طبيعة القضايا يتوجب تحديد المستويات الملائمة للتحليل (المؤسسة التنظيمية أو الفردية) ليتمكن المديرون من تقييم الاداء الاجتماعي بفعالية[65].

4) المنظور البيئي:

عمل العنزي تحت مسمى المنظور البيئي على تأطير جديد لعلاقات أصحاب المصالح ضمن الأطر الاجتماعية والقضايا التي تحكمها، حيث افترض أن الأفراد يمتلكون الدور الفاعل من خلال تفاعلاتهم الخاصة مع المؤسسات، فالمنظور يفترض أن العالم الذي يخلق المقاييس هو نتاج توطين أفكار المجتمع والأفراد والمنظمات، ويمكن وصف مصادر الأفكار التي تصيغ المنظور البيئي لأصحاب المصالح من خلال الشكل التالي[66]:

الشكل 1- 5 منابع الافكار التي تصيغ المنظور البيئي لأصحاب المصالح



المصدر : سعد العنزي، محاولة جادة لتأطير نظرية أصحاب المصالح في دراسات إدارة الاعمال، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد13. العدد 48. 2007. ص15.

[65] وسيلة بالهادي، مرجع سبق ذكره. ص26.
[66] العنزي. مرجع سبق ذكره. ص15.

إذن يمكن القول أن نظرية أصحاب المصالح تعاملت مع المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها أداة للحفاظ على مصالح الفاعلين الرئيسيين داخل المنظمة من خلال تعظيم مركزهم الاجتماعي داخل المجتمع.

وكحوصلة حول أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للشركات فقد اختلفت وتداخلت في نفس الوقت، حيث كانت تعني في بادئ الأمر تحقيق الرفاه العام للشركات، ثم استخدمت بمعنى التفاعل الاجتماعي بين الشركات والمستفيدين لتصبح تعبر عن عقد اجتماعي بين الشركات والمجتمع لكسب الشرعية ووظفت في الأخير كوسيلة بارزة في تعظيم القيمة لأصحاب المصالح.

ورغم اختلاف هذه التوجهات إلا أنها تشترك في توظيف المسؤولية الاجتماعية للتفاعل والانتشار ونيل القبول داخل المجتمع لضمان استقرارها واستمرارها وضمان مزيد من الارباح.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المبادرات الدولية

كانت هناك العديد من المبادرات الدولية الحكومية وغير الحكومية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي أتت بمبادئ توجيهية للمؤسسات حول كيفية تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية وكذا الإفصاح عنها، وقد ساعدت هذه المبادرات على وضع المؤسسات في المسار الصحيح للاستجابة لقضايا المسؤولية الاجتماعية وفرصها.

المطلب الأول: الميثاق العالمي للأمم المتحدة

في إطار التحولات الكبرى التي شهدها العالم في القرن الماضي بدا المجتمع الدولي يفكر في إيجاد شركات دولية أممية تتجاوز الحكومات، طموح تم إيجازه في إطار ما يسمى: الميثاق العالمي للأمم المتحدة، من خلال خطاب أممي مباشر غير ملزم وجهه الأمين العام للأمم المتحدة كوفي عنان إلى المنتدى الاقتصادي العالمي المنعقد بدافوس DAVOS بسويسرا سنة 1999 خاطب من خلاله قطاع الأعمال والقائمين عليه ليبنوا إستراتيجياتهم بالتوافق مع مجموعة من المعايير الدولية بوصفهم شركاء مسؤولين عن عملية التنمية المستدامة ويترتب عليهم التزامات في مجالات أربعة تتعلق بحقوق الإنسان، الحقوق في العمل، حماية البيئة، ومقاومة الفساد[67].

وتمتاز هذه المبادئ بالإجماع حيث أنها تستمد محتواها من الاعلان العالمي لحقوق الانسان ومن إعلان المنظمة العالمية للشغل بشأن المبادئ والحقوق الاساسية في العمل ومن إعلان ريو Rio بشأن البيئة والتنمية واتفاقية الامم المتحدة لمقاومة الفساد.

ويدعو الاتفاق العالمي بصورة خاصة المنشآت الاقتصادية إلى إدماج المبادئ العشرة في عملها اليومي والى أن تساهم في مشاريع جديدة لتدعيم المبادئ العشرة، فهو يشكل تقدما هاما نحو مزيد من الاقتناع بمنظومة الشراكة بين المنشآت والقوى العامة والمؤسسات والمواطنين لغاية إشاعة مفهوم حديث للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

وتبعا لانخراطها في الميثاق العالمي، فإن الشركات الاقتصادية تلتزم بإدماج المبادئ العشرة في مخططاتها وبرامجها وفي عملها اليومي وذلك بتطوير وإشاعة تلك المبادئ في نطاق تعاملاتها مع منشآت وهياكل اجتماعية أخرى، كما أنها مطالبة بأن ترسل بيان عما حصل من تقدم في سبيل تجسيد

[67] ادون جمال. المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء مبادئ الميثاق العالمي لأمم المتحدة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة. دراسة حالة شركة CHAIALLI بسيدي بلعباس. مجلة اقتصاد المال والاعمال. المجلد6. العدد2. 2022. ص270.

الاتفاق تصف فيه كيف أنها تساند هذا الاتفاق ومبادئه، كما يمكن أن تدرج هذه المعطيات في التقرير السنوي للمؤسسة وتنشر هذه المعلومات في الموقع الالكتروني للاتفاق.

وتناولت بنود الميثاق إلزام الشركات باحترام مجموعة من الحقوق توزعت على أربع مجالات على النحو التالي[68].

جدول 1- 2 مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات

المجال	الرقم	المبدأ
حقوق الانسان	01	يتعين على المؤسسات التجارية دعم حقوق الانسان المعلنة دوليا وإحترامها
	02	يتوجب على المؤسسات التأكد من أنها ليست ضالعة في انتهاكات حقوق الانسان
معايير العمل	03	على المؤسسات إحترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في التفاوض الجماعي
	04	ينبغي على المؤسسات القضاء على جميع أشكال العمل الجبري
	05	على المؤسسات الإلغاء الفعلي لعمل الاطفال
	06	ينبغي على المؤسسات القضاء على التمييز في مجال التوظيف والمهن
البيئة	07	على المؤسسات التشجيع على اتباع نهج إحترازي إزاء جميع التحديات البيئية
	08	يتعين على المؤسسات الاضطلاع بمبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية عن البيئة
	09	يتوجب على المؤسسات التشجيع على تطوير التكنولوجيات غير الضارة بالبيئة ونشرها
مكافحة الفساد	10	على المؤسسات مكافحة الفساد بكل أشكاله

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على ميثاق الأمم المتحدة

إذن يمكن وصف هذا الميثاق بأنه التجربة الأممية الأبرز إن لم نقل الوحيدة التي حاولت أن تضفي على هذه المسؤولية بعداً قانونيا واضح المعالم ليمثل الميثاق آلية قانونية جمعت وللمرة الأولى الفلسفة الادارية لهذه المسؤولية بالفلسفة القانونية مقربة إياها من المفهوم التعاقدي بين المنظمة الأممية وقطاع الاعمال كل ذلك في إطار احترام جملة من القضايا الرئيسية التي تدخل في صلب اهتمامات الطرفين وصولا لإمكانية تأسيس نص قانوني دولي ملزم، لهذه الشركات في قضايا المسؤولية الاجتماعية، بما يؤسس لربط عملية التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية وفق رؤية تنموية مستدامة تؤمن الوحدة في المصالح والغايات بين الطرفين[69].

[68] https://unglobalcompact.org/.consulté le. 16.09.2018. à 18:04.

[69] مجلة الدراسات، علوم الشريعة والقانون، المجلد42، العدد3. 2015. ص874.

المطلب الثاني: المبادرة العالمية لإعداد التقارير Global Reporting initiative (GRI)

تعد المبادرة العالمية للإعداد التقارير والتي تسمى أيضا بمبادرة الابلاغ العالمية GRI مؤسسة مستقلة تتمثل مهمتها في تطوير ونشر المبادئ التوجيهية المعمول بها عالميا وذلك بغرض رفع تقارير شاملة عن أداء المؤسسات، وتقترح هذه المؤسسة مجموعة متناغمة من المؤشرات لكي تستخدم طوعيا من قبل المؤسسات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية لرفع التقارير عن الابعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئة لأنشطتها ومنتجاتها وخدماتها، ولقد بدأت هذه المؤسسة عملها عام 1997 من خلال شراكة تم إجراؤها بين منظمة الائتلاف الاقتصادي المسؤولة تجاه البيئة CERES وهي منظمة غير حكومية أمريكية تهتم بحماية البيئة من جهة وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة PNVE من جهة أخرى[70].

ومبادرة الابلاغ العالمية هي عملية يشترك فيها أصحاب مصلحة متعددون وتتلخص رسالتها في أن تجعل من الابلاغ الاقتصادي والبيئي والاجتماعي ممارسة روتينه تستجيب لأعلى مواصفات الصرامة والمصداقية والوضوح والقابلية للمقارنة بشأنه في ذلك شأن التقارير المالية[71].

وتهدف هذه المبادرة إلى مساعدة المؤسسات عن طريق تحديد المجالات التي ينبغي تحسينها إلى زيادة التواصل مع أصحاب المصلحة، كما أنها تهدف إلى مساعدة المنظمات غير الحكومية والنقابات عن طريق تيسير الحوار مع أرباب العمل وتقديم معلومات متماسكة بالإضافة إلى مساعدة كل من المستثمرين من خلال التعهد بوضع منهج موحد يشبه الابلاغ المالي[72].

وتنقسم المؤشرات المقترحة ضمن هذه المبادرة إلى ثلاثة أنواع:

- مؤشرات اقتصادية ومؤشرات بيئية وأخرى اجتماعية حيث تقيس المؤشرات الاقتصادية تأثير المؤسسة على الوضعية الاقتصادية لأصحاب المصالح وكذا تأثيراتها على الانظمة الاقتصادية على المستوى المحلي والوطني والعالمي، ومن أمثلة هذا النوع من المؤشرات نذكر: الارباح الصافية، نسب المردودية...الخ.

في حين تقيس المؤشرات البيئية تأثير المؤسسة على الأنظمة الطبيعية مثل: إجمالي إستهلاك المؤسسة للطاقة، الحجم الكلي لنفايات المؤسسة...الخ.

---

[70] https://www.globalreporting.org/standards consulté le 8/5/ 2020

[71] Observatoire sur la Responsabilité. Analyse comparative d'indicateurs de développement durable. Octobre 2003.P10.

[72] مراد كواشي، دور نماذج الافصاح العالمية في تعزيز الحوكمة المحاسبية، مداخلة كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة أم البواقي. 2010. ص12.

أما المؤشرات الاجتماعية فتقيس تأثير المؤسسة على مواردها البشرية وكذا الوسط الاجتماعي الذي تمارس نشاطها فيه مثل: معدل حوادث العمل، حجم ميزانية التكوين...الخ.

وتجدر الاشارة الى أن هذه المبادرة عرفت تطورات مستمرة بدأت بالنسخة الاولى المعروفة بـ: G3 ومن ثم G31 لتكون معايير G4 أحدث نسخ للمبادرة العالمية لإعداد التقارير.

وأدى إطلاق هذه المعايير إلى دفع موجة جديدة من إصدار تقارير الاستدامة مما أدى إلى زيادة الشفافية لدى الشركات حول آثارها الاقتصادية والاجتماعية والبيئة.

ولقد أشار عدد المؤشرات وتنوعها تساؤلات لدى العديد من المؤسسات تتعلق بتكلفة إصدار التقارير لما يتفق والمبادئ التوجيهية، وكانت نتيجة ذلك أن معظم معدي التقارير يختارون استخدام المؤشرات التي يعتقدون أنها متصلة أوثق إتصال مع مؤسساتهم كما أن هناك مؤسسات تحتج بأنها قد تتعرض لخطر إمكانية الكشف عن معلومات حساسة عبر بعض المؤشرات.

ورغم هذه الانتقادات إلا أنه هناك العديد من الباحثين على غرار S.GDAMROD من يرى أن نموذج GRI من أكثر النماذج تقدما في مجال الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات[73].

المطلب الثالث: مبادئ منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE).

إن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) هي منظمة حكومية دولية توفر منتدى للحكومات للعمل معًا في مجموعة من مجالات السياسة العامة بدءاً من السياسة الاقتصادية وأسواق العمل وصولا إلى الاستثمار والسلوك المسئول للشركات تأسست عام 1971[74].

ولقد أخذت هذه المنظمة على عاتقها القيام بمبادرات من شأنها أن توجه المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسات من بينها المبادئ التوجيهية الموجهة إلى الشركات المتعددة الجنسيات التي تعد جزءًا من إعلان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن الاستثمارات الدولية والشركات المتعددة الجنسيات الذي تتعهد بموجبه الحكومات المنخرطة بتحسين مناخ الاستثمار بها وتشجيع الاسهام الايجابي نحو التقدم الاقتصادي والاجتماعي ومجموعة المبادئ هذه هي أشمل مجموعة مبادئ توجيهية تعتمد إعتمادا متعدد الاطراف وهي تغطى الكشف عن المعلومات، علاقات العمل، البيئة، الرشوة، مصالح المستهلكين، العلم والتكنولوجيا، القدرة على المنافسة والضرائب ويرافق هذه المبادئ إجراء تنفيذ إلى جانب عناوين جهات الاتصال الوطنية في كل بلد أقر الإعلان، يمكن من خلالها إيداع الشكاوى وتسوية المنازعات بين المنشآت وغيرها من الأطراف، غير أنه كثيراً ما تتعرض هذه المبادئ للنقد بسبب عدم وضوحها الكافي في محل التنفيذ ،و الأطراف التي يمكنها أن تتقدم بالشكاوي وكيفية القيام بذلك[75].

ومنذ اعتمادها سنة 1997 خضعت هذه المبادئ لتحديثات واستعراضات دورية كان آخرها عام 2011 وفيما يلي أبرزها تضمنه هذا التحديث[76].

---

[73] عماد سعد، خطوات إعداد تقارير الاستدامة وفق معايير المبادرة العالمية للإعداد التقارير G الملتقى الدولي الثاني للتعريف بأهداف التنمية المستدامة. المنامة البحرين. 9 جانفي 2018.

[74] www.oecd.org/ consulté le 13.10.2018.

[75] مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة. 2008. ص31.

[76] OCDE (2011) les principes directeurs de l'OCDG à l'intention des entreprises multinationales. Edition OCDE.

جدول 1- 3 المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي

الفصل	المضمون
المبادئ العامة	يتعين على الشركات أن تساهم في التنمية المستدامة وتحترم حقوق الانسان وتمتنع عن أي تدخل غير لائق في الانشطة السياسية المحلية وعن القيام بأي إجراء انتقامي ضد العمال، وعلى الشركات بذل العناية الواجبة بغية تفادي الاثار السلبية في المجالات المشار اليها في المبادئ التوجيهية.
نشر المعلومات	يتعين على الشركات نشر معلومات دقيقة عن جميع الجوانب المهمة من أنشطتها وهيكلتها ووضعها المالي ونتائجها والمساهمين فيها ونظام الادارة الخاص بها والعمال ويجب أن تحترم معايير الجودة العالية فيما يخص التقارير المالية وغير المالية.
حقوق الانسان	ينبغي للشركات أن تحترم حقوق الانسان، ما يعني الاحتراز من المساس بحقوق الآخرين في إطار أنشطتها وعلاقاتها الخاصة ويبغي أن تنتهج سياسة تعكس التزامها باحترام حقوق الانسان وتضع آليات مشروعة من أجل معالجة أي آثار سلبية على حقوق الانسان.
الشغل والعلاقات المهنية	يتعين على الشركات إحترام حق العمال المستخدمين لدى الشركات المتعددة الجنسيات في تأسيس نقابات ومنظمات تمثيلية من اختيارهم أو الانخراط فيها لتمثيلهم أثناء المفاوضات الجماعية، الاسهام في الالغاء الفعلي لعمل الأطفال والقضاء على جميع أشكال العمل الجبري أو الإلزامي، واحترام مبدأ المساواة في المعاملة أثناء العمل، كما يجدر بها منح أفضل الأجور وضمان سلامة مكان العمل وصحته.
البيئة	ينبغي على الشركات تطبيق نظام للتدبير البيئي لجمع وتقييم المعلومات المناسبة المتعلقة بآثار انشطتها على البيئة والصحة والسلامة، وتقديم للعموم والعمال في الوقت المناسب معلومات حول الآثار المحتملة والاتصال والتشاور مع الجماعات المعنية، وتوفير تعليم وتكوين ملائمين للعاملين في قضايا الصحة والسلامة البيئية.
مكافحة الرشوة	يتعين على الشركات عدم عرض أو منح أو المطالبة برشوة إلى أو من أي مسؤول بالقطاع العام أو الخاص، قصد الحصول على امتيازات غير مشروعة.
مصالح المستهلكين	يتعين على الشركات التقيد بالمعايير المطلوبة في مجال الصحة والأمن وإعطاء معلومات تكفي لتمكين المستهلكين من اتخاذ قراراتهم وهم على بينة من الأمر.
العلم والتكنولوجيا	على الشركات أن تتبنى ممارسات لدعم نقل التكنولوجيا بحيث تساهم في التنمية المستدامة وعند الاقتضاء أن تعقد روابط مع مؤسسات البحث العمومية المحلية.
المنافسة	على الشركات القيام بأنشطتها بشكل يتطابق مع جميع النصوص التشريعية والتنظيمية المطبقة والخاصة بالمنافسة والامتناع عن تثبيت الاسعار، وتقديم عطاءات قائمة على تواطؤ أو تقسيم السوق الى حصص.
النظام الضريبي	من المهم أن تساهم الشركات في المالية العامة للبلد المضيف عن طريق تسديدها للضرائب المستحقة عليها في مواعيدها والتقيد بقوانين وأنظمة البلدان التي تعمل فيها نصا وروحا وإبلاغ السلطات المختصة في الوقت الملائم بالمعلومات المحددة أو الضرورية لتقدير الضرائب، بما في ذلك نداء على طلب بلدان أخرى، والتقيد في تطبيقها لسعر التحويل بمبدأ المنافسة الكاملة لتجنب تغيير الارباح أو الخسائر وخفض أعبائها الضريبية.

المصدر: المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي الموجهة إلى الشركات المتعددة الجنسيات، دليل النقابات العمالية. ص7-8.

وعليه في الأخير يمكن القول أن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي الموجهة إلى الشركات المتعددة الجنسيات، تحدد توقعات الحكومات بشأن السلوك المسؤول للشركات المتعددة الجنسيات، وقد تمكنت النقابات العمالية من استخدام هذه الآلية بشكل ناجح.

المطلب الرابع : المواصفة القياسية حول المسؤولية الاجتماعية للشركات (ISO26000)

(ISO26000) هي مواصفة قياسية دولية أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) لتوفير التوجيهات والإرشادات في قضايا المسؤولية الاجتماعية، وهي مصممة لتستخدمها المؤسسات على أنواعها في القطاعين العام والخاص، وتضمن هذه المواصفة توجيها إرشاديا طوعيا وليس فيه متطلبات إلزامية، وهي بالتالي لا تستخدم كمواصفة قياسية لمنح شهادات المطابقة، وتقدم المواصفة القياسية الدولية (ISO26000) باختصار المفهوم العالمي لماهية المسؤولية الاجتماعية والخطوات المنتظرة من المؤسسات لمراعاة المسؤولية الاجتماعية في عملها، كما تقدم الارشاد لكل أنواع الشركات بغض النظر عن حجمها وموقعها[77].

[77]Alain Jounot .RSE et développement durable . Kitab online.com consulté le 15/5/2020

و فيما يلي بنود المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000 الموضحة في الجدول التالي:

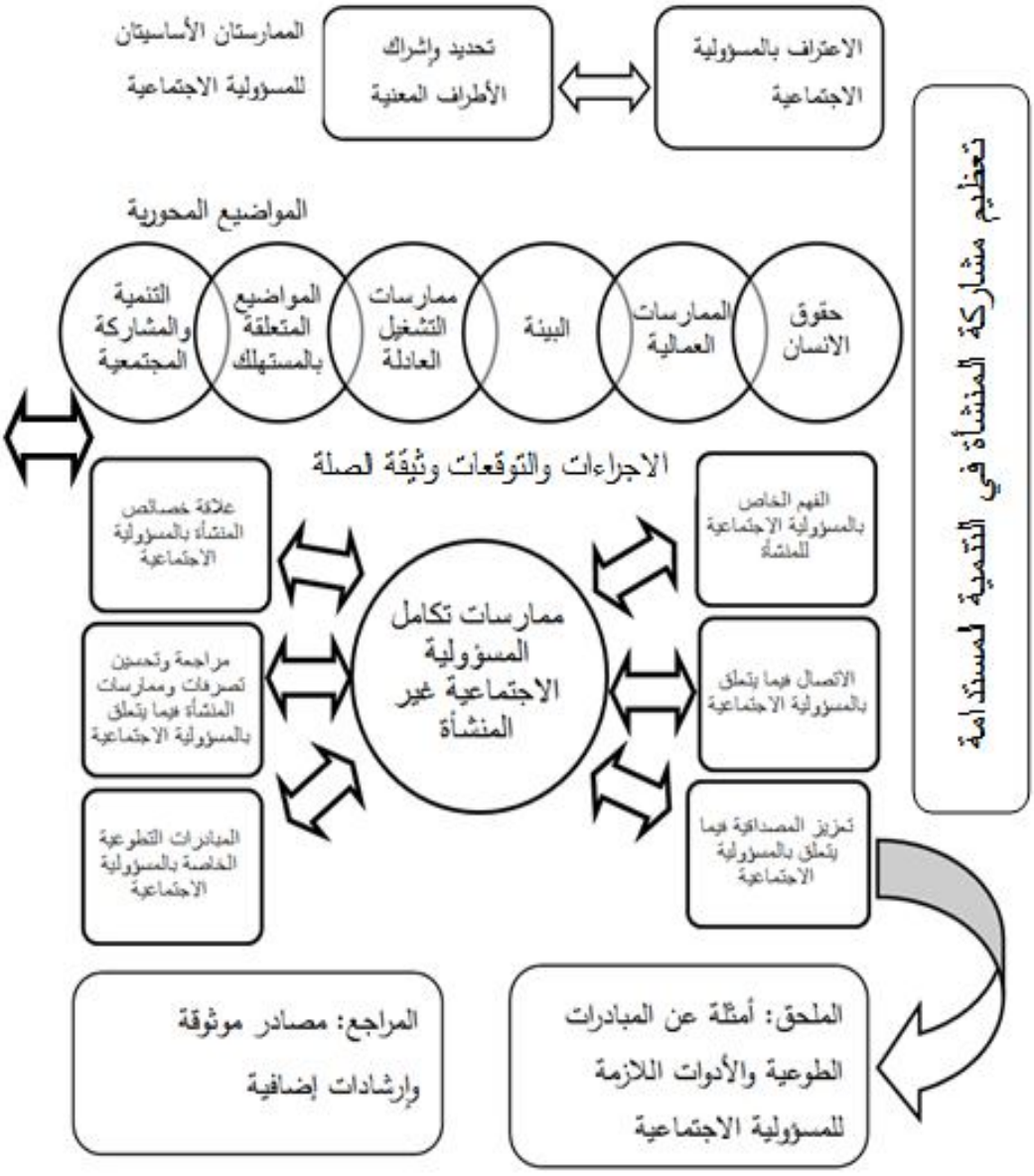
جدول 1- 4 المواصفة القياسية الدولية إيزر 26000

عنوان البند	رقم البند	وصف محتويات البند
المجال	البند1	يعرف ويحدد المحتوى والمجال الذي تغطيه هذه المواصفة ويحدد أي قيود أو استثناءات
التعريفات والمصطلحات والاختصارات	البند2	يحدد معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة وتكون هذه المصطلحات أساسية وهامة لفهم المسؤولية الاجتماعية ولاستخدام هذه المواصفة
فهم المسؤولية الاجتماعية	البند3	تصف العوامل والظروف والمواضيع الهامة التي تؤثر على تطور المسؤولية الاجتماعية والتي يمتد إلى طبيعة وممارسة المسؤولية الاجتماعية، وتصف أيضا مفهوم المسؤولية الاجتماعية نفسها معناها وكيفية تطبيقها على المنشأة، وتتضمن المادة دليلاً ارشاديا لشرح كيفية استخدام المواصفة في المنشآت المتوسطة وصغيرة الحجم.
مبادئ المسؤولية الاجتماعية	البند4	تقدم وتشرح مبادئ المسؤولية الاجتماعية
الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية وإشراك الأطراف المعنية	البند5	تتناول الممارستان الخاصتان بالمسؤولية الاجتماعية اعتراف المنشأة بمسؤوليتها الاجتماعية، وقيامها بتعريف وإشراك الأطراف المعنية. توفر المواصفة دليلا إرشاديا حول علاقة المنشأة بالأطراف المعنية والمجتمع وحول الموضوعات والقضايا المحورية للمسؤولية الاجتماعية وكذلك حول دائرة تأثير المنشأة.
دليل إرشادي حول الموضوعات المحورية للمسؤولية الاجتماعية	البند6	يشرح البند الموضوعات المحورية والقضايا ذات الصلة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية حيث يوفر هذا البند معلومات حول كل موضوع أساسي، مجاله ومدى علاقته بالمسؤولية الاجتماعية.
دليل إرشادي حول تكامل المسؤولية الاجتماعية	البند7	تقدم دليل إرشادي حول وضع المسؤولية الاجتماعية في حيز الممارسة داخل المنشأة ويشمل ذلك دليلا ارشاديا حول: فهم المسؤولية الاجتماعية للمنشأة، تكامل المسؤولية الاجتماعية غير المنشأة، الاتصالات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، تحسين مصداقية المنشأة حول مسؤوليتها الاجتماعية مراجعة التطور الحاصل وتحسين الأداء وتقييم المبادرات التطوعية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.
ملحق حول المبادرات التطوعية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية	الملحق أ	يقدم قائمة غير شاملة للمبادرات التطوعية والوسائل القائمة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتي تتناول موضوعا أو أكثر من الموضوعات المحورية أو تتناول جوانب تكامل المسؤولية المجمعية غير المنشأة.
اختصار المصطلحات	الملحق ب	يشتمل على اختصار للمصطلحات الواردة بهذه المواصفة (ISO 26000)
قائمة المراجع		تشتمل المراجع الخاصة بمواصفات الإيزو التي رجع إليها في هذه المواصفة كمواد مرجعية.

Sourse Grindiance on Social responsability ligne directrice relative à la responsability sociale. ISO 2600. 2010. P6.

وفيما يلي نموذج شامل يهدف إلى معاونة المنشآت على فهم العلاقات بين مختلف بنود المواصفة القياسية.

الشكل 1- 6 نموذج شامل للإيزو 26000



البند:1
ارشادات لكل أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها

البند:2
تعاريف ومصطلحات المسؤولية الاجتماعية

البند:3
فهم المسؤولية الاجتماعية: تاريخ وخصائص العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

البند:4
مبادئ المسؤولية الاجتماعية:
- المحاسبة
- الشفافية
- السلوك الاخلاقي
- احترام مصلحة الاطراف المعنية
- احترام القانون
- مراعاة التوافق مع المعايير الدولية للسلوك
- احترام حقوق الانسان

المصدر: WWW.ISO. Org. Consulté le 13.11.2018. à 18:30

وفي الأخير يمكننا القول أن هذه المواصفة تهدف إلى مساعدة المنشآت على المساهمة في التنمية المستدامة، كما تحفز المنشآت وتشجعهم على القيام بالأنشطة التي تتجاوز الاذعان القانوني مع الادراك بأن ذلك هو واجب أساسي على كل منشأة وجزء روتيني من مسؤوليتها الاجتماعية.وهي تستهدف الترويج لفهم مشترك في مجال المسؤولية الاجتماعية هي تكمل الآليات والمبادرات الاخرى للمسؤولية الاجتماعية وليس استبدالها.

خلاصة الفصل:

ان ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات كان حتمية لابد منها فرضتها عديد الظروف والضغوطات التي أدت إلى ظهور مفاهيم حديثة دعت إلى دمج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية والأخلاقية إلى جانب الاعتبارات الاقتصادية التقليدية في الممارسات الادارية للمؤسسات ودحضت الافكار التقليدية القائمة على الدور الاقتصادي المحض للمؤسسات، فالمسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين آثارها في المجتمع.

من هذا المنطلق ظهرت عدة نظريات محاولتا تفسير المسؤولية الاجتماعية للشركات ومبررات ودواعي تبنيها من قبل المؤسسات مرتكزتا على ابعاد رئيسية لأنشطة وغايات المؤسسة تتعلق أساسا بالأرباح، الأداء السياسي، المطالب الاجتماعية والقيم الأخلاقية، وتعد نظرية أصحاب المصالح من اهم النظريات التي اعتمدت على نطاق واسع في تفسير مبررات التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية.

كما كان للمبادرات والأدوات الدولية للمسؤولية الاجتماعية الحكومية وغير الحكومية على رأسها الميثاق العالمي للأمم المتحدة دور بالغ الاهمية في وضع إطار مبادئ للمسؤولية الاجتماعية للشركات وإرشاد المؤسسات نحو السلوك المسؤول ليصبح قطاع الأعمال جزء من الحلول المساعدة على تحقيق الاستدامة.

الفصل الثاني

التأصيل النظري لمفهوم البنوك الإسلامية ومسؤوليتها الاجتماعية

الفصل الثاني: التأصيل النظري لمفهوم البنوك الإسلامية ومسؤوليتها الاجتماعية

تمهيد:

البنوك الإسلامية هي مؤسسات مصرفية مالية تمارس العمليات المصرفية المختلفة بما يتوافق ونظرة الإسلام للمال، أي بما يتماشى ومبادئ الشريعة الإسلامية ومقاصدها، وبالرغم من حداثة تجربة هذه الأخيرة مقارنة بالبنوك التقليدية في الدول الإسلامية وغير الإسلامية، الا انها تمكنت من اكتساب حيز هام من المنظومة المصرفية لاقتصاديات هذه الدول.

وتعد الأهداف الاجتماعية من الأهداف الرئيسية التي تسعى هذه البنوك الى تحقيقها، انطلاقا من المبادئ النظرية الإسلامية الشرعية لتأسيسها، ووفاء بمسؤوليتها الاجتماعية التي تعد أساسا مكينا في شريعتنا السمحاء.

ومن خلال هذا الفصل نستعرض نشأة المصارف الإسلامية وتطورها، وكذا التعرف على طبيعتها من خلال التطرق الى الأسس التي تقوم عليها وأهدافها فضلا عن مختلف الصيغ التمويلية والاستثمارية التي تعتمدها، ثم التطرق الى وجهة النظر الإسلامية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وصولا الى وجهة نظر الصيرفة الإسلامية فيها.

المبحث الاول: مفهوم البنوك الإسلامية

للبنوك الاسلامية آثار بارزة على الساحة المصرفية لمختلف الدول الاسلامية وغير الإسلامية، إذ تشهد الساحة المصرفية وتيرة متزايدة للصناعة المصرفية الاسلامية سوآءا كان ذلك في شكل إنشاء بنوك إسلامية جديدة أو في تحويل بعض البنوك إلى العمل المصرفي الإسلامي فضلاً عن فتح نوافذ خاصة للتعامل الاسلامي في البنوك التقليدية وذلك أن الاسس التي تقوم عليها هذه البنوك جعلت لها دورا بارزا في تقديم الخدمات للمجتمع والتصدي للمشكلات الاقتصادية والاجتماعية.

المطلب الأول: البنوك الاسلامية ، تعريفها، نشأتها وتطورها

تصنف البنوك الاسلامية اليوم من أهم المؤسسات المالية في الدول الإسلامية وغيرها، حيث تمكنت بأسلوب عملها وفقا لأحكام الشريعة الاسلامية، أن تثبت وجودها كبديل للبنوك التقليدية.

أولا : تعريف البنوك الإسلامية

يصعب الوقوف على تعريف محدد للبنك الاسلامي باعتباره مؤسسة مالية مهما كان نوعه، إذ لم تحدد القوانين المنظمة للبنوك تعريفا محددا ودقيقا واقتصرت على وصف العمليات التي تجعل من مؤسسة ما بنكا، وحتى التعاريف التي وضعها الفقه تدور حول الأعمال التي تقوم بها هذه البنوك[78].

وفيما يلي محاولة لسرد بعض التعاريف الصادرة من قبل بعض الكتاب والمؤسسات للبنك الإسلامي.

عرفته إتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامية عند الحديث عن شروط العضوية في الاتحاد كالتالي:

هي البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الاساسي صراحة على الالتزام بمبادئ الشريعة الاسلامية وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذًا أو إعطاءا[79].

عرفه الدكتور أحمد النجار الامين العام للاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية

[78] عائشة الشرقاوي المالقب، البنوك الاسلامية التجربة بين والفقه، القانون والتطبيق، المركز الثقافي العربي، بيروت 2000. ص25.

[79] عادل عبد الفضيل، ضوابط ومعايير الاستثمار في المصارف الاسلامية (دراسته مقارنة)، دار التعليم الجامعي للكتب المصرية. بالاسكندرية، 2015. ص13.

على أنه مؤسسة مالية مصرفية لتجميع الأموال، وتوظيفها في نطاق الشريعة الاسلامية بما يخدم بناء مجتمع التكامل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع ووضع المال في المسار الإسلامي[80].

وعرف أيضا على أنه مؤسسة نقدية مالية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفا فعالا يكفل تعظيمها ونموها في إطار القواعد المستقرة للشريعة الإسلامية[81].

البنوك الاسلامية هي المؤسسات المالية التي تقوم بالمعاملات المالية والمصرفية وأعمال الاستثمار وفقا لأحكام الشريعة الاسلامية، فلا تتعامل بالربا، بهدف المحافظة على القيم الاسلامية وتحقيق أقصى عائد اقتصادي واجتماعي ممكن لتحقيق التنمية الاقتصادية[82].

البنك الاسلامي هو مؤسسة مالية استثمارية ذات رسالة تنموية إنسانية واجتماعية، يستهدف تجميع الأموال وتحقيق الاستخدام الامثل لموارده، بموجب قواعد وأحكام الشريعة الاسلامية لبناء مجتمع التكافل الاسلامي[83].

عرفه المغربي على انه منظمة مالية ومصرفية اقتصادية واجتماعية، تسعى لجذب الموارد واستخدامها بأفضل الأساليب، مع أداء الخدمات المصرفية المتعددة، ويحرص على تحقيق العائد المناسب لأصحاب راس المال، كما يسهم في تحقيق التكافل الاجتماعي في المجتمع ويلتزم بمبادئ ومقتضيات الشريعة الإسلامية بهدف تحقيق التنمية الإيجابية، الاقتصادية والاجتماعية للأفراد والمؤسسات مع مراعاة ظرف المجتمع[84].

إذن من خلال جملة التعاريف المقدمة نلاحظ أن كلها سارت على نهج التعريف الذي جيء به في اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامية سواء في القوانين المنظمة لعمل البنوك أو أراء وتعاريف الفقهاء.

---

[80] أحمد سليمان خصاونة، المصارف الاسلامية (مقررات لجنة بازل-تحديات العولمة-إستراتيجية مواجهتها)، دار الجدار للكتاب العالمي، عمان الاردن، 2008. ص60.

[81] عبد المطلب، عبد الحميد، إقتصاديات الاستثمار والتمويل الإسلامي: في الصيرفة الإسلامية، الدار الجامعية الاسكندرية مصر، 2014. ص17.

[82] شوقي بورقبة، الكفاءة التشغيلية للمصارف الاسلامية، دراسة تطبيقية مقارنة، دار النفائس عمان الاردن، 2016. ص29.

[83] محمود حسن صوان، أساسيات العمل المصرفي الاسلامي: دراسة مصرفية تحليلية مع ملحق بالفتاوى الشرعية، دار وائل، عمان الاردن، 2013. ص90.

[84] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في البنوك الإسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، 2004. ص86.

ومن جهتنا نعرف البنك الاسلامي على أنه مؤسسة مصرفية مالية تمارس العمليات المصرفية المختلفة بما يتوافق ونظرة الإسلام للمال، أي بما يتماشى ومبادئ الشريعة الإسلامية ومقاصدها.

ثانيا : نشأة البنوك الإسلامية وتطورها

كانت هناك العديد من التجارب الدولية لتبني العمل المصرفي الاسلامي تظهر على أرض الواقع ويمكن تلخيص أهم هذه المراحل على النحو التالي:

كانت أول بوادر العمل المصرفي الإسلامي في الباكستان في الخمسينيات من القرن الماضي، إذ تم إنشاء مؤسسة لاستقبال الودائع واقتصرت هذه التجربة على إقراض المزارعين المحتاجين ومساعدتهم، سنة 1977 أصدر مجلس الفكر الاسلامي أمر بإعداد دراسة عن النظام الاقتصادي المصرفي الاسلامي كما أعلنت الدولة الباكستانية عام 1979 عن خطة لـ (3 سنوات) لتطبيق نظام الصيرفة الإسلامية الشاملة وتوج هذا سنة 1980 بإصدار مجلس الفكر الإسلامي الباكستاني تقريرا بعنوان (إلغاء الفائدة من الاقتصاد) وتضمن خطوات واضحة لتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في النظام المصرفي وتجنب التعامل بالفائدة الربوية[85].

أما في الوطن العربي فعام 1963 تم إنشاء ما يسمى ببنوك الادخار في جمهورية مصر لتلبية احتياجات المزارعين، وكانت هذه المؤسسات تؤدي شكل من أشكال الصيرفة الإسلامية، من خلال تجميع المال وتوظيفه في نطاق أحكام الشريعة الإسلامية من أجل خدمة المجتمع ووضع المال في المسار الإسلامي[86].

وخلال الفترة من 1971 إلى 1979 شهد العالم العربي تطورا ملحوظا في نشأة البنوك الإسلامية بسبب ارتفاع سعر النفط بشكل كبير (إثني عشر ضعف) الأمر الذي أدى إلى تراكم ودائع الأموال في دول الخليج ومن ثم التوجه لإنشاء مؤسسات وإدارتها وفق مبادئ الشريعة الاسلامية[87].

وهذه أهم البنوك التي ظهرت خلال هذه الفترة [88]:

1971: ظهور بنك ناصر الاجتماعي في مصر.

[85] مشتاق محمود خلف السبعاوي، الدور التمويلي للمصارف الاسلامية وآفاق تطويره في ضوء المسؤولية الاجتماعية، دار الفكر الجامعي الاسكندرية ،مصر. (2018). ص30.

[86] نفس المرجع ص30.

[87] Sghaier Asma. La finance islamique Aspects critiques de la finance Conventionnelle. L'Harmattan. 2021 p26

[88] مشتاق محمود خلف السبعاوي. مرجع سبق ذكره. ص31.

1972: إنشاء مؤسسة خاصة لتنمية أموال الأيتام بالأردن.

1974: إنشاء البنك الإسلامي للتنمية بجدة

1975: إنشاء بنك دبي الإسلامي بوصفه أول بنك تجاري إسلامي

1977: بنك فيصل الاسلامي وبيت التمويل الكويتي

1978: المصرف الاسلامي الاردني

1979: بنك البحرين الإسلامي

وقد حظيت فترة الثمانينيات والتسعينات بظهور بنوك أخرى منها[89]:

1984: بنك قطر الإسلامي

1987 : بنك ماليزيا الإسلامية

1993: المصرف الإسلامي العراقي للاستثمار والتنمية

1995: البنك الاسلامي العربي وبنك التضامن الإسلامي اليمني

1997: إنشاء بنك إسلامي في فلسطين

1998: بنك الاقصى الإسلامي

1999: بنك سبأ الاسلامي اليمني.

يمكن القول أنه حتى العام (2000) كان عالم التمويل التقليدي يعتبر النظام المالي الاسلامي مجرد سوق متخصصة غير قادرة على المنافسة العالمية، لتأتي أحداث 11 ديسمبر (2001) والتي يمكن اعتبارها سببا مهما في تطور الصيرفة الإسلامية على الساحة العالمية نتيجة سحب مواطنو دول الخليج لأموالهم المودعة فى الدول الاجنبية خوفا من تجميدها وإيداعها في البنوك الإسلامية في دولهم مما أدى إلى تراكم كتلة السيولة التي كانت مصدر تقدم التمويل الاسلامي[90].

[89] مشتاق محمود خلف السبعاوي. مرجع سبق ذكره ص31.

[90] Sghaier Asma. Op cit p 28

فكان إنشاء أول بنك إسلامي في بريطانيا سنة (2005)، ليأتي لتلبية رغبات شريحة واسعة من المسلمين في بريطانيا ناهيك عن غير المسلمين الذين يفضلون التعامل بالأدوات التي تستخدمها البنوك الاسلامية، كما قامت بعض المؤسسات المصرفية العالمية الموجودة في بعض الدول العربية بإنشاء فروع لها في دول أجنبية مثل (مؤسسته بيتي كور بريش)، صندوق الاستثمار في لوكسمبورغ وكذا بنك (NORIBA) التابع لمصرف سويسرا وبذلك أصبح للبنوك الاسلامية دورا كبيرا في الساحة المصرفية العالمية[91].

وجاءت الأزمة المالية العالمية (2008) لكي تكون النقطة الحاسمة التي رجحت كفة البنوك الإسلامية، فقد ذهبت تحليلات الخبراء إلى أن السبب الحقيقي لهذه الأزمة هو غياب تطبيق الضوابط والأحكام الشرعية، ودعت كبرى الصحف الاقتصادية في أروبا إلى تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في المجال الاقتصادي بوصفه حلاً للتخلص من براثن النظام الرأسمالي الذي كان وراء الكارثة الاقتصادية المالية، كما قامت الهيئة الفرنسية العليا للرقابة المالية بإصدار قرار يمنع التداول بالصفقات والبيوع الوهمية واشتراط التقابض في أجل ثلاث أيام لإبرام العقد وهو ما يتفق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، كما أصدرت نفس الهيئة قرارا بالتعامل بنظام الصكوك الإسلامي[92].

كل هذا أعطى رسالة حقيقية على ضرورة التوجه لنظام البنوك الاسلامية.

وفي الوقت الراهن ينمو النظام المصرفي الاسلامي بشكل ملحوظ حيث توجد مؤسسات مالية إسلامية في أكثر من 51 بلد وتتفق أكثر من 250 صندوق استثماري مع مبادئ الشريعة الاسلامية في جميع أنحاء العالم[93].

اذن من خلال الاستعراض السابق لنشأة وتطور البنوك الإسلامية في العالمين العربي والغربي يمكن ان نرجع هذا التطور الى عدد من العوامل أهمها[94]:

- وضوح ونضوج فكرة تكوين وانشاء بنوك إسلامية وتفهمها على المستويين العربي والإسلامي والنجاح الملموس والعملي لعديد التجارب الإسلامية
- توجه الأبحاث وتركيزها على البنوك الإسلامية ساهم في الاقتناع بها

[91] مشتاق خلف السبعاوي. ص32.
[92] نفس المرجع . ص33.
[93] Sghaier. Asma. opate p29.
[94] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، مرجع سبق ذكره ، ص84

- الاهتمام الدولي بالبنوك الإسلامية وقيام اتحاديات دولية خاصة بهذا المجال

المطلب الثاني : البنوك الإسلامية، خصائصها، أسسها وأهدافها

أولا :خصائص البنوك الإسلامية

تنتج خصائص البنوك الإسلامية عن القاعدة الأساسية التي تحكمها وهي الالتزام بمبادئ واحكام الشريعة الإسلامية ومنه نستنتج خصائصها كالتالي[1] :

- الخاصية الأولى : عدم استخدام الفائدة في كل اعمالها .
- الخاصية الثانية : لا تكتفي بإلغاء الفائدة وانما الالتزام بقاعدة الحلال والحرام وعدم استثمار أموالها إلا في التوظيفات التي يحلها الإسلام .
- الخاصية الثالثة : تركز كل جهودها على المشروعات النافعة في محاولة لتنمية الصناعة والزراعة والتجارة بما يعود بالنفع عليها وعلى متعالميها .
- الخاصية الرابعة : تعبئة الادخار المجمد في العالم الإسلامي خاصة الصغير منه ،والمستبعد من البنوك الأخرى اما لقلة أهميته او لعزوف ألمتعاملين خوفا من الربا .
- الخاصية الخامسة: الالتزام بالجانب الأخلاقي كونها مؤسسات ذات معاملات مبنية على الاخلاق وهو ما يميزها عن البنوك التقليدية، فالنظام الاقتصادي والأخلاقي مترابطان تماما في المفهوم الإسلامي[2].
- الخاصية السادسة : الاخذ بمبدأ المشاركة في الربح والخسارة إذ تعد الالية البديلة للبنوك الإسلامية عن عنصر الفائدة على القرض أو الاقتراض الذي تقوم عليه البنوك التقليدية[3].

ثانيا: الأسس التي تقوم عليها البنوك الاسلامية

تقوم البنوك الإسلامية على مجموعة من المبادئ والأسس التي أضفت طبيعة خاصة للنشاط المصرفي لهذه البنوك ومن أهم هذه الأسس[1]:

[1] عائشة الشرقاوي المالقي، مرجع سبق ذكره. ص27.
[2] عبد العزيز اودوني، البنوك الإسلامية. نشاتها وأنواعها ووظائفها وخصائصها، مجلة ذخائر، العدد18، 2024. ص102.
[3] نفس المرجع. ص103.

1- الاستخلاف:

المال في الاسلام ملك لله تعالى والإنسان مستخلف فيه، لذا يتوجب على الانسان (المُسْتَخلَفْ) أن يتصرف في هذا المال بما يتوافق وإرادة المُسْتَخلفْ (الله تعالى) من خلال الامتثال لأوامره والابتعاد عن نواهيه في مختلف أوجه استعمال هذا المال سواء امتلاكا أو استثمار أو إنفاقا. إذن البنوك الإسلامية وبوصفها مؤسسات تراعي مبادئ الشريعة الاسلامية في تعاملاتها فهي مطالبة بتوظيف الأموال بما يعود بالنفع في مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية.

2- الغنم بالغرم:

استنادا لمبدأ العدل، يجب أن يكون هناك تقاسم عادل للأرباح والمخاطر الناتجة عن أي عملية لتوظيف المال، وهو المبدأ الذي تتبناه البنوك الاسلامية مما يجعل درجة المخاطر فيها مرتفعة مقارنة بالبنوك التقليدية، ذلك أن الجانب الأخلاقي الذي تعمل به البنوك الاسلامية له أثر في زيادة المخاطر.

3- لا ضرر ولا ضرار:

يعود أصل هذا المبدأ إلى حديث رسول الله *صلى الله عليه وسلم* أن إبن عباس قال، قال (ص) : (لا ضرر ولا ضرار) (رواه أحمد ومالك وابن ماجة) ويدعو هذا المبدأ إلى المشاركة في الأنشطة المالية التي تعود بالنفع المتبادل للبنك والمجتمع الذي يمارس فيه نشاطه والابتعاد عن الانشطة التي من شأنها إلحاق أضرار للغير من المجتمع حتى لو كانت ذات عوائد مالية.

4- العمل والجزاء:

يدعو هذا المبدأ على ارتباط الأجر بعمل سابق له ومساو للجهد المبذول، والبنوك الاسلامية وعملاً بهذا المبدأ تحصل على بعض الاجور مقابل تقديمها لخدمات معينة للمتعاملين معها، بوصف ذلك أجرا لعمل تقدمه لهم.

5- الخراج بالضمان :

يمكن أن يقوم البنك الإسلامي بضمان أموال المودعين لديه في شكل ودائع جارية، ويكون الخراج المتولد عن هذا المال جائز للبنك بصفته الضامن لأنه يكون ملزما باستكمال ما يحدث من نقصان وتحمل الخسارة في حال وقوعها وهذا عملاً بمبدأ من ضمن أصل شيء جاز له أن يحصل على ما تولد من عائد عن ذلك الأصل.

[1] مشتاق محمود خلف السبعاوي، مرجع سبق ذكره. ص36. الى 40.

6- اعتماد الزكاة:

تعتبر الزكاة أداة مهمة في تحريك المال وعدم اكتنازه فيحث على استثمار الفائض منه بما يتوافق وأحكام الشريعة الإسلامية وهو ما يدفع البنوك الاسلامية إلى لعب دورها الاجتماعي.

7- مبادئ أخرى:

هناك مجموعة من المبادئ الأخرى التي تدعوا إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والعدالة في توزيع الثروات وكذلك بما يتعلق بخصائص النقود كونها وسيط للتبادل ومقياس للقيمة.

إذن يتضح مما ورد أعلاه أن مبادئ وأسس البنوك الإسلامية هي مبادئ القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة التي تسعى إلى تحقيق مصلحة جميع الأطراف من البنك وعملائه وعماله والمجتمع ككل.

المطلب الثالث: البنوك الإسلامية، أهدافها

تسعى البنوك الاسلامية كغيرها من البنوك الأخرى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتكاملة، جامعة في ذات الوقت بين الأهداف الاقتصادية المشروعة وبين المتطلبات الاجتماعية على النحو التالي

أولا: الأهداف الاقتصادية (المالية)

يعتبر الهدف المالي الهدف الاساسي الذي تصبو إليه كل أنواع البنوك بصفة عامة والبنوك الاسلامية بصفة خاصة فهو يعد مؤشرا للحكم على أدائها وقدرتها على الاستمرار والنمو في ظل بيئة تنافسية قوية، ولبلوغ هذا الهدف تعمل البنوك الاسلامية على ما يلي[1]:

1- السعي لجذب الودائع وتنميتها:

تعتبر الودائع المكون الرئيسي لمصادر الاموال في البنوك الإسلامية بأنواعها المختلفة وتعمل هذه الأخيرة على تنمية هذه الودائع وفقا لأحكام الشريعة الاسلامية بما يعود بالربح المتبادل للبنك والمجتمع.

[1] بن حليمة هوارية، بطاهر علي، البنوك الاسلامية وعلاقتها بالسوق المالية الإسلامي، التجربة الماليزية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية. دراسات الاقتصاد. العدد16. ص28-30.

2- إستثمار الاموال :

تعتمد البنوك الإسلامية على عديد الصيغ الاستثمارية الشرعية بما يحقق عوائد للمساهمين والمودعين، ويعتبر الاستثمار أهم أوجه نشاط البنوك الاسلامية والآلية التي تسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية.

3- تحقيق الأرباح :

يعد تحقيق الأرباح الغاية الرئيسية والمحصلة النهائية لمختلف عمليات البنك، ودليل على نجاح العمل البنكي الشرعي الإسلامي، ومعياراً لتعزيز مكانته في السوق المصرفية.

ثانيا: أهداف تخص المتعاملين:

يتطلع متعاملي البنوك الإسلامية إلى مجموعة من الأهداف التي يتوجب على البنوك الإسلامية أن تحرص على تحقيقها وتتمثل أساسا في:

1- عرض خدمات مصرفية بجودة عالية :

تحرص البنوك الاسلامية على تقديم خدمات مبتكرة ومميزة في إطار أحكام الشريعة الإسلامية، وهو ما يعزز من قدرة البنك على جذب المتعاملين خاصة في ضل المنافسة المحتدمة مع البنوك التقليدية التي لها ميزة الاسبقية والتجربة الطويلة في هذا المجال مقارنة مع حداثة البنوك الاسلامية[1].

2- العمل على توفير التمويل اللازم للمستثمرين:

تعتبر عملية استثمار الاموال المودعة لدى البنك هذا من أهم أوجه نشاط البنوك الإسلامية، وعلى هذا الاساس يعمل البنك الاسلامي على تقديم صيغ تمويلية إستثمارية متعددة بما يتوافق وأحكام الشريعة الإسلامية[2].

3- تحقيق الامان للمودعين :

يعتبر معيار توفير السيولة النقدية بصفة دائمة لمواجهة إحتمالات طلب الودائع الجارية، من أهم عوامل الثقة للمودعين في البنوك الاسلامية، وغيرها من البنوك التقليدية وعلى هذا الاساس تعمل البنوك

[1] علي عبودي، نعيمة الجبوري، إدارة المصارف الإسلامية، نظام مالي عادل، دار الصفاء للنشر والتوزيع. الاردن. 2016. ص107.

[2] محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، إدارة المصارف الإسلامية. مدخل حديث. دار وائل للنشر. 2010. ص

الاسلامية على توفير السيولة اللازمة بما يغطي احتياجات المودعين من الودائع الجارية إضافة إلى احتياجات المصروفات التشغيلية بالإضافة إلى توفير التمويل اللازم للمستثمرين[1].

ثالثا : أهداف داخلية خاصة بالبنك :

يسعى البنك الاسلامي في إطار عمله إلى تحقيق مجموعة من الاهداف الداخلية وتتمثل في:

1- تنمية الموارد البشرية :

تعد الموارد البشرية مورداً هاماً وشريكا أساسيا في نجاح وبلوغ أي مؤسسة لأهدافها والبنوك الاسلامية وبوصفها مؤسسات تعمل وفق أحكام الشريعة الاسلامية، تولى مواردها البشرية أهمية بالغة انطلاقا من الاسس النظرية الإسلامية التي تقوم عليها هذه البنوك فتعمل على تنمية مهارات موظفيها عن طريق التدريب والتحفيز...إلخ.

2- العمل على تحقيق معدلات نمو جيدة:

يعد تحقيق معدلات نمو جيدة مؤشر مهما على إمكانية البنك على المنافسة والاستمرار مما يساعد على استقطاب عملاء جدد ومصادر أمول أكبر[2].

رابعا : أهداف إبتكارية:

تعد المساعي والمرامي الابتكارية من الضروريات التي تمليها وتحتمها المنافسة السوقية، وعلى هذا الأساس تعمل البنوك الاسلامية، على تقديم صيغ وأدوات تمويلية مبتكرة وكذا تطوير الخدمات وابتكار أدوات ومنافذ للاستثمار مميزة في ضل مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية[3].

خامسا: أهداف إجتماعية:

إن إستعراضنا السابق للأسس النظرية التي تقوم عليها البنوك الاسلامية يؤكد الطابع الاجتماعي الذي تقوم عليه هذه الأخيرة، إستناداً للنظرة الشاملة التي يتبناها الإسلام، وتظهر أوجه المساهمات الاجتماعية للبنوك الإسلامية من خلال[4]:

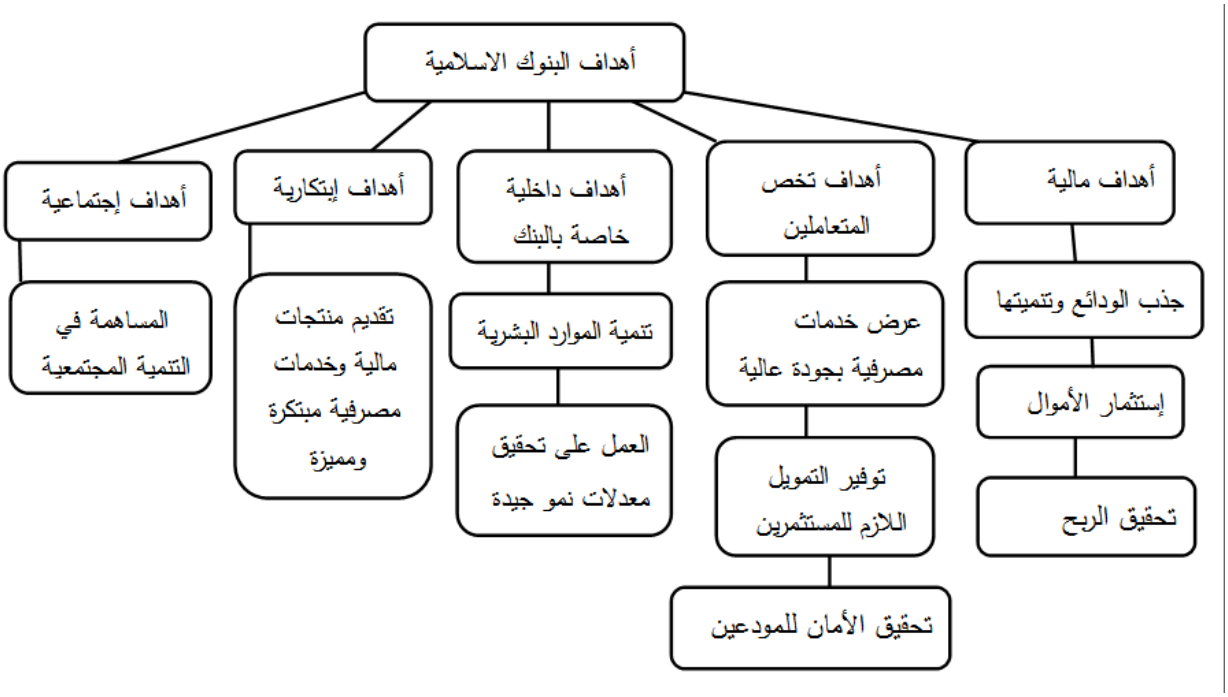
- العمل على التعريف بمجال الفقه الشرعي

[1] علي عبودي، نعمة الجبوري، مرجع سبق ذكره. ص107.
[2] نعيم نمر داوود، نحو اقتصاد إسلامي، دار البداية. الاردن. 2012. ص52.
[3] محمد الطاهر الهاشمي، المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية. الادارة العامة للمكتبات، مصر. 2010. ص148.
[4] سعود، البنوك التجارية والبنوك الإسلامية ودورها في التنمية. أطروحة دكتوراه علوم. جامعة الجزائر3. 2014/2013. ص58.

- القروض الحسنة.
- إدارة وتثمير الزكاة
- المشاركة في الانشطة المنتجة إجتماعيا
- المشاركة في المحافل العالمية لتشجيع وتطوير البحث العلمي.

وفيما يلي شكل توضيحي لأهداف البنوك الاسلامية:

الشكل 2- 1 أهداف البنوك الاسلامية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على عديد المراجع

المبحث الثاني: الصيغ التمويلية والاستثمارية للبنوك الإسلامية

تعمل البنوك الإسلامية على القيام بعمليتي التمويل والاستثمار وفق صيغ عديدة ومتنوعة، إستناداً إلى مبادئ الشريعة الإسلامية التي تحكم نشاط هذه البنوك، وتتميز هذه الصيغ والأساليب التمويلية بعدة خصائص تميزها عن غيرها من أساليب التمويل التقليدية، وتتمثل أساسا في قاعدة الربح والخسارة أي إرتباط عائد التمويل بنتيجة الأعمال، وكذا قاعدة التمويل بالمخاطر.

المطلب الأول: المضاربة والمشاركة

أولا: المضاربة:

تعتبر المضاربة واحدة من أهم صيغ التمويل الاستثماري التي تعتمدها البنوك الإسلامية وتأخذ أشكالا مختلفة تتجسد في عديد الانشطة الاقتصادية.

1- تعريف المضاربة:

المضاربة في الاسلام تعني إشتراك طرفين في عمل ما، الأول بالمال والثاني بالعمل فيقدم أحدهما المال ليعمل به الآخر، ويتم تحديد حصة كل واحد منهما من الربح أما في حالة الخسارة فيتحمل صاحب المال وحده الخسارة، ما لم يثبت أي تقصير من العميل المضارب[1].

إذن يمكن تعريف المضاربة على انها عقد بين طرفين صاحب المال والعميل المضارب، فيقدم صاحب المال (البنك الإسلامي) للعميل المضارب المال، ليعمل به بهدف تحقيق ربح، ويوزع الربح بينهما بنسب معلومة مسبقا، أما الخسائر فتقع على عاتق صاحب المال وحده، شرط عدم ثبوت تقصير من العميل المضارب.

2- شروط المضاربة:

شروط المضاربة عديدة منها ما يتعلق برأس المال ومنها ما يتعلق بالربح ومنها ما يتعلق بالعمل على النحو التالي[2]:

2-1 شروط تتعلق برأس المال:

- أن لا يكون رأس المال دينا على المضارب.

[1] Miriam Sophia. Riba in islamic Jurisprudence. APRIL. 2004. disponible sur le cite. www. print (fu). Con.

[2] مشتاق محمود خلف السبعاوي، مرجع سبق ذكره. ص61.

- تسليم رأس المال للمضارب إما بالمناولة والتمكين.
- أن يكون رأس المال مقدارا معلوما نقدا

2-2 شروط تتعلق بالربح:

- إشتراط أن تكون حصة الطرفين من الربح معلومة ومتفق عليها وأن تكون أيضا مقدارا شائعا.
- يشترط أن لا يكون للمضارب ربح حتى يستوفي رأس المال.

3-2 شروط تتعلق بالعمل:

- تكليف المضارب بالعمل دون صاحب المال
- يشترط تكليف المضارب بالعمل في حدود ما يطيق

3- أنواع المضاربة

1-3 تبعا لمعيار عدد المضاربين نجد نوعين من المضاربة[1]:

- المضاربة الثنائية: هي المضاربة التي تكون العلاقة فيها ثنائية تجمع بين طرفين فقط، صاحب المال و المضارب.
- المضاربة المشتركة: وهي المضاربة التي تكون العلاقة فيها متعددة، أي تعدد أصحاب المال والمضارب واحد أو العكس تعدد المضاربين وصاحب المال واحد.

2-3 تبعا لمعيار صيغة العمل يوجد نوعين من المضاربة تبعا لهذا المعيار[2]:

- المضاربة المقيدة: هي المضاربة التي يقيد فيها صاحب المال المضارب بشرط معين، مقبول شرعا، كأن يقيده بنوع معين من التجارة مثلا.
- المضاربة المطلقة: هي المضاربة التي يمنح فيها صاحب المال للمضارب الحرية الكاملة في التصرف في المال في حدود الشرع.

إذن تعتبر المضاربة آلية مهمة من آليات التمويل والاستثمار التي تسمح بتحقيق التكامل بين عنصري الانتاج، العمل ورأس المال مما يسهم في حل عديد المشاكل الاقتصادية والاجتماعية[3].

[1] حسين محمد سمعان، موسمى عمر مبارك، محاسبة المصارف الاسلامية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن. 2009. ص115.
[2] نفس المرجع. ص116.
[3] حسين بن هاني، اقتصاديات النقود والبنوك، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان. 2018. ص266.

إلا انه تعتريها العديد من المخاطر لعل أبرزها صعوبة اعتماد مقياس واضح لتقييم الارباح نتيجة صعوبة تقييم جهد المضارب مما يعرض رأس مال البنك للمخاطر إضافة إلى إمكانية مماطلة المضارب لتصفية العمليات باعتباره المسؤول الأول عن نفاذ المشروع وهو ما يحد من تبني هذه الآلية.

ثانيا: المشاركة

تقوم هذه الصيغة على مبدأ مشاركة البنك لعميله ضمن مشاريع إستثمارية تسهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

1- تعريف المشاركة :

يقصد بالمشاركة كأداة لتوظيف الأموال واستثمارها بأسلوب تمويلي يقدم فيه البنك الاسلامي حصة أو جزء من رأس المال المشروع الممول، على أن يقدم الطرف الآخر فرداً أو شركة الجزء المتبقي من التمويل على أن يكونوا شركاء في الربح بنسب متفق عليها، وشركاء في الخسارة بحسب نسبة كل شريك في رأس المال[1].

إذن نعرف أ المشاركة على انها عقد يلتزم بمقتضاه شخصان أو أكثر (البنك أحد هذه الاطراف) على المشاركة في نشاط مشترك، بتقديم حصص في رأس المال مع الاتفاق المسبق على كيفية إقتسام الارباح أما الخسائر فتكون بقدر الحصة في رأس المال.

2- شروط المشاركة:

كي يكون عقد المشاركة عقدا صحيحا يجب استفاء الشروط التالية[2]:

- يشترط أن يقيم رأس المال بالنقود
- بشرط أن يكون نصيب كل شريك معلوم ومحدداً بنسبة شائعة، أما في حالة الخسارة فتوزع بحسب نسبة المساهمة في رأس المال.
- قيام عقد المشاركة على الامانة والوكالة المتبادلة بين الشركاء حيث يجوز وكالة شريك عن مال الآخر[3].

[1] علي عبودي، نعمة الجبوري، مرجع سبق ذكره. ص 139.
[2] بن إبراهم الغالي، أبعاد القرار التمويلي والاستثماري في البنوك الإسلامية، دار النفائس، الاردن. 2012. ص39.
[3] أمال لعمش، دور الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية الاسلامية، مذكرة ماجستير. جامعة فرحات عباس. سطيف. 2012. ص46.

3- أنواع المشاركة: تصنف المشاركة تبعا لمعيار المدة الى[1]:

3-1 المشاركة الدائمة:

من خصائص هذا النوع من المشاركة إرتباطه بأجل المشروع الممول وليس باستمرارية المشاركين فيه من عدمها، فتبقى هذه المشاركة قائمة طول مدة المشروع، أما انسحاب أحد الشركاء، أو بيع حصته أو التصرف فيها .

3-2 المشاركة المنتهية بالتمليك:

يجوز في هذا النوع من المشاركة، أن يحل أحد الشركاء محل البنك في ملكية رأس المال إما دفعة واحدة أو على دفعات عن طريق استعمال جزء من الدخل المتحصل عليه لسداد حصة البنك، وهي النوع الشائع الذي تمارسه البنوك الإسلامية.

إذن يمكن القول أن صيغة التمويل بالمشاركة خاصة المشاركة المنتهية بالتمليك من أفضل ما أنتجته البنوك الإسلامية من الصيغ التمويلية الاستثمارية، إلا أنها لا تخلو من بعض المخاطر التي تشكل حواجز أمام البنوك الإسلامية للتوسع في إعتمادها، لعل أبرزها إشكالية مصادر الأموال والتي تتمثل أساسا في أموال المودعين قصيرة الأجل مما قد يضع المصرف أمام خطر نقص السيولة.

المطلب الثاني: المرابحة والإجارة

أولا : المرابحة

1- تعريف المرابحة:

عرفت المرابحة في القانون الأساسي للبنك الاسلامي الاردني بأنها: قيام البنك بتنفيذ طلب المتعاقدين معه، على أساس شراء الأول ما يطلبه الثاني بالنقد الذي يدفعه البنك جزئيا أو كليا مقابل إلتزام الطالب بشراء ما أمر به، ويحسب الربح المتفق عليه منذ البداية[2].

اذن نعرف المرابحة بانها عقد بيع يحقق من خلاله البنك الاسلامي هامش ربح معلوم محدد على سعر شراء معلوم.

[1] مشتاق محمود خلف السبعاوي، مرجع سبق ذكره. ص63.
[2] نفس المرجع . ص55.

2- شروط المرابحة: تقوم المرابحة على الشروط التالية[1]:

- إشتراط إمتلاك البائع للمبيع وحيازته الفعلية له.
- دراية وعلم المشتري الثاني بالثمن الأول وعلى أساسه يحدد هامش الربح المعلوم.
- إشتراط صحة العقد الأول لجواز نفاذ العقد الثاني.
- إشتراط أن يتكون المقابل نقوداً.

3- أنواع المرابحة: يوجد نوعان للمرابحة هما[2]:

3-1 بيع المرابحة العادية: هي قيام البنك بشراء سلعة وحيازتها ثم عرضها للبيع للمرابحة بالثمن الأول دون وجود وعد مسبق بالشراء.

3-2 بيع المرابحة لأمر الشراء: هي قيام البنك بشراء سلعة بمواصفات محددة بناء على طلب الزبون (عقد مواعدة) ثم بيعها للطالب بالمرابحة بالثمن الأول.

إذن يمكن القول أن صيغة البيع بالمرابحة من أشهر صيغ الاستثمار التي تعتمدها البنوك الإسلامية لدعم المشروعات في شتى القطاعات، مثل قطاع السكن، إلا أن هذه الصيغة لا تخلو من بعض المخاطر أبرزها عجز العميل عن السداد وعدم الحصول على ضمانات كافية.

ثانيا : الإجارة

تعتبر الاجارة من الحلول المالية الإسلامية المبتكرة التي تسمح للعملاء بالحصول على المنافع اللازمة دون الحاجة لدفع مبالغ كبيرة.

1- تعريف الاجارة: تعرف الاجارة على أنها عقد على منفعة معلومة،على عين معلوم، أو موصوف في الذمة أو عمل معلوم بعوض[3].

عرفها الفضيلي: بيع لمنافع الاشياء مع بقاء أصولها في ملكية صاحبها[4].

إذن من خلال التعريفين السابقين نعرف الاجارة على أنها عقد بين البنك والعميل، يلتزم بمقتضاه البنك بتأجير منافع أصل مملوك للبنك، للعميل مقابل أجرة معينة.

---

[1] هناء محمد هلال الحنيطلي، ساري سالمان محمد ملاحيم، تسعير المرابحة في المصارف الإسلامية، دار النفائس. الأردن. 2016 ص64-65.
[2] مشتاق محمود خلف السبعاوي، مرجع سبق ذكره. ص55-56.
[3] نفس المرجع . ص69.
[4] فضيلات جبر محمود، المعاملات المالية الشرعية الإسلامية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية. عمان. الأردن. 1999. ص200.

2- شروط الاجارة:

يشترط لصحة عقد الإجارة ما يلي[1]:

- تحديد مدة وأقساط الإيجار وكيفية الدفع.
- أن يكون الأصل عينا فلا يجوز تأجير النقود
- عدم امتلاك الأجر المنتفع به مع الاجارة
- امتلاك المؤجر للمنفعة[2].

3- أنواع الإجارة : يوجد نوعان أساسيان لصيغة الاجارة تتمثل في:

3-1 التأجير التمويلي (الاجارة المنتهية بالتمليك):

هي إتفاق البنك مع العميل على قيام البنك بشراء أصل معين ثم يؤجره للعميل بعقد إيجار محدد وبعد إنتهاء مدة التأجير أي بعد سداد كل الاقساط تنتقل ملكية الأصل للعميل، بعقد بيع[3].

3-2 التأجير التشغيلي:

يقوم هذا النوع على إقدام البنك بحيازة أصل معين، والعمل على تأجيره لمن يرغب بالانتفاع به، مقابل أجرة معينة ولمدة محددة، وعند نهاية مدة التأجير يسترد البنك الاصل المملوك له، ويمكنه إعادة تأجيره لمنتفع آخر[4].

المطلب الثالث: السلم والاستصناع.

أولا : السلم:

يعتبر السلم من الصيغ التمويلية الاستثمارية الإسلامية التي تعتبر منفذاً حقيقيا لأداء البنوك الإسلامية لدورها التمويلي التنموي بتجاه الافراد والمؤسسات.

1- تعريف السلم : يعرف السلم على أنه إقدام البنك على دفع ثمن السلعة المتعاقد عليها مقدما، على أن يستلمها البنك بعد إنتاجها[5].

عرف أيضا على أنه بيع شيء يقتضي ثمنه حالا وتأجيل تسليمه إلى فترة قادمة، وقد يسمى بيع السلف[1].

---

[1] شوقي بورقية، هاجر زواقي، إدارة المخاطر الائتمانية في المصارف الإسلامية. ص75.
[2] صخر أحمد الخصاونة، عقد التأجير التمويلي، دارسة مقارنة، دار وائل للنشر. الاردن. 2005. ص159.
[3] مشتاق محمود خلف السبعاوي، مرجع سبق ذكره. ص70.
[4] محمد محمود المكاوي، البنوك الإسلامية النظرية-التطبيق-التطوير، المكتبة العصرية، مصر. 2012. ص24.
[5] مشتاق محمود خلف السبعاوي، مرجع سبق ذكره. ص67.

إذن من خلال التعريفين يمكن القول أن السلم هو عقد بيع يلتزم بمقتضاه المشتري (البنك) يدفع الثمن النقدي مسبقا، مقابل الاتفاق على تاريخ إستلام لاحق، لزرع يحصد أو سلعة تنتج، أو بضاعة تستورد.

2- شروط السلم: لكي يكون عقد السلم صحيحا يجب توفر الشروط التالية [2]:

- أن يكون المسلم فيه مما يكال أو يورث وامتناعه فيما لا يثبت في الذمة.
- تأجيل تسليم المسلم فيه وهو أساس قيام الحاجة إلى السلم، ويجب أن يكون هذا الأجل معلوما.
- تسليم الثمن كملاً عند التعاقد.
- أن يكون الثمن معلوم النوع

3- أنواع السلم: نميز نوعين لصيغة التمويل بالسلم هما[3]:

3-1 السلم العادي البسيط:

وهو ما تم تعريفه في السابق أي إقدام البنك على الدفع العاجل مقابل إستلام آجل، ويتم التعامل في هذا النوع مع المزارعين، المقاولين، الحرفيين.

3-2 السلم الموازي :

في هذا النوع من السلم يلعب البنك دور المسلم إليه، من خلال إلتزام البنك بتسلم بضاعة وتسليمها إلى طرف ثالث في وقت متفق عليه،أداء لمن في ذمته على أن يكون تسليم البضاعة مؤجلاً وتسليم الثمن مقدما.

ثانيا: الاستصناع:

جاءت صيغة الاستصناع كوسيلة إسلامية لتلبية احتياجات المستصنعين، دون الحاجة إلى اللجوء إلى أساليب التمويل التقليدية الربوية.

1- تعريف الاستصناع : يعرف على أنه عقد على مبيع في الذمة شرط العمل فيه[4].

إذن يمكن تعريف الاستصناع بأنه إقدام البنك على طلب صنع شيء محدد لشرائه، بغرض إعادة بيعه للعميل المستصنع تحت طلب هذا الاخير، وذلك حسب شروط متفق عليها في العقد.

2- شروط الاستصناع : يشترط لصحة عقد الاستصناع ما يلي[1]:

---

[1] محمد سعد عامر، الأصول الشرعية في الاقتصاد الإسلامي، مؤسسة شبات، الجامعة الاسكندرية. 2018. ص303.
[2] نعيم نمر داوود، البنوك الإسلامية نحو اقتصاد إسلامي، دار البداية الجزائر. 2012. ص196.
[3] عمر بوجميقة، تقييم الاداء وتحديد محددات الربحية في البنوك الإسلامية، مذكرة ماجستير، جامعة جيجل. الجزائر. 2016. ص66.
[4] وائل عربيات، المصارف الإسلامية النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع. الأردن.2006. ص132.

- تحديد جنس المصنوع أي تحديد نوعه وصفته ومقداره.
- أن يكون المصنوع مما يجري التعامل فيه.
- يشترط في المبيع أن يكون مما يصنع، ولا يصح العقد في المنتجات التي لا تصنع كالمنتجات الزراعية مثلا[2].

تحديد ثمن الاستصناع والعلم به عند إبرام العقد ويجوز أن يكون نقداً أو عينا[3].

3- أنواع الاستصناع:

3-1 الاستصناع الموازي:

في هذه الحالة يقدم البنك على إبرام عقد الاستصناع بعقد آخر مع طرف آخر الذي يسوي عملية الصناعة المطلوبة، بعقد موازي يحمل نفس مواصفات عقد الاستصناع [4] وهو النوع السائد في البنوك الإسلامية

3-2 الاستصناع المقسط :

تقدم البنوك الإسلامية في هذا النوع من الاستصناع على دفع رأس المال المستصنع على أقساط دورية باتفاق الطرفين وهذا النوع أوجدته الحاجة كون أن الشيء المستصنع يتطلب رأس مال كبير، وهو السبب وراء اللجوء للتقسيط[5].

من بين الصيغ التمويلية التي تتفرد البنوك الإسلامية بتبنيها نجد القرض الحسن، والتي سنتفصل فيها في المبحث اللاحق، باعتباره آلية من آليات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية.

---

[1] أحمد صبحي العيادي، أدوات الاستثمار الإسلامية، البيوع القروض، الخدمات المصرفية، دار الفكر للنشر والتوزيع. سوريا. 2010. ص50.

[2] مشتاق محمود خلف السبعاوي. مرجع سبق ذكره ص71.

[3] عبد الواحد غردة، دور التمويل المصرفي الإسلامي في تحقيق التنمية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه. جامعة باجي مختار عنابة. 2012. ص137.

[4] نعيم نمر داوود، مرجع سبق ذكره. ص177.

[5] نفس المرجع . ص177.

المبحث الثالث : المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية أساسا مكينا في الشريعة الإسلامية وهو ما رأيناه في المبحث السابق والبنوك الإسلامية وباعتبارها مؤسسات تعمل وفق احكام ومبادئ الشريعة الإسلامية فهي تتبنى مبادئ الشريعة الإسلامية انطلاقا من الأسس النظرية لأنشائها .

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي

تناول العديد من الكتاب مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الإسلام معتمدين في ذلك على المنظمات التي تتبع مبادئ الشريعة الاسلامية وأحكامها وسنتعرض لبعض هذه التعاريف فيما يلي:

أولا: تعريف المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي:

إن مصدر وأساس الالتزام بالمسؤولية المجتمعية في الاسلام ينبع من قوة وإيمان المسلمين بالله عز وجل، وأن الاسلام وضع للبشرية مجموعة من القيم والمبادئ والتعاليم التي بلغها لنا خاتم النبيين محمد (ص)، لتكون منهاجا للحياة يحتم المشاركة في الاعمال الصالحة والمبادرة لفعل الخيرات والامتناع عن الاعمال الضارة والأمر بالمعروف والمساعدة في الاصلاح والتحسين والتطوير على كافة الأصعدة، سواء تمثل ذلك في العلاقة بين الأفراد أو في طبيعة منتجات المنظمة، أو فيما تتبناه المنظمة من خطط وأنشطة وأعمال، وقد ارتبط مدى إلتزام أصحاب المنظمة في الفكر الاسلامي بالحصول على الاجر والثواب في الدنيا والآخرة.[1]

وفيما يلي مجموعة من التعاريف للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة في الفكر الاسلامي :

المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تعني إلتزام المنظمة بالمشاركة في عمل الصالحات عند ممارسة أنشطتها تجاه مختلف الاطراف التي لها علاقة بها نتيجة التكليف الذي ارتضته في ضوء مبادئ الشريعة الاسلامية بهدف النهوض بالمجتمع الإسلامي، وبمراعاة عناصر المرونة والاستطاعة والشمول[2].

كما عرفت أنها التزام المنشأة بتوظيف جهود العاملين فيها لصالح الجميع (المنشأة والموظف والبيئة) بحسب المبادئ الإسلامية حتى يتسنى إيجاد فائض من العائدات بعد طرح المصاريف الخاصة بسير أمور المنشأة، يخصص جزء من هذا الفائض لصرفه للموظفين على شكل علاوات مختلفة او

[1] صالح الحموري، رولا المعايطة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء)، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان الاردن (2015) ص22-23.
[2] المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، الادارة الاستراتيجية في البنوك الاسلامية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، البنك الاسلامي جدة. 2004. ص417.

تسهيلات متعددة، وكذلك لصرفه خارج المنشأة على شكل إسهامات في إصلاح البيئة المحيطة بها وتطويرها وتحسينها[1].

ثانيا: سمات المسؤولية الاجتماعية وفق الرؤية الاسلامية [2]:

1) اصالة المسؤولية الاجتماعية في النظام الاسلامي :

تعود ملكية المال في المنظور الاسلامي لله عز وجل، ويعتبر الانسان مستخلفا لرعاية هذا المال، وعليه فإن لله سبحانه وتعالى حق في هذا المال، وحق الله هو حق المجتمع لقوله تعالى (وآتوهم من مال الله الذي آتاكم) (النور 33) وبهذا فإن أداء حق المجتمع هو أداء لحق الله عز وجل ومن هنا تظهر أصالة المسؤولية الاجتماعية في الاسلام.

2) مبررات القيام بالمسؤولية الاجتماعية :

الباعث من وراء تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في ظل الفلسفة المادية، باعث مادي بحت يتمثل أساسا في السعي لضمان استمرارية المؤسسات، وتعزيز مصداقيتها وكسب الثقة في أعمالها لمعالجة بعض الممارسات السلبية، أما الباعث من المنظور الشرعي الاسلامي فهو روحي يتمثل أساسا في السعي لنيل الثواب.

3) شمولية المسؤولية الاجتماعية في الإسلام للجوانب الروحية إضافة إلى الجوانب المادية:

ينظر الإسلام للمسؤولية الاجتماعية على أنها تنظيم اجتماعي يؤسس لبناء مجتمع متماسك ومستقر تتكامل فيه مختلف العناصر (الثقافية، الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية وغيرها).

ويسعى لغرس روح الألفة باحترام الحقوق والواجبات والأوامر والنواهي في كل مناحي الحياة الاجتماعية، فهي لا تنحصر في المساهمات المادية كما هو الحال في المنظور الوضعي.

4) تنظيم التشريع الاسلامي لقواعد تطبيق الالتزامات الاجتماعية:

نظم التشريع الاسلامي آليات محددة لأداء المسؤولية الاجتماعية ولم يتوقف عن الحث والأمر على تبنيها وفقط، ويظهر ذلك جليا في فقه الزكاة وفقه الوقف وتنظيم مختلف العمليات المالية والمعاملات مع الزبائن والموردين...إلخ بالإضافة إلى مراعاة العدل في الحقوق المالية والمحافظة على الموارد الجماعية.

---

[1] مشتاق محمود خلف السبعاوي، الدور التمويلي للمصارف الإسلامية وآفاق تطويره في ضوء المسؤولية الاجتماعية. دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الاسكندرية. 2018. ص91.

[2] لطرش محمد، جعيل جمال، المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، دراسة حالة البنك الاسلامي الاردني، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية العدد التاسع، (جوان 2018)،ص ص241 .243.

5) المسؤولية الاجتماعية في الاسلام تستمد إلزاميتها من قوة الاعتقاد الديني:

إن الدافع الاساسي من وراء التزام المسلم بأداء واجباته تجاه المجتمع الذي يعيش فيه هو قوة إيمانه بوجوب تسخير النشاط الاقتصادي في مرضاة الله.

ثالثا : مواطن اختلاف المسؤولية الاجتماعية بين الفكرين الغربي والاسلامي

لخص العاني أهم نقاط الاختلاف بين المسؤولية الاجتماعية في الفكر العربي والفكر الاسلامي في جدول

جدول 2- 1 مواطن إختلاف المسؤولية الاجتماعية بين الفكر الغربي والإسلامي

البيان	الفكر الغربي	الفكر الإسلامي
الهدف	تحقيق المنافع المادية في الاجل الطويل	تحقيق المنافع في الدنيا والآخرة
مصدر التشريع	التشريع الحكومي وفكرة المصالح المتبادلة	الشريعة الإسلامية ومبادئ الاقتصاد الاسلامي
موجبات التكليف	ظروف بيئية واجتماعية	الشريعة الاسلامية ومبادئ الاقتصاد الاسلامي
دوافع الالتزام	مبادئ وضعية (الانسانية أراء المصلحية)	قواعد ومبادئ الشريعة الاسلامية
العائد	الربح أو الخسارة	المنفعة الدنيوية والثواب في الآخرة
مجال التطبيق	المساهمون، العاملون، المتعاملون المجتمع المتواجد فيه	المساهمون، العاملون، المتعاملون المجتمع المتواجد فيه

المصدر: العاني، طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الإسلامي (دراسة حالة البنك الاسلامي الاردني)، المجلة الأردنية للدراسات الاسلامية، مجلد3. العدد13. (2017). ص284.

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، مفهومها، ابعادها ومجالاتها

كما رأينا في المطلب السابق يتناسب مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورة طبيعية مع أخلاق المعاملات في الاسلام، فهي تعد أساسا مكينا في شريعتنا الإسلامية السمحاء، قال سيدنا محمد *صلى الله عليه وسلم* مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى (صحيح مسلم 4790).

والبنوك الاسلامية وباعتبارها مؤسسات تلتزم بالعمل في جميع أنشطتها ومعاملاتها بمبادئ الشريعة الإسلامية التي تعد المميز الرئيسي لمعاملاتها دون سواها من البنوك وهو ما ينعكس على مسؤوليتها الاجتماعية التي تتميز بدورها عن المنظمات الاخرى.

أولا : مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية:

1- تعريف المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي:

تشير المسؤولية الاجتماعية في البنوك الاسلامية إلى التزام البنك الاسلامي بالمشاركة في بعض الأنشطة والبرامج والأفكار الاجتماعية لتلبية المتطلبات الاجتماعية للأطراف المترابطة به والمتأثرة بنشاطه سواء بداخله أو بخارجه بهدف رضا الله عز وجل والعمل على تحقيق التقدم والوعي الاجتماعي للأفراد بمراعاة التوازن وعدالة الاهتمام بمصالح مختلف الفئات[1].

- المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية هي التزام تعبدي أخلاقي يقوم على إثره القائمون على إدارة المصارف الإسلامية بالمساهمة في تكوين وتحسين وحماية رفاهية المجتمع ككل ورعاية الأهداف الاجتماعية لأفراده عبد صياغة الإجراءات وتفصيل الطرق والأساليب الموصلة لذلك، بهدف رضا الله سبحانه وتعالى والمساهمة في إيجاد التكافل والتعاون والتقدم والوعي الاجتماعي لتحقيق التنمية الشاملة[2].

- المسؤولية الاجتماعية البنوك الإسلامية هي التزام وتعهد البنك الاسلامي باتخاذ الاجراءات التي تكفل حماية مستوى رفاهية المجتمع وتحسينها ككل وذلك بالعمل على رعاية مصالح مختلف طوائف ومنظمات وأفراد المجتمع وحمايتها[3].

- إذن في ضوء ما سبق نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي تقوم على (سياستها).

- التزام البنك الاسلامي بالمسؤولية الاجتماعية نابع من مبادئ الشريعة الاسلامية التي يقوم عليها.

- تتجاوز المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية المتطلبات المادية إلى المتطلبات المعنوية (الأخلاق الإسلامية) وهي ميزة لا يوجد ما يقابلها في البنوك الأخرى.

- تعد المسؤولية الاجتماعية القوة الدافعة للبنك الإسلامي لتحقيق التوازن بين أهداف البنك من جهة وأهداف أصحاب المصالح في المجتمع من جهة أخرى.

---

[1] الحكيم منير سليمان، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية، البلقاء للبحوث والدراسات، المجلد17. العدد2, (2014). ص20

[2] مختار بونقاب، زواويد لزهاري، تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية، دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية، المجلة الدولية للدراسات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية، العدد الأول. (2012). ص5.

[3] خلف السبعاوي، مرجع سابق. ص93.

- قيام البنك بالمسؤولية الاجتماعية يدخل في نطاق التكافل الاجتماعي الذي حث عليه الاسلام (يأتي دور الافراد والمؤسسات من خلال التكافل الاجتماعي كعنصر مكمل لالتزام الدولة وجهودها لإزالة العوز والقضاء على الفقر[1].)

- التزام البنك الإسلامي بأحكام الشريعة الإسلامية يحتم عليه تبعات إضافة للنهوض بالمسؤولية الاجتماعية.

2- جذور المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية:

لقد كانت البنوك الاسلامية سباقة لتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية كون أن الفلسفة التي تقوم عليها نابعة أساسا من السعي لرفع وتيرة التنمية الاجتماعية من خلال تنمية التعاون والتكافل الاجتماعي.

بنك ناصر الاجتماعي الذي يعتبر من أوائل البنوك الاسلامية نشأة يحمل في اسمه إشارة واضحة للبعد الاجتماعي الذي يقوم عليه، بالإضافة إلى ذلك فقد تبنت البنوك الاسلامية الأهداف الاجتماعية صراحة في قوانينها التأسيسية.

ففي المادة الخامسة من العقد التأسيسي لبنك دبي الإسلامي سنة 1975، كانت هناك إشارة واضحة لتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية، من خلال النص على القيام بمجموع الخدمات والعمليات المصرفية التي تعود بالربح على المجتمع في مختلف المجالات الحياتية بالطرق الحلال.

وهي نفسها التوصية التي جاءت في القوانين التأسيسية لعديد من البنوك الإسلامية الرائدة في العالم.

أما في الوقت الراهن فقد أصبح تبني البنوك الاسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية حتمية من خلال التوجه لتقنين العمل الاجتماعي (إصدار هيئة المحاسبة والمراجعة لمعايير المسؤولية الاجتماعية)[2].

ثانيا : أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية:

قامت هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية AAOIFI بتعريف المسؤولية الإجتماعية للبنوك الإسلامية على أنها جميع الأنشطة التي تقوم بها للوفاء بمسؤوليتها الدينية والاقتصادية

[1] Muhammad Mustafa. Ahmad Shuaib. TAKAFUL AL IJTIMAI IN ISLAMEQ: A comparative study with Contemporary economic system, Malaysian Journal of syariah and law. Vol11. N°1. 2023 .P126.
[2] https://aaoifi.com/ consulté le 22/08/2024

والقانونية والأخلاقية والتقديرية كوسيط مالي للأفراد والمؤسسات، وعليه حددت هذه الهيئة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية كما يلي[1]:

1- المسؤولية الدينية: تعني الالتزام الشامل من قبل المؤسسات المالية الإسلامية باتباع المبادئ والأحكام الإسلامية في سائر أوجه تعاملها وعملياتها.

2- المسؤولية الاقتصادية: تعني التزام البنوك الإسلامية بأن تكون مجدية ماليا ومربحة وذات كفاءة.

3- المسؤولية القانونية: تعني التزام البنوك الإسلامية باحترام وإتباع القوانين وأنظمة البلد الذي تعمل فيه.

4- المسؤولية الأخلاقية: تعني التزام البنوك الإسلامية باحترام القواعد المجتمعية والدينية والعرفية غير المنصوص عليها في القوانين.

5- المسؤولية التقديرية الخيرية: توقعات الأطراف المعنية بنشاط البنوك الإسلامية بأن تضطلع هذه المؤسسات بدور اجتماعي في مجال تطبيق المثل الاسلامية إلى جانب مسؤوليتها الدينية والاقتصادية والأخلاقية.

ثالثا: مجالات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية:

تتطابق فكرة المؤسسة المسؤولة مع أحكام ومبادئ الشريعة الاسلامية السمحاء التي تحكم نشاط البنوك الإسلامية وعليه وامتثالا لهذه المبادئ يسعى البنك لتقديم يد العون والمساعدة لفئات مختلفة من المجتمع الذي ينتمي إليه فبالإضافة إلى أخلاقيات البنوك التجارية والمسؤولية الاقتصادية تظهر مختلف المشاريع، المنتجات والخدمات والعمليات البنكية الإسلامية التي تهدف إلى التطوير الاجتماعي بمختلف أشكاله، ويمكن تلخيص أهم مجالات (ممارسات) المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية على النحو التالي:

1- ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال الادوات المالية الغير ربحية:

1-1 القرض الحسن :

يعتبر القرض الحسن من أهم الممارسات على مستوى البنوك الاسلامية تجسيداً لمبدأ المسؤولية الاجتماعية وهو الشكل من القروض المطلوب في الإسلام او هو قرض يتم سداده عند تاريخ الاستحقاق

[1] معايير المحاسبة والمراجعة والأخلاقيات. معيار 7 معايير الحوكمة للمؤسسات المالية (المسؤولية الاجتماعية للشركة السلوك والإفصاح)ص ص 1150 إ.113

بدون فوائد أو أي نصيب من الربح أو الخسارة، إذن هو تمويل مجاني بدون هامش ربح أو عمولات يستخدم لمساعدة الاشخاص في حالة الحاجة أو الصعوبات المؤقتة[1].

ويمنح هذا القرض للفئات التالية:

- قروض استهلاكية أو قروض للحالات الاجتماعية (الزواج العلاج...الخ) لصالح موظفي البنك.

- يمنح هذا القرض لدعم المشروعات المصغرة لفئات معينة (مبادرة بنك البركة الجزائر لتمويل مشاريع للنساء الماكثات في البيت).

- يقدم هذا القرض لمساعدة الاشخاص في حالة الحاجة أو الصعوبات المؤقتة (العملاء).

إذن يعتبر القرض الحسن أداة مهمة لتدعيم أهداف المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي، فالقروض التي تصرف في أي حالة من الحالات السالفة الذكر تساهم في سد الحاجات الأساسية للموظفين (مسؤولية البنك تجاه موظفيه) وكذا المساهمة في دوام الأعمال للعملاء من خلال ضمان استمرار السيولة (مسؤولية البنك تجاه العملاء وتجاه المجتمع).

1- 2 الزكاة:

تعد الزكاة الركيزة الثالثة من ركائز الإسلام، وهي التزام مالي وحق الله تعالى، والغاية منها التقسيم العادل للثروات والقضاء على الفقر والمساهمة في التطوير الاقتصادي والاجتماعي.

والبنك الاسلامي وفي إطار مهمته الاجتماعية يحرص على الاستثمار في هذه الآلية باعتباره مزكيا من ماله من جهة ومساعداً في إدارة وتقسيم الزكاة على الفئات المستحقة والعمل على تثميرها وتنميتها من جهة ثانية.

ويضطلع البنك الاسلامي بدور بالغ الاهمية في تنمية أموال الزكاة وتثميرها من خلال مختلف الصيغ التمويلية التي يقدمها على النحو التالي [2]:

يتدخل البنك الإسلامي في تنمية أموال الزكاة بصفة المضاربة كونه بمثابة رب المال (مصدر المال هو أموال الزكاة) أو ان يكون وسيطا بين مؤسسة الزكاة والمضارب (المستفيد من الزكاة) لخبرة البنك في جدوى المشاريع الاقتصادية واختيار المستفدين من ذوي المؤهلات العلمية، وبهذه الطريقة

[1]. https:///www.albaraka-bank.dz Consulté le 22/08/2024.

[2] مليكة حفيظ شباكي، لغراب سمية، مساهمة النبوك الاسلامية في تفعيل تثمير أموال الزكاة "اتفاقية التعاون بين بنك البركة وصندوق الزكاة الجزائر نموذجاً" مجلة جديد الاقتصاد، عدد رقم9. (2014). ص91.

يتمكن المستفيد من توظيف كفاءته العلمية وخبرته للحصول على دخل لسد حاجيات الحياة وكذا إعادة إستثمار الأرباح خصوصا إذا ما تم التمويل بالمضاربة المنتهية بالتملك.

- يتدخل البنك الاسلامي في تنمية اموال الزكاة بصيغة المشاركة إما من خلال قيام مؤسسة الزكاة بإشراكه في عملية دراسة المشاريع أو يقوم البنك بصفة مباشرة بالاشتراك مع المستحقين للزكاة من خلال أموال زكاته الخاصة (شرط أن تكون عن طريق المشاركة المنتهية بالتمليك مراعاة لشروط الزكاة).

- يتدخل البنك الاسلامي في تنمية أموال الزكاة بصيغة الإجارة إما من خلال إمتلاك البنك عتاد ممول من أموال الزكاة وتأجيره للمستحقين وفق شروط معينة، أما قيام البنك بشراء العتاد وتسليمه لمؤسسة الزكاة التي تتولى عملية تأجيره للمستحقين، وفي كلتا الحالتين يتمكن المستحق المستأجر من الاستفادة من العتاد دون تحمل أي تكاليف.

أما على مستوى البنوك الإسلامية في الجزائر فقد كانت إتفاقية التعاون بين بنك البركة الجزائر وصندوق الزكاة في 20 سبتمبر 2004 التي جاءت تحت شعار "لا تعطيه ليبقى فقيراً وإنما ليصبح مزكيا" البوابة التي سمحت للبنك الاسلامي لممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال آلية الزكاة.

2- ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال الادوات المالية الربحية[1]:

إذا كان أثر الأدوات المالية الغير ربحية (القرض الحسن، الزكاة) واضح بصفة مباشرة في تغطية جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي فإن لأدوات الصيغ التمويلية المختلفة للبنوك الإسلامية (مختلف الصيغ التي تطرقنا إليها في المبحث السابق) وبخصائصها ومميزاتها عن غيرها من أساليب التمويل غير الإسلامية تلعب دوراً مهما في ممارسة البنك الاسلامي للمسؤولية الإجتماعية ولو بصفة غير مباشرة:

إن التزام البنوك الإسلامية بتقديم صيغ تمويلية واستثمارية لا تخرج عن دائرة الحلال من وجهة نظر الشريعة الإسلامية هو التزام بالمسؤولية الاجتماعية بحد ذاته تجاه المجتمع الذي تنشط فيه بثقافته الدينية الإسلامية وعاداته وتقاليده النابعة من هذه الثقافة هذا من جهة، ومن جهة ثانية فإن دور هذه الصيغ التمويلية يظهر في التغلغل في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي والاجتماعي مما يعد فرصا إيجابية للنهوض بأهداف المسؤولية الاجتماعية.

[1] العاني. مرجع سبق ذكره. ص288

3- ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال الخدمات المصرفية:

المقصود بالخدمات المصرفية قيام المصرف الإسلامي بتقديم المنافع المالية والاستثمارية لعملائه بما يلبي حاجياتهم وتحقيق رغباتهم، ويعمل على تيسير الخدمات المالية والاقتصادية في المجتمع مقابل عمولة أو أجر على أن لا تشتمل على مخالفة شرعية أو شبهة ربا[1].

وتلتزم البنوك الاسلامية بتقديم الخدمات المصرفية بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، وهو ما يوسع من دائرة هذه الخدمات لأن منها ما جاء على سبيل الوجوب في الشريعة الإسلامية كالعلاج تحقيقا لمقصد حفظ العقل ومنافع الزواج تحقيقا لمقصد حفظ النسل، ومنافع الحج والعمرة تحقيقا لمقصد حفظ الدين ومختلف المنافع التي حثت عليها الشريعة في شؤن الحياة عامة، وهو ما يسمح بتعزيز مسؤولية البنك الاجتماعية.

المطلب الثالث: معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية للمسؤولية الاجتماعية : AAOIFS

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية هي إحدى أبرز المنظمات الدولية غير الربحية الداعمة للمؤسسات المالية الاسلامية كانت أولى مبادرات تاسيسها بالجزائر اما تاسيسها الفعلي فكان عام 1991 مقرها الرئيسي مملكة البحرين، هدفها تحقيق المعيرة والتجانس بين الممارسات المالية الاسلامية الدولية والتقارير المالية للمؤسسات المالية بالتوافق مع أحكام الشريعة الاسلامية[2].

أصدرت هذه الهيئة المعيار رقم 7 من معايير الحوكمة للمؤسسات المالية (المسؤولية الاجتماعية للشركة السلوك والإفصاح) ويهدف هذا المعيار إلى ضمان وجود صيغة موحدة تتسم بالصدق والشفافية والوضوح لاستخدامها في الإبلاغ عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية.

تطبق المبادئ الواردة في هذا المعيار على جميع المؤسسات المالية الإسلامية بغض النظر عن هيئتها القانونية وبلد تأسيسها وحجمها.

يشتمل هذا المعيار على فصلين يضم الأول القواعد والأحكام الالزامية، بينما يضم الثاني القواعد والأحكام الموصى بها، وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن تطبيق المبادئ الالزامية على جميع المؤسسات المالية الإسلامية، في حين نجد أن المبادئ الموصى بها يمكن تطبيقها في المؤسسات المالية التي تمتلك القدرة المالية لتطبيق هذه الأنشطة.

[1] العاني. مرجع سبق ذكره. ص289.

[2] https://aaoifi.com/ consulté le 24/8/2024

إذن تنقسم المسؤوليات وفق هذا المعيار إلى سلوك إلزامي وسلوك موصى به على النحو التالي[1]:

اولا : السلوك الإلزامي

1- سياسة غربلة العملاء:

ينبغي على المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه غربلة عملائها المحتملين، على أن تشتمل هذه السياسة على تحديد معيار واضح للغربلة على أن يتم الموافقة عليه من مجلس الاشراف الشرعي ويمكن أن تشتمل سياسة تحديد هذا المعيار على ما يلي:

- مراجعة تقيد استثمارات العملاء المحتملين بأحكام الشريعة الإسلامية.

- وجود آليات غربلة فعالة تحمي المؤسسات المالية الإسلامية من التورط في أنشطة غير قانونية (غسيل الأموال).

- مراجعة أثر استثمارات العملاء المحتملين على الاقتصاد والدولة والمجتمع.

2- سياسة التعامل المسؤول مع العملاء:

ينبغي على المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية من حيث التعامل المسؤول مع العملاء بما في ذلك الجوانب المتعلقة بتجنب فرض الشروط المرهقة للعملاء والتقيد بأخلاقيات التسويق وتطبيق ممارسات التمويل المسؤولة في كل أنواع الصفقات مع العملاء والتعامل مع حالات تأخر السداد والعملاء المعسرين وقد تفصل هذا المعيار في كل هذه النقاط.

3- لسياسة المتعلقة بالعائدات والمصروفات المحرمة شرعاً:

ينبغي على المؤسسات المالية الاسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية إزاء العائدات والمصروفات المحرمة شرعا (الصفقات المحرمة) ويجب أن تتبع هذه السياسة نهجا إجرائيا يقضي توظيف الجوانب التالية:

- الوصف المحدد لكل الصفقات سواء كانت مادية أو غير مادية متراكمة.

---

[1] (معايير المحاسبة والمراجعة والأخلاقيات) ص ص150.134 متوفرة على الموقع https://www.aaoifi.com

- تبرير أسباب القيام بكل الصفقات.

- حكم المجلس الشرعي بضرورة تلك الصفقات.

- كيفية التخلص من الايرادات والأصول والخصوم الناشئة عن هذه الصفقات.

4- سياسة الرعاية الاجتماعية للعاملين:

ينبغي على المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة تخص المسؤولية الاجتماعية تجاه الرعاية الاجتماعية للعاملين،وتشتمل هذه السياسة تحديداً على:

- تساوي الفرص لجميع العاملين.

- استخدام هيكل للأجور ونظام للترقية يقومان على أساس الجدارة لجميع العاملين.

- إنشاء برامج طويلة المدى للتحفيز والتطوير والتدريب لجميع العاملين

- وضع النصوص التشريعية الخاصة بساعات العمل والإجازات وإجازات الامومة ....الخ

- العمل على تخصيص حصة من التوظيف لصالح العاملين المنتمين للفئات المحرومة والمعاقين جسديا...الخ واستبعاد الأطفال.

- تدابير الصحة والسلامة المهنية لفائدة العاملين.

5- سياسة الزكاة:

باعتبار الزكاة آلية من الآليات الاسلامية التي تسمح للمؤسسات المالية الإسلامية لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية (كما رأينا في المطلب السابق) فقد تم وضعها من قبل AAOIFI ضمن المسؤوليات الإلزامية للمسؤولية الاجتماعية إلا أن التفصيل في سياسة الزكاة موضح في المعايير الشرعية والمعايير المحاسبية.

ثانيا : السلوك الموصى به:

1- سياسة القرض الحسن:

تستطيع المؤسسات المالية الاسلامية تنفيذ سياسة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية تجاه تقديم القرض الحسن لأسباب اجتماعية بحيث تشمل هذه السياسة مختلف الامور المتعلقة بـ إنشاء صندوق للقرض

الحسن وتحديد الفئات والظروف التي يمنح فيها هذا القرض، وكذا تدابير إنفاذ العقود في حالة القدرة على السداد وعدمها.

2 - سياسة الحد من الآثار السلبية على البيئة

تستطيع المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأثر السلبي لنشاطها على البيئة فيمكن أن تشتمل هذه السياسة الأمور المتعلقة بالاستخدام الأكفأ للموارد غير المتجددة والتوجه نحو استخدام الموارد المتجددة، والمشاركة في المبادرات الرامية لإيجاد بدائل لمصادر الطاقة والموارد غير المتجددة.

3- سياسة الاستثمارات المخصصة لخدمة الاهداف الاجتماعية والتنموية والبيئية:

تستطيع المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في المجالات الاجتماعية والتنموية والبيئية وذلك بتوجيه حصص محددة من الاستمارات نحو هذه المجالات على النحو التالي :

- الاستثمارات ذات الأثر الاجتماعي : تشمل السياسة تحديد حصة مستهدفة لتغطية الاستثمارات ذات الأثر الاجتماعي على أساس الدور الذي تؤديه الاستثمارات في جوانب مساعدة الفقراء والمحتاجين واليتامى والمديونين وتوفير الخدمات الصحية والمساهمة في تطوير مرافق البحث العلمي وتشجيع الثقافة الإسلامية في المجتمع.

- الاستثمارات ذات الأثر التنموي : تشتمل هذه السياسة على تحديد حصة مستهدفة للاستثمارات ذات الأثر البيئي على أساس دور تلك الاستثمارات في حماية البيئة وتخفيف الآثار السلبية للتنمية على البيئة وزيادة استخدام مصادر الطاقة المتجددة والمستدامة.

4- سياسة الحرص على الخدمة الممتازة للزبائن:

تستطيع المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في مجال تطوير قدرات العاملين والمقاولين على تقديم خدمات ممتازة للزبائن من خلال إجراء دراسات مسحية لقياس جودة الخدمات والسعي لتحسينها وكذا وضع لوائح للسلوك تحكم تعامل العاملين مع الزبائن.

5- سياسة الأعمال الصغرى والمدخرات والاستثمارات الاجتماعية:

تستطيع المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه دعم الأعمال الصغرى وتشجيع المدخرات والاستثمارات الاجتماعية من خلال تشجيع المدخرات لأغراض الزواج

والتعليم...إلخ، وكذا تشجيع المدخرات والاستثمارات الاسرية وإيجاد شروط وأوضاع خاصة لهذا النوع من المدخرات.

6- سياسة الانشطة الخيرية:

تستطيع المؤسسات المالية الاسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في مجال الأنشطة الخيرية مثل إنشاء صندوق خيري وإيجاد سبل للتبرعات للأغراض الخيرية، والمشاركة في حملات جمع التبرعات.

7- سياسة لإدارة الوقف:

تستطيع المؤسسات المالية الإسلامية تنفيذ سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه إدارة الممتلكات الوقفية نيابة عن المستفيدين من خلال إدارة متخصصة بإدارة الاوقاف، وفق أسس شرعية وتحديد هيكل عادل لرسوم تقديم الخدمات المصرفية للأوقاف.

إذن من خلال ما سبق يمكننا القول أنه بإصدار هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الاسلامية لهذه المعايير أصبحت البنوك الإسلامية أمام حتمية الممارسة فقد قامت هذه الهيئة بتقنين العمل الاجتماعي وإيجاد صيغة موحدة للإبلاغ عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية.

خلاصة الفصل

البنوك الإسلامية هي مؤسسات مالية ذات طبيعة خاصة ومميزة وهو ما لمسناه من خلال استعراضنا السابق لخصائصها و أسسها وكذا الأهداف التي تصبو اليها، حيث استطاعت هذه البنوك ان تجسد مفهوم جديد لدور الوساطة المالية الذي تلعبه البنوك بصفة عامة، من خلال قدرتها على التوظيف الكفؤ للموارد المالية عن طريق أدوات تمويلية مبتكرة ومميزة تتلاءم واحتياجات العملاء وقيمهم الاجتماعية ومعتقداتهم الدينية .

وعلى هذا الأساس نستنتج ان البنوك الإسلامية ذات طابع اقتصادي واجتماعي في ذات الوقت، وهو ما ساهم في استيعاب هذه البنوك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات.

فالمسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم متأصل في الفكر الاقتصادي الإسلامي كونه أساسا مكينا في شريعتنا الإسلامية السمحاء، والبنوك الاسلامية كونها الكيان المالي والمصرفي المجسد للفكر الاقتصادي الإسلامي فإنها تسهم في تحقيق الاهداف الاقتصادية والاجتماعية انطلاقا من الأسس النظرية الاسلامية التي بنيت عليها.

الفصل الثالث

التأصيل النظري لمفهوم الأداء وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للشركات

الفصل الثالث: التأصيل النظري لمفهوم الأداء وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للشركات

التمهيد

يعتبر مفهوم الأداء من اكثر المفاهيم تناولا ودراستا من قبل الباحثين والمفكرين، وذلك لأهميته فبقاء المؤسسة واستمرارها ونموها مرهون بنتائج أدائها، هذا من جهة وكذا تعدد واختلاف معايير تقييمه من جهة ثانية.

فقد اتسم تقييم أداء المؤسسات لعقود طويلة مضت بالإهمال التام للجوانب الغير المالية والتركيز على الجانب المالي البحت، هذه النظرة التقليدية لتقييم الأداء لاقت عديد الانتقادات بسبب عجزها عن مواكبة متطلبات الأداء الحديثة التي تراعي الجوانب الغير مالية للتقييم، بما يأخذ بعين الاعتبار مختلف مصالح اطراف العلاقة، ومن ثم كان التوجه للبحث عن نموذج جديد لتقييم الأداء يعالج هذه السلبيات، ولعلى ابرز هذه النماذج نموذج بطاقة الأداء المتوازن.

وفي ظل التوجه العالمي الحديث نحو الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والبيئية وآثار أنشطة المؤسسات الاقتصادية عليها، وجدت المؤسسات نفسها امام حتمية مواكبة هذا التوجه بتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأمام إشكالية علاقتها وأثارها على أدائها، فكان هذا موضوعا لعديد الأبحاث التي تراوحت نتائجها بين العلاقة الإيجابية، السلبية والمحايدة.

وعليه سنعمل في هذا الفصل على استعراض مفهوم الأداء وطرق تقييمه، وكذا بطاقة الأداء المتوازن بأجيالها المختلفة باعتبارها اشهر أدوات تقييم الأداء، ثم البحث في علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء وكذ اهم وسائل تقييمها.

المبحث الأول: مفهوم الاداء

يعد مفهوم الأداء مفهوماً جوهريا ذا أهمية بالغة لكل المؤسسات، لأن وجود المؤسسة من عدمه متعلق بأدائها وقدرتها على تقييم هذا الاداء، وتحسينه وتطويره باستمرار عن طريق استعمال مجموعة من الادوات المناسبة، وهو مفهوم واسع تتعدد وتتحدد مكوناته باختلاف أنواع المؤسسات وكذا التطورات والتغيرات التي تخضع لها هذه الأخيرة.

المطلب الأول : الأداء ،التعريف ومراحل التطور

لا يوجد اتفاق عام لتعريف الأداء وهذا راجع إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين حول هذا المفهوم إنطلاقا من اختلاف أهدافهم من صياغة التعريف، كما عرف هذا المفهوم تطورات ملحوظة بتطور رؤية المؤسسة وكذا معايير ومقاييس الحكم عليها.

أولا : تعريف الاداء:

عرفه (Devrise) على أنه عملية تحليل وقياس الأعمال المنجزة خلال فترة زمنية معينة[1].

كما عرفه على أنه الحكم على النتيجة وكيفية تحقيق تلك النتيجة مع مراعاة الاهداف وشروط الإنجاز[2].

كما عرفه (wheelen et Hunger) على أنه النتيجة النهائية للنشاط وهو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية لتحقيق أهدافها[3].

عرفه (Bourguignon) على أنه تحقيق الاهداف التنظيمية بغض النظر عن طبيعة وتنوع تلك الاهداف[4].

كما عرفته (هدى السعدون) بأنه المخرجات أو الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، والوسائل اللازمة لذلك، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه نشاط المؤسسة وبين الأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذه الأنشطة[5].

---

[1] كمال أحمد أبو ماضي: بطاقة الاداء المتوازن كأداة لتقييم أداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نسان للطباعة والنشر غزة، فلسطين. 2018. ص17.

[2] السعدون هدى، مؤيد حاتم: إستخدام بطاقة الاداء المتوازن في تقويم الاداء الاستراتيجي في جامعة القادسية، رسالة ماجستير، جامعة القادسية، العراق 2017. ص2.

[3] أمينة طيباوي، سارة بودربالة: استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن فى قياس الأداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط. مجلة دراسات. العدد الاقتصادي. المجلد10. العدد2. 2019. ص94.

[4] LORING Philippes, Méthode et pratique de la Performance, Edition d'organisation, paris. 2003. P5.

[5] كمال أحمد أبو ماضي، بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم أداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نسيان للطباعة والنشر، غزة فلسطين. 2018. ص17.

إذن من خلال التعاريف المقدمة ذهب مختلف الباحثين إلى ربط الأداء بمدى بلوغ المؤسسات لأهدافها هذا من جهة وبكيفية استغلال وتوظيف مواردها لبلوغ هذه الأهداف من جهة ثانية، وهو ما يقودنا إلى الحديث عن المكونين الرئيسيين للأداء:

الفعالية: هى معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة إذن هي مصطلح يتعلق بدرجة بلوغ النتائج، أي الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة[1].

الكفاءة: هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الامكانيات والنشاط الكفئ هو النشاط الأقل تكلفة[2].

إذن الكفاءة هي المصطلح الذي يبحث في كيفية بلوغ الأهداف المسطرة بأقل التكاليف الممكنة.

إذن من خلال ما سبق يمكن تعريف الاداء على أنه قدرة المؤسسة على البقاء والاستمرار من خلال استغلال مواردها بكفاءة وفعالية لتحقيق أهدافها.

ثانيا : تطور مفهوم الاداء:

بعد مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم التي تتميز بالحركية والديناميكية وذلك لإقترانه بوسائل المؤسسة وأهدافها هي الأخيرة التي عرفت بدورها تطورات جوهرية، لاسيما فيما يتعلق بالنظرة لأهداف المؤسسة التي انتقلت من النظرة الضيقة إلى نظرة أوسع وأشمل وهو ما انعكس بدوره على مفهوم الاداء وتطوره.

وتعود جذور هذا المفهوم إلى أفكار مدرسة الادارة العلمية ورائدها (Taylor) الذي ذهب في دراسة هذا المفهوم من خلال الدراسة الدقيقة لحركات العمال وتوقيتها، قصد الوصول إلى التوقيت اللازم لعمل الآلة، في إطار ما يعرف بدراسة الحركة والزمن[3] و من ثم التركيز على الكميات الممكن إنجازها ضمن إطار زمني محدد.

لينتقل فيما بعد إلى التركيز على الكميات التي يمكن بيعها أي كيفية التحكم في أسعار المنتجات عن طريق التحكم في التكاليف الداخلية[4].

---

[1] B. Dervaux. A Coulaud- dictionnaires de management et de contrôle de gestion, 2eme édition, dunod. Paris 1999. P.78.

[2] Vincent plauchet, mesure d'amélioration des performances industrielles. Tome2. UPMF. France. 2006. P7.

[3] الشيخ الداوي، تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث. العدد7. 2010. ص221.

[4] Françoise Giraud et autres, contrôle de gestion et pilotage de la performance. 2eme édition. Gualino Editeur. Paris, 2004. P65.

إذن حصرت النظرة التقليدية الاداء وطرق قياسه في الزمن المستغرق من طرف العمال والآلات لتحديد معدلات الأداء والتحكم في الأسعار، مستبعداً عوامل أخرى غير عمل الأفراد وأثرها على عملية الانتاج، لكن سرعان ما تلاشت هذه النظرة بفعل التطورات والتحديات الجديدة التي واجهت المؤسسات.

ثم جاءت مدرسة العلاقات الانسانية والتي نظرت للمؤسسة كوسيط اجتماعي، مركزة على إحتياجات الموارد البشرية التي لها أثر كبير على فعالية الاداء، ومن ثم تم إدخال عوامل أخرى للحكم على أداء المؤسسة كمحيط العمل ورضا العمال وتنمية وتطوير الأفراد[1].

ثم ظهرت مفاهيم جديدة متعلقة بالمؤسسات منها الفكر الاستراتيجى في الادارة، وكذا تطور التسويق ليصبح علما قائما على عديد النظريات والآليات كل هذا أثر بشكل جلي في طرق التسيير والإدارة، وعليه فإن أداء المؤسسة لم يعد محصوراً فقط في خفض التكاليف كميزة وحيدة لبيع المنتجات أو التركيز فقط على الأطرف الداخلين من عمال المؤسسة، بل انتقل إلى مفهوم أوسع حول القيمة التي يجنيها الزبون من التعامل مع المؤسسة[2].

أيضا من أهم الافكار التي نقلت مفهوم الأداء نقلة نوعية هي فكرة من يستفيد من أداء المؤسسة أي الانتقال من التركيز على المساهمين كمستهدفين وحيدين من أداء المؤسسة (stakholder value) الى نظرة أوسع وأشمل من خلال التركيز على مختلف أطراف العلاقة مع المؤسسة (stakholder value).

من خلال عرضنا السابق لتطور مفهوم الأداء يمكن استنتاج ثلاث مراحل رئيسية لتطوره.

- **المرحلة 1 :** إعتماد نظرة أو رؤية مبسطة قائمة على معايير ميكانيكية للإنتاجية والفعالية.

المرحلة 2: التوجه إلى الاهتمام بالموارد البشرية مع التركيز على خلق القيمة للمساهمين.

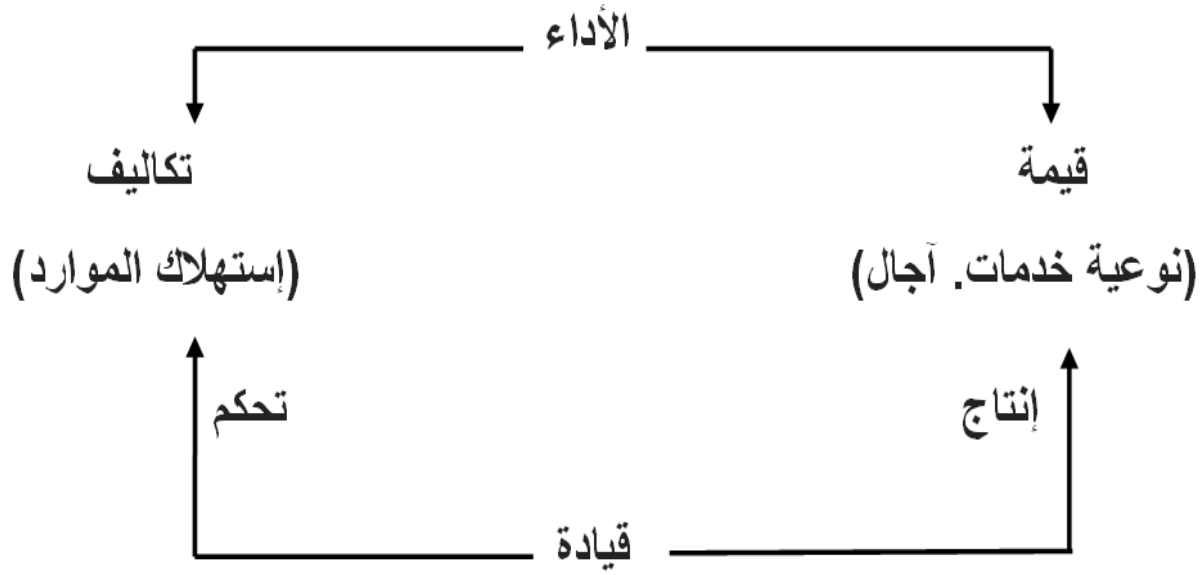
المرحلة الثالثة 3: اعتماد النظرة الشمولية للأداء من خلال الأخذ بعين الاعتبار قدرة المنظمة على المساهمة في تنمية الفوائد لمختلف أطراف المصلحة (مواردها البشرية، المساهمين، العملاء، المحيط الذي تنشط فيه...الخ).

[1] سهام عقون التكوين وتنمية الكفاءات لتحسين آداء المؤسسات، دراسة حالة النقل الحضري بمدينة باتنة. أطروحة دكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة. 2018/2017. ص109.

[2] Françoise Giroud et autres. op cite p65.

والشكل التالي يلخص تطور النظرة لأداء المؤسسة

الشكل 3- 1 تطور مفهوم الاداء



Source: Françoise Giraud et autres, Contrôle de gestion et pilotage de la performance, paris. 2004. P.65.

المطلب الثاني : الاداء، العوامل المؤثرة والأنواع

أولا: العوامل المؤثرة في الأداء: تنحصر مختلف التطورات التي تستهدف مفهوم الاداء والتي تطرقنا إليها سابقا إلى نوعين رئيسيين من العوامل المؤثرة.

1- العوامل الداخلية:

يقصد بالعوامل الداخلية التي تؤثر في أداء المؤسسة مختلف تفاعلات الاجزاء الداخلية للمؤسسة والتي تؤثر بشكل مباشر في أدائها، وتكون لمسير المؤسسة القدرة على التدخل فيها قصد التقليل من آثارها السلبية أو زيادة آثارها الايجابية، والملاحظ على هذه العوامل كثرتها وصعوبة حصرها، ولكن عموما تم تجميعها ضمن مجموعتين رئيسيتين، الاولى هي العوامل التقنية مثل نوع التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الآلات...الاخ، والمجموعة الثانية تخص العوامل البشرية مثل تركيبة الموارد البشرية للمؤسسة، نظام التحفيز، المكافآت...الخ[1].

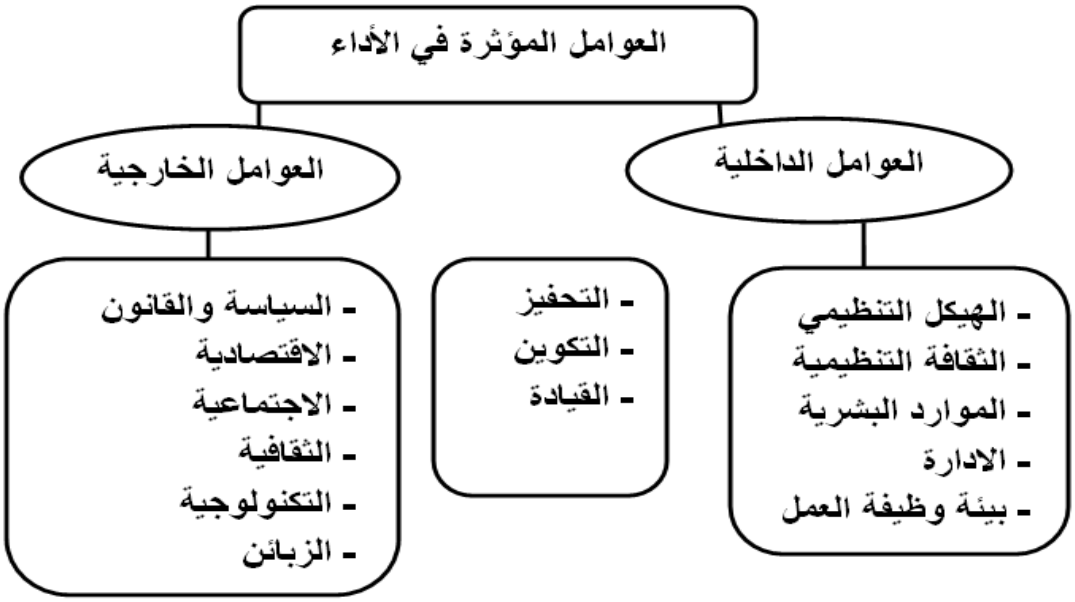
[1]مباركي صالح. أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الاداء المتوازن، دراسة حالة مجموعة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. أطروحة دكتوراه، الجامعة محمد خيضر بسكرة. 2023/2022. ص7.

2- العوامل الخارجية:

يقصد بالعوامل الخارجية التي تؤثر في أداء المؤسسة كل العوامل التي قد تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في قرارات وأعمال المؤسسة بحيث لا تمتلك المؤسسة لا رقابة ولا سيطرة عليها، ومن أمثلة هذه العوامل التي تؤثر بصفة غير مباشرة على نشاط المؤسسة نجد كل ما يتعلق بالبيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية التي تنشط المؤسسة فيها. أما عوامل التأثر المباشرة فنجد الأطراف ذات العلاقة المباشرة مع المؤسسة من خارجها مثل الموردون، العملاء، المؤسسات المنافسة...إلخ[1].

والشكل التالي يوضح العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في الأداء

الشكل 3- 02 العوامل المؤثرة في الاداء



المصدر: زرنوح أحمد، العوامل المؤثرة في الأداء، مجلة سوسيولوجيا للدراسات والبحوث، العدد3. 2017. ص37.

[1] جمال كنزة، دور مدخل إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء المؤسسات، دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلد3. العدد2. (2019). ص323.

ثانيا : أنواع الاداء

إن عدم إتفاق الباحثين حول تعريف موحد للأداء واختلاف وجهات نظرهم كما رأينا في المطلب السابق، انعكس على تحديد أنواع الاداء، فكل باحث تفصل في أنواع مختلفة عن الباحث الآخر إستنلداً إلى معايير معينة للتصنيف وفيما يلي أنواع الاداء حسب أهم المعايير التي نالت الاهتمام الأكبر حسب الأبحاث.

1- حسب معيار طبيعة النشاط: نميز حسب هذا المعيار ثلاث أنواع من الاداء على النحو التالي:

1- 1 الأداء الاقتصادي:

يتوجه الاداء الاقتصادي نحو التركيز على ربحية المؤسسة من خلال الاستخدام الامثل للموارد المادية والبشرية ويعتمد في قياسه على مؤشرات ومقاييس الربحية بمختلف أنواعها وتعمد المعلومات المحاسبية (التقارير، القوائم المالية) قاعدة البيانات لتقييم الاداء الاقتصادي، وتجدر الإشارة أن هذا النوع من الاداء ظل لمدة طويلة المعيار الاساسي للحكم على أداء المؤسسات[1].

1-2 الأداء الاجتماعي :

يتمثل الاداء الاجتماعي في عمل المؤسسة على تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع الذي تعمل فيه، وفاء بمسؤوليتها تجاهه[2].

إذن يمكن القول أن الأداء الاجتماعي هو وفاء والتزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية إتجاه مختلف أطراف العلاقة.

1-3 الأداء الإداري:

يتمثل الأداء الاداري في السياسات والخطط والتشغيل بفعالية وكفاءة، من خلال إختيار البدائل الأفضل لبلوغ أعلى درجة من المخرجات وتستعمل البرمجة الخطية وبحوث العمليات لتقييم هذا النوع من الاداء[3].

[1] شريف عياط، إبتسام سلاطنية، تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد5. العدد.2. 2020. ص490.

[2] زرنوح أحمد، العوامل المؤثرة في الأداء، مجلة سوسيولوجيا للدراسات والبحوث، العدد3. 2017. ص39.

[3] زينب تمرابط، أثر القياس المحاسبي لرأس المال الفكري على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات المدرجة في البورصة الجزائر. 2010 إلى 2020. أطروحة دكتوراه، 2023/2022 جامعة فرحات عباس سطيف. ص116.

2- حسب معيار المصدر : ينقسم أداء المؤسسة حسب هذا المعيار بشكل عام إلى:

2- 1 الاداء الداخلي : هذا النوع من الأداء هو نتيجة تداخل مجموعة من الاداءات الجزئية حددها Bernardعلى النحو التالي[1]:

- الاداء البشري : هو أداء موارد المؤسسة البشرية وهو أحد أهم مكونات الأداء الكلي للمؤسسة باعتباره مورداً إستراتيجيا مهما قادراً على تحقيق ميزة تنافسية، وهو ما أدى ببعض الباحثين إلى حصر أداء المؤسسة في أداء مواردها البشرية فقط.

- الاداء التقني : هو حصيلة الاستغلال الامثل لإستثمارات المؤسسة بفعالية.

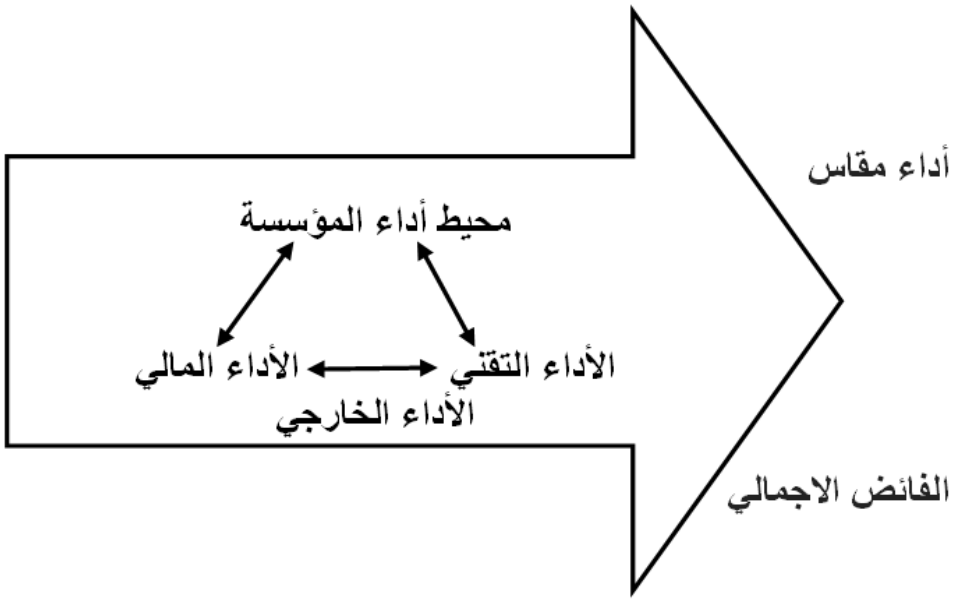
- الاداء المالي: يقصد به الاستخدام الامثال للموارد والإمكانيات المالية للمؤسسة، ويعتبر الأداء المالي أشهر أنواع الاداء على مستوى الدراسات النظرية والتطبيقية للأداء ويذهب العديد من الباحثين إلى إقتصار أداء المؤسسات على أدائها المالى فقط معتمدين في ذلك على أنه المحصلة النهائية لمختلف أنواع الأداء الأخرى.

إذن من خلال طرح Bernard يمكننا القول أن الأداء الداخلي للمؤسسة هو حصيلة الاداءات الثلاث (الاداء البشري، الاداء التقني، والاداء المالي) أي الاستغلال الامثل لموارد المؤسسة البشرية والتقنية والمالية.

2-2 الاداء الخارجي : هو قدرة المؤسسة على مواكبة والاستجابة لمختلف التطورات والتغيرات الحاصلة في محيطها، فمدى نجاح أو فشل المؤسسة مقرون بدرجة كبيرة بقدرتها على ملائمة أنشطتها لخصائص البيئة التي تنشط فيها[2].

[1] Bernard Martory, Contrôle de gestion Social librairie. Paris. 1999. P236.
[2] زرنوح احمد، مرجع سبق ذكره. ص33.

الشكل 3- 3 الاداء الداخلي والخارجي للمؤسسة



Source: Bernard Martory Contrôle de gestion Social librairie. Paris. 1999. P154.

إذن من خلال الشكل السابق يتضح أن أداء المؤسسة هو حصيلة الاستغلال الامثل للموارد الداخلية للمؤسسة البشرية والتقنية والمالية، مع عدم إغفال استغلال مختلف الفرص التي يمكن أن ينتجها المحيط الخارجي للمؤسسة.

3- حسب معيار الشمولية : وفقا لهذا المعيار ينتج نوعين من الأداء كالتالي:

3-1 الاداء الجزئي :

يقصد به أداء الأنظمة الفرعية على مستوى المؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع من الاداء والتي قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب تقسيم أجزاء المؤسسة، وإستناداً لمعيار الوظائف نجد : أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الانتاج، أداء وظيفة المالية...إلخ[1].

3-2 الاداء الكلي:

هو الاداء المحقق جراء تفاعل جميع الانظمة الفرعية والعناصر أو الوظائف على مستوى المؤسسة [2] إذن يمكن القول أن الاداء الكلي يسمح بإعطاء نظرة شاملة عن المؤسسة، من حيث

[1] عبد المالك مزهودة الاداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الأول، 2001. ص89.
[2] نفس المرجع. ص89.

الاستمرارية والنمو كما يمكن القول أن الاداء الكلي هو نتيجة مجموع الأداءات الجزئية على مستوى الوظائف أو العناصر أو الأنظمة الفرعية.

يوجد معيار آخر لتصنيف أنواع الاداء وهو المعيار الوظيفي والذي يعرف الاداء على مستوى كل وظيفة من وظائف المؤسسة مثل أداء وظيفة الانتاج أو وظيفة التسويق...الخ.

ولن نقوم بالتفصيل فيه لأننا نعتبره مطابقا لمحتوى الأداء الجزئي الذي يصف الاداء على مستوى الانظمة الفرعية ومنه الوظائف.

المطلب الثالث: تقييم الاداء ومقارباته

بالرغم من كثرة الابحاث والدراسات التي تناولت موضوع الاداء وتقييمه، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إتفاق عام بشأنه، ويعود السبب الرئيسي للخلاف حول تقييم الأداء إلى إختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة، تبعا لاتجاهات الباحثين وكذا تبعا للأطراف التي يجب التركيز عليها عند القيام بتقييم الاداء، وهو ما انعكس بدوره على أدوات تقييم وقياس الأداء.

أولا : تقييم الاداء

1- تعريف تقييم الاداء:

تعرف عملية تقييم الاداء بأنها جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الانجاز الفعلي خلال فترة زمنية معينة لمقارنته مع المعايير والخطة الموضوعة من قبل المؤسسة مسبقا[1].

كما تم تعريفه على أنه عملية تهدف إلى قياس ما تم إنجازه من قبل المؤسسة خلال فترة زمنية محددة مقارنة بما تم التخطيط له كما ونوعا باستخدام مجموعة من المعايير مع تحديد أوجه القصور والانحراف إذ وجدت وسبل علاجها في الحاضر والمستقبل[2].

كما عرف على أنه قياس للأعمال المنجزة ومقارنتها بما كان يجب أن يتم وفقا للتخطيط المعد مسبقا أملا في إكتشاف جوانب القوة أو تحديد نقاط الضعف، مما يسمح بتحديد فجوة الاداء والعمل على علاجها[3].

[1] كامل أحمد أبو ماضي : مرجع سبق ذكره. ص25.
[2] نفس المرجع. ص26.
[3] سهام عقون، التكوين والتنمية، مرجع سبق ذكره. ص13.

كما عرف أيضا بأنه فحص مستقل وموضوعي لمدى قدرة المؤسسة للعمل وفقا لمبادئ الفعالية والكفاءة بهدف التحسين[1].

2- أهمية تقييم الأداء:

تحضى عملية تقييم الاداء بأهمية بالغة نتيجة للفوائد الكبيرة التي تجنيها المؤسسة من عملية تقييم الاداء الناجحة[2] :

2-1 المساعدة على تشكيل ثقافة المؤسسة :

تساعد عملية تقديم الأداء على إرساء ثقافة واضحة لدى العاملين في المؤسسة من خلال تعزيز الاتجاهات الإيجابية لديهم باتجاه التغيير والتحسين المستمر.

2-2 التركيز على الأهداف الاستراتيجية:

تقوم الإدارة الاستراتيجية على وضع خارطة للاتجاه التنظيمي من خلال تشكيل خطة إستراتيجية واضحة، مما يوضح الاتجاه الاستراتيجي للمؤسسة، ولكن يوجد خطر إغفال وتناسي هذا الاتجاه في ظل زخم العمليات الاساسية التي تقوم بها المؤسسة، ومن هنا تأتي أهمية تقييم الاداء في ضمان استمرارية وتعزيز التركيز على أولويات المؤسسة وإيصالها للعاملين بها.

2-3 تقوية ثقة الأطراف الداخلية والعملاء:

من أبرز أولويات المؤسسة العمل على تكوين علاقة إيجابية ومميزة مع العملاء، وكذا مختلف الأطراف الخارجية وهنا تظهر عملية تقييم الاداء والتي تلعب دوراً هاما في قياس وتقييم هذه العلاقة والتأكيد على عمليات المسألة للعاملين في حالات التقصير.

2-4 تحديد حاجيات العملاء: سمح عملية تقييم الاداء للمؤسسة بالوقوف على حاجيات ومتطلبات العملاء ومن ثم السعي للإستجابة لها.

ثانيا : مقاربات تقييم الأداء.

ظل مفهوم تقييم الأداء لفترة طويلة مقرونا بالأداء المالي من منطلق أن المؤسسة تعبر عن أدائها من خلال الأرباح التي تحققها أي أن المؤسسة التي تحقق أرباحًا أكبر هي التي لديها أداء جيد (النظرة الكلاسيكية للمؤسسة) ولكن بفعل عديد التطورات التي طالت محيط المؤسسة على مختلف الاصعدة

[1] محمد بوكريكب، إستخدام الموازنات التقديرية في تقييم المؤسسات الانتاجية، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه. جامعة حسيبة بن بوعلي شلف. 2023/2022. ص61.
[2] نفس المرجع. ص ص64/63.

دفعتها إلى ضرورة إعتماد رؤية جديدة لتقييم أدائها ومن تم الانتقال من طرق وأدوات تقليدية للتقييم إلى أدوات أكثر حداثة.

1- المقاربة التقليدية لتقييم الاداء (الاداء المالي)

تقوم المقاربة التقليدية لتقييم الاداء على حصر أداء المنظمة في الاداء المالي فقط، أي إعتماد مؤشرات الأداء المالي كأداة وحيدة للحكم على أداء المؤسسات وهو ما كان عليه الحال في معظم الدراسات والأبحاث النظرية منها والتطبيقية، التي ذهبت إلى قياس أداء المؤسسات من منطلق مالي بحث مؤكدة أن الاداء المالي هو الهدف الاساسي للمؤسسات وأن الأهداف الأخرى الثانوية تتحقق ضمنيا بتحقق الهدف المالي[1].

ويعرف الاداء المالي على أنه تشخيص للسلامة المالية للمؤسسة للوقوف على مدى قدرتها على خلق القيمة ومواجهة التحديات المستقبلية من خلال الاعتماد على كشوفها المالية[2].

أما فيما يتعلق بأدوات قياس الأداء المالي فتعد المؤشرات المالية أبرز طرق قياس الأداء المالي وأكثرها إعتماداً في الدراسات التطبيقية.

لاقت هذه المقاربة العديد من الانتقادات بحجة أن التركيز على الاداء المالي لا يسمح بعكس الأفعال الحديثة لتوليد القيمة، كما أنها لا تسمح بتحسين النوعية ورضا العملاء وتحفيز الموارد البشرية في ظل تغيير شروط المنافسة[3].

مجموعة الانتقادات هذه جعلت المؤسسات أمام حتمية الانتقال إلى أدوات قياس أكثر حداثة ومن ثم الانتقال إلى المقاربة الحديثة.

2- المقاربة الحديثة لتقييم الأداء:

في ظل قصور ادوات المقاربة التقليدية لتقييم الاداء على مواكبة متطلبات الاداء الحديثة التي تراعي الجوانب الغير مالية للأداء، إضافة إلى الجوانب المالية السابقة الذكر مثل رضا العملاء، تحفيز

[1] العايب عبد الرحمن، التحكم فى الاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، رسالة دكتوراه، جامعة فرحات عباس. سطيف. 2011/2010. ص145.
[2] نويلي نجلاء، استخدام أدوات المحاسبة الادارية في تحسين الاداء المالي، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة. 2015/2014. ص149.
[3] الشيخ ساوس، تقييم الأداء التنظيمي باستخدام أصول بطاقة الأداء المتوازن في مؤسسة سونلغاز: مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد1. العدد2. 2012. ص103.

العمال، تعزيز المركز التنافسي تطوير أساليب العمل...إلخ. دفع بالمؤسسات إلى تطوير مقاييس جديدة لتقييم الأداء.

إذن المقاربة الجديدة لتقييم الاداء تقتضي وضع مقاييس تلائم وتتوافق مع أهداف مختلف أصحاب المصالح. وفيما يلي جدول يوضح أهم الفروقات بين الاداء ضمن المقاربة الحديثة والمقاربة التقليدية.

جدول 3- 1 مقارنة بين المقاربة التقليدية للأداء والمقاربة الحديثة

نظم قياس الأداء التقليدية	نظم قياس الاداء المبتكرة
تعتمد على التكلفة / الكفاءة	تتكون على أساس القيمة
تقوم على التبادل بين الاداء	تقوم على توافق الأداء
موجهة نحو الربحية	موجهة نحو العميل
ذات توجهات قصيرة الأجل	ذات توجهات طويلة الأجل
شائعة في المقاييس الفردية	شائعة في مقاييس الفرق
شائعة في المقاييس الوظيفية	شائعة في المقاييس الفرصة
يتم مقارنتها بالمعايير	تقوم على متابعة التطور
تهدف إلى التقييم	تهدف إلى تقويم الاحتواء والتغلغل

المصدر: مجيد الكرفي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

إذن يمكن القول أن أصل الفروقات الجوهرية هو الفرق في النظرة للأطراف المستفيدة من الأداء في النظرة التقليدية لتقييم الاداء، يستهدف فقط إرضاء المساهمين من خلال التركيز على الاداء المالي في حين تأخذ النظرة الحديثة للتقييم بأهداف ومتطلبات مختلف اطراف العلاقة مع المؤسسة، وفي هذا الصدد برزت عدة أدوات لتقييم الاداء وقف هذه المقاربة، ولعل أبرزها بطاقة الاداء المتوازن والتي سنتفصل فيها بالمبحث القادم .

المبحث الثاني: بطاقة الاداء المتوازن

لاقت أساليب تقييم الأداء التقليدية العديد من الانتقادات وذالك لاقتصارها على الجانب المالي وإهمال الجوانب غير المالية، وهو ما جعل من البحث عن أدوات بديلة لتقييم الأداء ضرورة قصوى، فكان ظهور بطاقة الاداء المتوازن التي تعتبر من أهم أدوات قياس الأداء بشمولية وفي هذا المبحث سنتطرق إلى تعريف هذه البطاقة ونشأتها، إضافة إلى الوقوف على أهم مراحل تطورها، تكوينها وكذا المزايا والانتقادات.

المطلب الأول : بطاقة الأداء المتوازن ، تعريفها ،نشأتها ومراحل تطورها

يعتبر مسعى التقييم الصحيح والفعال للأداء من أهم المساعي التي تعمل المؤسسات الاقتصادية على بلوغها ذلك أن التقييم الفعال للأداء يعني اتخاذ قرارات صحيحة من شأنها تعزيز بلوغ أهدافها، إلا أن عملية قياس الأداء لا تزال تشكل تحديا كبيرا ومستمرًا أمام الباحثين ومتخذي القرار على مستوى المؤسسات بسبب طبيعتها المعقدة هذا من جهة وكثرة المتغيرات المؤشرة فيها من جهة ثانية.

ولعل أبرز أدوات قياس الأداء ما يعرف ببطاقة الأداء المتوازن (Balenced Score card) التي تعتبر نموذجا جديداً لتقييم الأداء بشمولية.

أولا : تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

تناول العديد من الباحثين بطاقة الاداء المتوازن تحت مسميات مختلفة فمنهم من أطلق عليها إسم نموذج الاداء المتوازن للقياس في حين ذهب البعض إلى تسميتها بطاقة التصويب المتوازنة وآخرون سموها مقياس الأداء المتوازن[1].

إلا أنه تبقى أشهر المسميات بطاقة الأداء المتوازن وهو ما سنعتمده في بحثنا، ولقد تم تعريفها من قبل عديد الباحثين نذكر أشهرهم :

يعتبر الباحثان (R. Naplan et Norton 1992) أول من وضع تصورًا جديدًا لقياس الاداء يتجاوز القصور في الأدوات التقليدية لتقييم الاداء (مؤشرات الأداء المالية) ويقترح نموذجا جديدا يربط بين الرقابة المالية التشغيلية على المدى القصير والرؤية الاستراتيجية المستقبلة على المدى الطويل سمياه بـ بطاقة الاداء المتوازن وعرفها على أنها نظام شامل لقياس الأداء من منظور استراتيجي يتم به ترجمة إستراتيجية المؤسسات إلى أهداف استراتيجية ومقاييس وقيم مستهدفة وخطوات إجرائية تمهيدية

[1] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، بطاقة الاداء المتوازن مفاهيم وأبعاد، دار المتنبي للطباعة والنشر. المسيلة الجزائر. 2023. ص25.

واضحة [1] وبهذا قدم الباحثان نموذجا جديداً لتقييم الاداء يدمج كل من المؤشرات المالية وغير المالية ويستند الى فلسفة واضحة في تحديد الاتجاه الاستراتيجي من خلال ترجمته إلى أهداف استراتيجية.

عرفها (At kinson 2001) بأنها نظام لقياس الأداء بشكل موضوعي إذ تجري بواسطتها ترجمة الاستراتيجية الشاملة للوحدة الاقتصادية إلى أهداف مفهومة وواضحة عبر مجموعة من المقاييس الملائمة لتقويم الاداء وتحقيق الاهداف[2].

عرفها (Divandri et yousefi 2001) على أنها نظام إداري يستخدم بشكل واسع من طرف المؤسسات الربحية وغير الربحية بهدف مواءمة أنشطة هذه المؤسسات لرؤيتها وإستراتيجيتها[3].

عرفها (المغربي 2006) على أنها نظام إداري يهدف إلى مساعدة المؤسسة على ترجمة رؤيتها وإستراتيجيتها إلى مجموعة من الاهداف والقياسات المترابطة[4].

وعرفها كل من (شعبان بعطيش وآمنة السعودي 2023) على أنها أداة لقياس الأداء ونظام الادارة الاستراتيجية، تحتوي على مقاييس مالية وغير مالية، وتعمل على ترجمة استراتيجية المؤسسة ورسالتها إلى أهداف إستراتيجية ومقاييس يتم تبويبها وفق أربعة مناظير ترتبط هذه المقاييس فيما بينها بعلاقة الأثر والسبب[5].

إذن من خلال جملة التعاريف التي أوردناها يمكن إستنتاج النقاط التالية التي ارتكزت عليها تعاريف بطاقة الاداء المتوازن.

* أداة تقوم بدمج المؤشرات المالية وغير المالية في آن واحد.

* تضمن التكامل بين التوجه الاستراتيجي بعيد المدى والإجراءات التشغيلية قصيرة المدى.

---

[1] Robert S. Kaplan et David P. Norton, The Balanced Scorecard: measures that drive performance Haward Business Review. 1992. P71

[2] محمد سمير، وعد هادي، عقيل دخيل، استخدام تقنية بطاقة الأداء المتوازن لتقويم الأداء الاستراتيجي للوحدات الاقتصادية، بحث تطبيقي في كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المثنى. 2018. ص5. متوفرة على الموقع: https:// www.researchgat.net

[3] Ali Divandri et t homayoun yousefi, Balanced Scorecard: A Tool For Measuring competitive Advantage of Ports With focus on Container Terminals International Journal of Trade Economics and finance. Vol2. N°6. 2011. P472.

[4] عبد الحميد المغربي، الادارة الاستراتجية بقياس الاداء المتوازن، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة. مصر. (2006). ص278.

[5] آمينة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص29.

* تساعد الادارة على مراجعة الاداء السابق وتوقع الأداء المستقبلي ومن تم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

إذن يمكننا تعريف بطاقة الاداء المتوازن كالتالي :

أداة تقوم على الموازنة بين المقاييس المالية وغير المالية تهدف إلى تحويل رسالة المؤسسة وإستراتجيتها إلى مجموعة شاملة من مقاييس الأداء وتراعي الابعاد الزمنية.

ثانيا : نشأة بطاقة الاداء المتوازن:

في ظل قصور مقاييس الأداء التقليدية وعدم قدرتها على تلبية متطلبات الادارة العصرية، وعجزها عن توفير مؤشرات تراعي الاعتبارات الداخلية والخارجية وكذا الأمدين القصير والبعيد للأداء، أضحى من الضروري البحث عن وسيلة أدق وأشمل لقياس الأداء، وفي هذا السياق ظهرت فكرة التوجه نحو مقاييس غير مالية في كتابات (Arthur schmiede 1987) في محاولة للبحث عن وسائل تنفيد الإدارة الشاملة، ثم كتاب كل من (Johnson et kaplan) 1987 (الملاءمة المفقودة) الذي تطرق لمصطلح محاسبة النشاطات ووضع حد للمؤشرات المالية في تقييم الأداء[1].

وفي هذا السياق ظهرت الفكرة الأولية لبطاقة الأداء المتوازن في مقال نشر في مجلة (Harvard Business 1992) للباحثان (Kaplan and Norton) تحت عنوان بطاقة الاداء المتوازن لقياس دوافع الأداء كمحاولة لتبني توجه جديد لتطوير مقاييس الاداء بسبب عدم قدرتها على مواجهة البيئة التنافسية المؤسسات [2] ويرى الباحثان (Kaplan and Norton) أن ظهور أسلوب القياس المتوازن راجع إلى سببين رئيسين[3].

- عدم وجود نظام شامل يجمع بين المقاييس المالية وغير المالية بشكل مترابط ومتوازن.

- عدم كفاية المقاييس المالية في ظل التحول إلى الاعتماد على الأصول غير الملموسة في تحقيق مزايا تنافسية.

ثالثا: مراحل تطور بطاقة الأداء المتوازن.

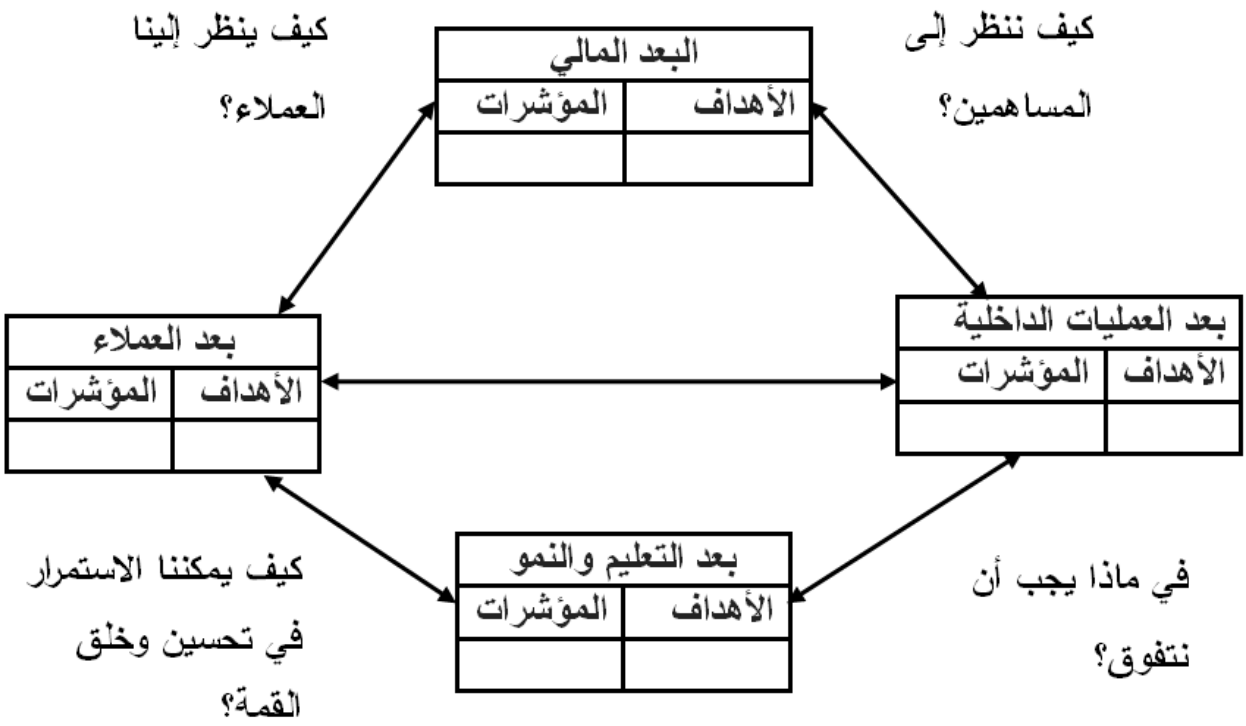
عمل عديد الباحثين على المراجعة والدراسة المستمرة لبطاقة الأداء المتوازن لمعالجة القصور الذي يمكن أن يوجد في بعض جوانبها وهو ما أسفر على ظهور ثلاث أجيال لها.

---

[1]. آمينة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره ص11.
[2] محفوظ حمدون الصواف، إدارة الجودة الشاملة وبطاقة الاداء المتوازن، المجلة الاكاديمية لجامعة نوروز، المجلد9. العدد1. 2020. ص393.
[3] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص13.

1- الجيل الأول لبطاقة الأداء المتوازن

الشكل 3- 4 الجيل الأول لبطاقة الأداء المتوازن



Source: Robert Kaplan, David Norton linking the Balanced Scorecard to strategy. California Management Review vol39. N°1. 1996. P54.

يلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن هذا الجيل شهد إدراج ثلاث أبعاد أخرى لقياس الأداء، إضافة إلى البعد المالي تتمثل في بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو، حيث يتم قياس أداء المؤسسة ضمن هذه الأبعاد على عدد محدود من المؤشرات [1].

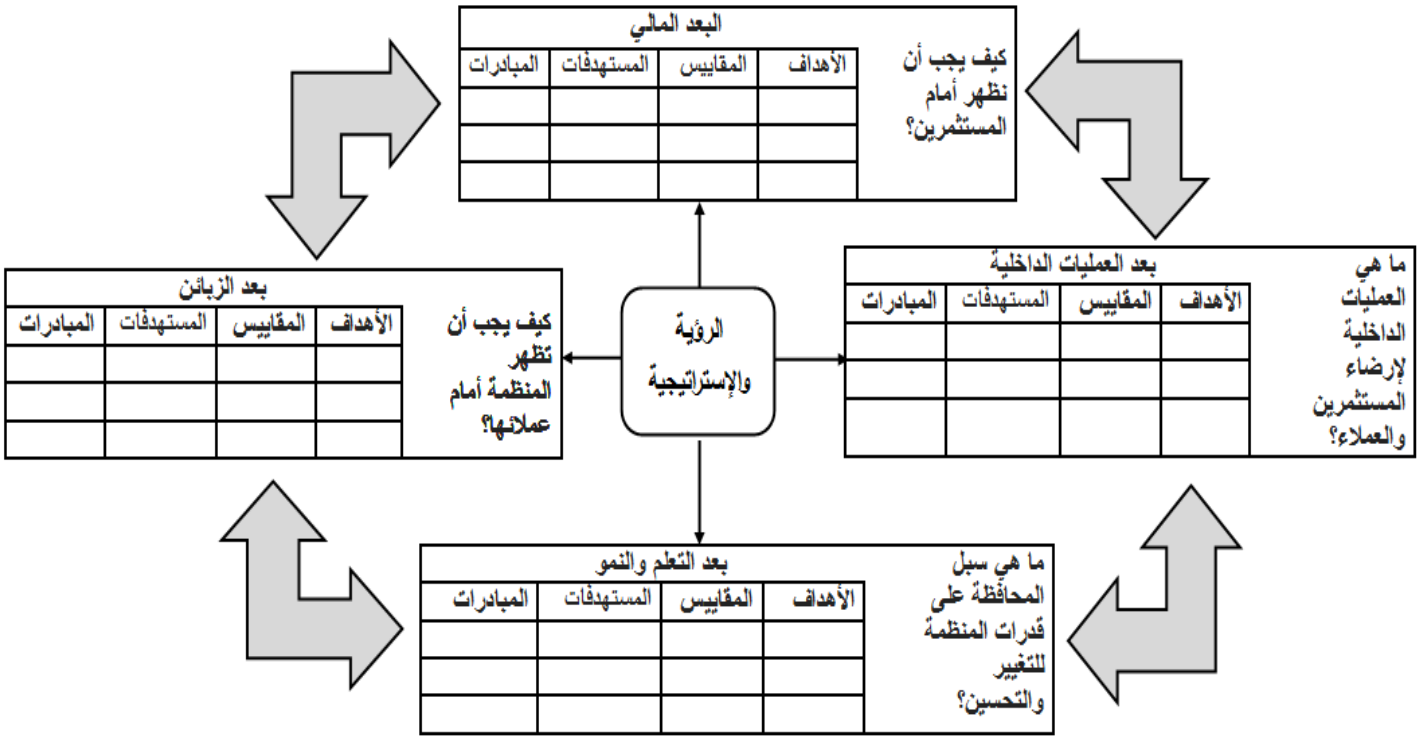
وصفت هذه الأداة في هذا الجيل كونها أداة للرقابة الاستراتيجية تظهر الترابط بين الأبعاد بشكل ضعيف لا يظهر علاقات السبب والنتيجة بين مقاييس الأداء والنتائج وإنما يقتصر دورها على قياس الأداء وتقييمه[2].

[1] كامل أحمد أبو ماضي، بطاقة الاداء المتوازن كأداة لتقييم أداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة سانت للطباعة والنشر، غزة فلسطين (2018) ص171.
[2] نفس المرجع. ص171.

كل هذا قاد إلى ظهور ما يسمى بالجيل الثاني لبطاقة الاداء المتوازن.

2- الجيل الثاني لبطاقة الأداء المتوازن

الشكل 3- 5 الجيل الثاني البطاقة الأداء المتوازن



المصدر :آمنة سعودي: شعبان بعطيش، بطاقة الأداء المتوازن مفاهيم وأبعاد، دار المتنبي للطباعة والنشر. المسيلة الجزائر. 2023. ص17.

Nortan and Kaplon في مقالهما إنتقدا النظرة الضيقة لبطاقة الأداء المتوازن كونها مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية وأكدا على ضرورة وجود ثلاث عناصر أساسية.

- ضرورة إدخال محددات الاداء المستقبلية.

- خلق روابط بين مقاييس الاداء والأهداف الاستراتيجية.

- العلاقة السببية التي تربط بين مختلف الأهداف ومؤشرات بطاقة الأداء المتوازن.

هذه الملاحظات الأساسية قادت إلى خلق الجيل الثالث من بطاقة الأداء المتوازن التي حملت تحسينات كثيرة تجاوزت النقائص التي حددها Kaplan and Norton.

حيث أصبحت أكثر وضوحا من خلال الربط بين الأهداف وعملية اختيار المقاييس باستعمال نموذج ربط إستراتيجي في تحديد النتائج الواجب قياسها، وقد تم تطوير هذه الأهداف بالاعتماد على بيانات إستراتيجية قائمة على رؤية المؤسسة وبهذا أصبحت بطاقة الأداء المتوازن أداة لتحليل الفجوة بين الأهداف التنظيمية المقيمة للأداء والنتائج الفعلية لمعرفة أسباب الاداء غير المرضي[1].

3- الجيل الثالث لبطاقة الأداء المتوازن:

لم يعتمد شكل جديد للجيل الثالث من بطاقة الأداء المتوازن إذ تم المحافظة على نفس شكل الجيل الثاني، أما التغيير فكان على مستوى فلسفة عمل هذه البطاقة التي أصبحت أداة لتنفيذ الاستراتيجية وإحداث التوافق بين المستويين الاستراتيجي والعملي ويمكن إيجاز المكونات الأساسية للجيل الثالث من بطاقة الأداء المتوازن على النحو التالي[2]:

يتوجب على المؤسسات تحديد فكرة واضحة حول غاياتها بهدف إتخاذ قرارات عقلانية حول نشاطاتها وعملياتها (عبارات الغاية).

- يتوجب وضع أهداف إستراتيجية على المدى القصير والمتوسط بهدف الوصول إلى الغايات المحددة سالفا بطريقة الربط الاستراتيجي لتحديد علاقات السبب والنتيجة.

- يجب أن يتم تحديد الأهداف الاستراتيجية بشكل يسمح بالفصل بين المنظورات الداخلية للبطاقة (بعد التعلم والنمو، وبعد العمليات الداخلية) والمنظورات الخارجية (بعد العملاء والبعد المالي).

- يتوجب على المؤسسات تحديد المبادرات الضرورية اللازمة لتحقيق أهدافها بشكل يسمح بمراقبة تطور تحقيق هذه الاهداف.

4- الجيل الرابع لبطاقة الاداء المتوازن:

حملت بطاقة هذا الجيل اسم بطاقة الأداء المتوازن المستدامة وجاءت هذه البطاقة استجابة لجملة الانتقادات التي طالت البطاقات السابقة وذلك لإهمالها للأبعاد الاجتماعية والبيئية التي ترتبط بأداء المؤسسات. وسنقوم بالتفصيل فيها في المبحث القادم على اعتبارها من اهم أدوات قياس ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسات.

[1] كامل أحمد أبو ماضي، مرجع سبق ذكره. ص172-173.
[2] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص24-25.

إذن يمكننا القول في الأخير أنه ضمت بطاقة الاداء المتوازن بأجيالها الثلاث أربعة أبعاد متعارف عليها في جميع الادبيات الادارية والإستراتيجية، وذهبت بعض الابحاث إلى إمكانية إعتماد جيل رابع سمى ببطاقة الاداء المتوازن المستدامة ليأخذ بعين الإعتبار الشواغل البيئية والاجتماعية للمؤسسات استجابة لمسؤوليتها الاجتماعية.

المطلب الثاني : أبعاد بطاقة الاداء المتوازن.

بنيت بطاقة الاداء المتوازن على أربعة أبعاد أساسية كما حددها كل من Norton and kaplan وهي البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو ، مصممتا بشكل يضمن التكامل بينها ويسمح بربط الرؤية الاستراتيجية بالأهداف التشغيلية التي تقيسها هذه المحاور وأضيف حديثا بعدا خامسا وهو بعد الاستدامة.

كل بعد من الابعاد السابقة يسمح للمؤسسات بالوصول إلى إجابات عن الاسئلة التالية[1]:

- **البعد المالي:** كيف ننظر إلى موارد المؤسسة المالية؟
- **بعد العملاء:** كيف يرانا العملاء؟
- **بعد العمليات الداخلية:** بماذا يجب أن نتفوق؟
- **بعد التعلم والنمو:** هل يمكن أن نستمر في تطوير وخلق القيمة للعملاء؟

أولا : البعد المالي:

يعتبر البعد المالي أهم أبعاد تقييم الاداء وأكثرها دراسة، عرف هذا البعد بأنه البعد الذي يهتم بتقييم الربحية المحققة من الاستراتيجية وتخفيض التكاليف مقارنة بتكاليف المنافسين ونمو المبيعات باعتبارهما المبادرتين الاستراتيجيتين الرئيسيتين[2]، ويستند هذا البعد على الكشوفات والتقارير المالية والمحاسبية لإجراء التحليلات المناسبة واستخراج المؤشرات المالية التي تصف الأداء المالي للمؤسسة على مستويين[3].

1- على المستوى الداخلي: تسمح المؤشرات المالية بـ:

- وصف مركز نشاط المؤسسة ضمن النشاط الاقتصادي.
- دراسة التوازن بين درجة السيولة والالتزامات المتعلقة بها.
- قياس المردودية...إلخ.

2- على المستوى الخارجي: تسمح المؤشرات المالية بـ:

[1] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص68.
[2] نفس المرجع. ص69.
[3] لطرش وليد، مرجع سبق ذكره، من ص42-43.

إعطاء نظرة شاملة عن الوضعية المالية للمؤسسة لمختلف أطراف العلاقة من مستثمرين، مقرضين، مؤسسات منافسة، موردين...إلخ. لمساعدتهم على إتخاذ القرارات المناسبة مثل نسبة الاستقلالية المالية التي تعد مؤشرًا مهما للحكم على استعداد المؤسسة لتلقي مزيد من القروض من عدمه.

(kaplan and Norton) ذهبا إلى ضرورة ملائمة المؤشرات المالية المختارة ومراحل حياة المؤسسة ولخصاها في ثلاث مراحل أساسية[1]:

1- مرحلة النمو: تتعلق هذه المرحلة ببداية نشاط المؤسسة، وتستعمل المؤشرات المالية هنا، بأغراض قياس نمو المبيعات وأسواق تواجد المبيعات، وتطورالعملاء...الخ.

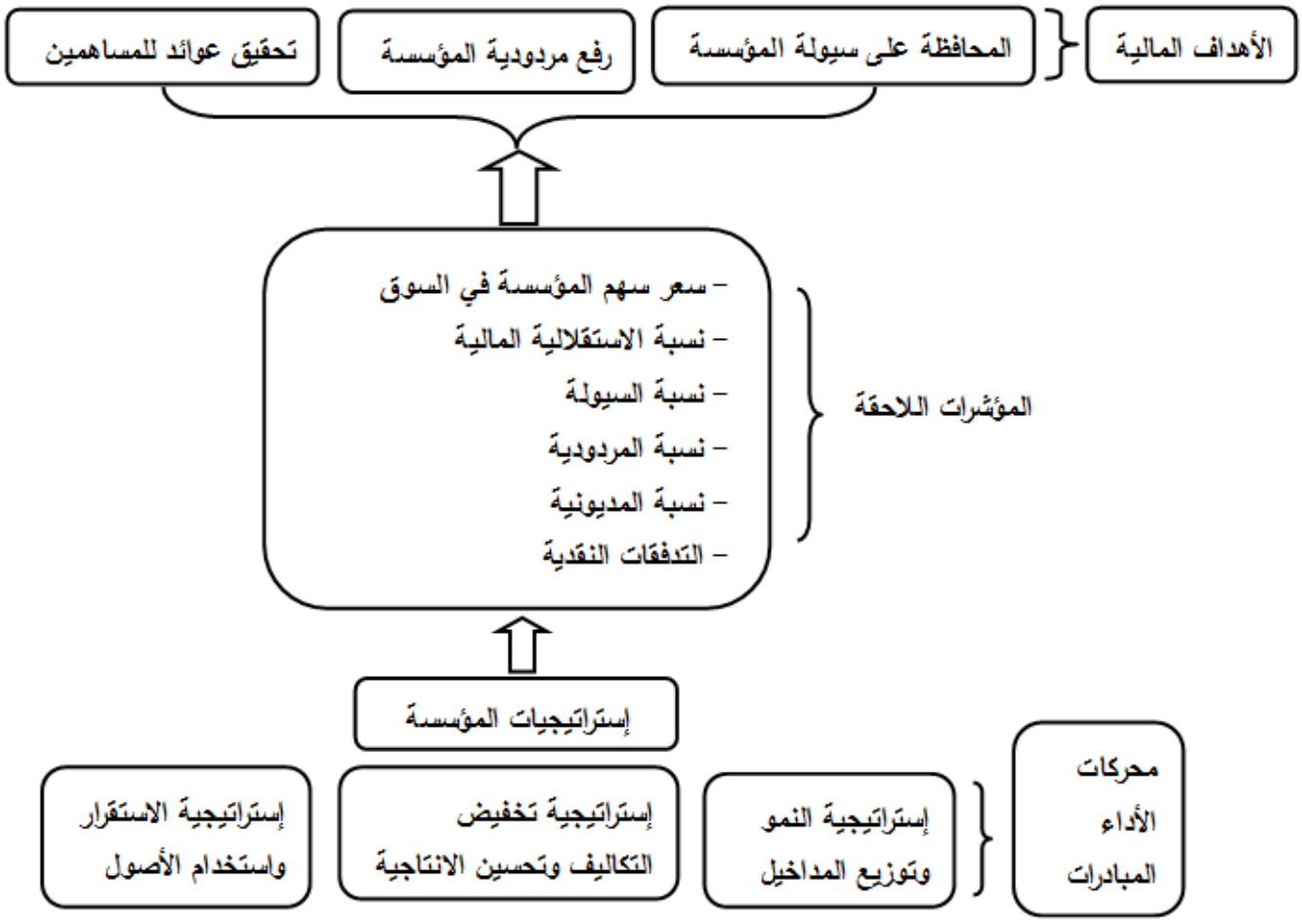
2- مرحلة الاستقرار: تكون المؤسسة ضمن هذه المرحلة مستقرة من حيث عوائدها، فتعمل على توسعة نشاطها، وبالتالي الاعتماد على المؤشرات المالية التقليدية (العائد على رأس المال المستمد...إلخ).

3- مرحلة النضج: تمثل هذه المرحلة مرحلة جني ثمار الاستثمارات في المرحلتين السابقتين وبالتالي الاعتماد على المؤشرات المالية التي تركز على تعظيم التدفقات النقدية الداخلة...الخ.

[1] Robert kaplan and David Norton, the Balanced Scorecard. Translating strategy in Action Harvard Business review (1996) PP48.49.

والشكل التالي يوضح مكونات البعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن

الشكل 3- 6 مكونات البعد المالي لبطاقة الاداء المتوازن



المصدر: لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الاداء الإستراتيجي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة. 2018/2017. ص44.

في الأخير يمكن القول أنه ينظر للبعد المالي على أنه المحصلة النهائية التي تقود إليها مختلف التحسينات على مستوى الأبعاد الاخرى، حيث أي تحسين يمس أي بعد من ابعاد الاداء ينصب في نهاية المطاف في تحسين ثروة الملاك.

ثانيا: بعد العملاء

يتوقف نجاح أي مؤسسة على مدى قدرتها على خدمة وإرضاء ومواكبة تطلعات عملائها، مما ينعكس على قدرتها على البقاء والنمو ومواجهة منافسيها، وهو ما يتيحه هذا البعد من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء والتي تسمح بالإجابة على التساؤلات التالية[1]:

* ما هي نظرة العملاء للمؤسسة ومدى رضاهم عن منتجاتها أو خدماتها؟

* وضعية المؤسسة في مواجهة منافسيها؟

* وضعية المنافسين من حيث قدرتهم على الاستمرار في سوق المنافسة؟

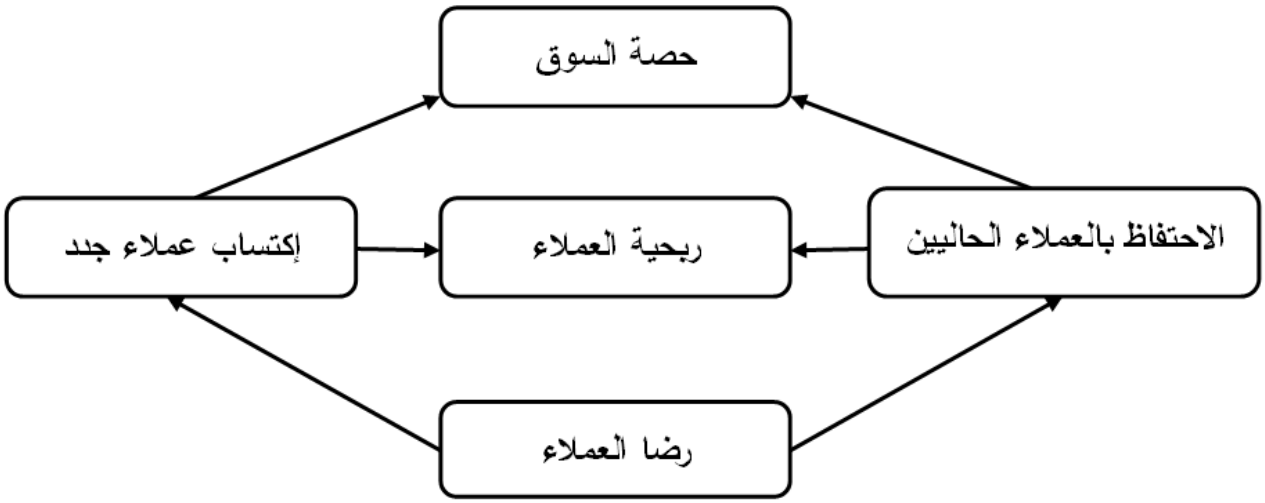
تشكل عملية قياس الأداء ضمن هذا البعد قضية إستراتيجية مهمة تبني عليها المؤسسة العديد القرارات والإجراءات حيث أكد (kaplan and Atkinson) أن الأهداف الاستراتجية ضمن هذا البعد تعتمد بشكل أساسي على تقنيات تحليل ربحية العملاء ورضاهم بالتالي الحصول على حصة سوقية مناسبة[2].

[1] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص77.

[2] Robert kaplan. David Norton. The Balanced Scorecard: Translaying strategy Into action. Harvard Business Review. 1996. P68.

وفي هذا الصدد حدد Kaplan and Norton خمس مقاييس رئيسية لنجاح المؤسسة ضمن هذا البعد مرتبطة بجملة من العلاقات السببية الموضحة في هذا الشكل.

الشكل 3- 07 المقاييس الاساسية لبعد العملاء



Soure: Robert kaplan, David Norton, the Balanced Scorecard: Translaying strategy Into Action Harvard Business Review 1996-P68

يوضح هذا الشكل مجموعة من العلاقات السببية المهمة بين المؤشرات الخمسة الاساسية لهذا البعد، حيث أن رضا العملاء حول منتجات وخدمات المؤسسة من شأنه أن يكسب وفاء العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد وكلا المكسبين يقود إلى توسيع الحصة السوقية للمؤسسة وكذا الرفع من ربحيتها وهو ما يعكس فلسفة تكاملية لمجموعة من العلاقات التبادلية .

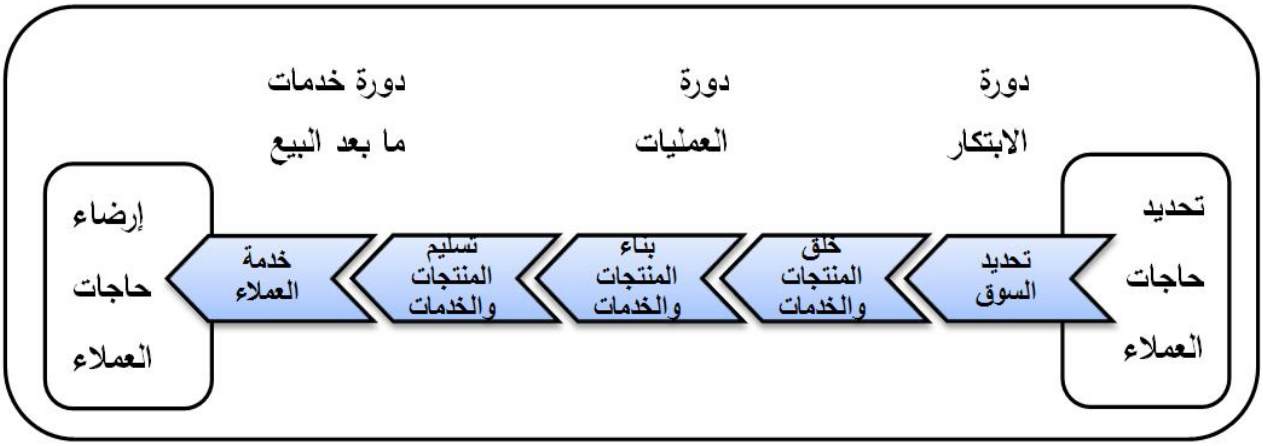
ثالثا : بعد العمليات الداخلية: يقصد بهذا البعد جملة الأنشطة الداخلية التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الاقتصادية الأخرى والتي تؤدي إلى تلبية متطلبات العملاء وأهداف المساهمين[1].

يبحث هذا البعد في رفع كفاءة وفعالية العمليات الاساسية التي تحدد الأهداف الاستراتيجية وتسمح بتحقيق الأهداف المرجوة من بعد العملاء (جذب العملاء...إلخ) من خلال مجموعة من مؤشرات الاداء التي تسمح بإعطاء إجابات عند التساؤلات التالية[1]:

[1] لطرش وليد، مرجع سبق ذكره. ص48.

* تحديد مصادر القوة والضعف للعمليات الداخلية للمؤسسة
* أساليب ترشيد التكاليف
* مدى قدرة العمليات المحورية على مواكبة متطلبات الزبائن.
* تحديد العمليات الاساسية التي يجب أن تتفوق فيها المؤسسة يرتبط الاداء الكلي للمؤسسات بالأداء الجزئي لسلسة العمليات الداخلية وفي هذا السياق قدم Kaplan and Norton نموذجا لسلسلة القيمة للعمليات الداخلية على النحو التالي:

الشكل 3- 8 نموذج سلسلة القيمة الداخلية



Source: Robert kaplan and David Norton. The Balanced Scorecard: Translaying strategy into Action Harvard Business 1996.P 96.

من خلال هذا الشكل يشرح Norton and kaplan أن سلسلة العمليات الداخلية للمؤسسة تمر بثلاث دورات رئيسة بدأً بتحديد حاجيات العملاء ومتطلباتهم وتحديد حجم السوق وقدرته على إستعاب المنتجات والخدمات المطلوبة وصولا إلى قدرة المؤسسة على خلق منتجات مبتكرة ترقى لتطلعات الزبائن والتي تم تحديدها سابقا من خلال استغلال أنشطة البحث والتطوير بشكل فعال كل هذا ضمن الدورة الأولى التي سماها دورة الابتكار.

ثم الانتقال إلى بناء المنتجات والخدمات وتسليمها للعملاء ضمن ما سمياه بدورة العمليات، لتليها آخر دورة وهي دورة خدمات ما بعد البيع وتضم مختلف الضمنات الخاصة بالصيانة ومعالجة العيوب المحتملة...الخ بغرض بناء الثقة بين المؤسسة والعملاء.

[1] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص89.

رابعا: بعد التعلم والنمو

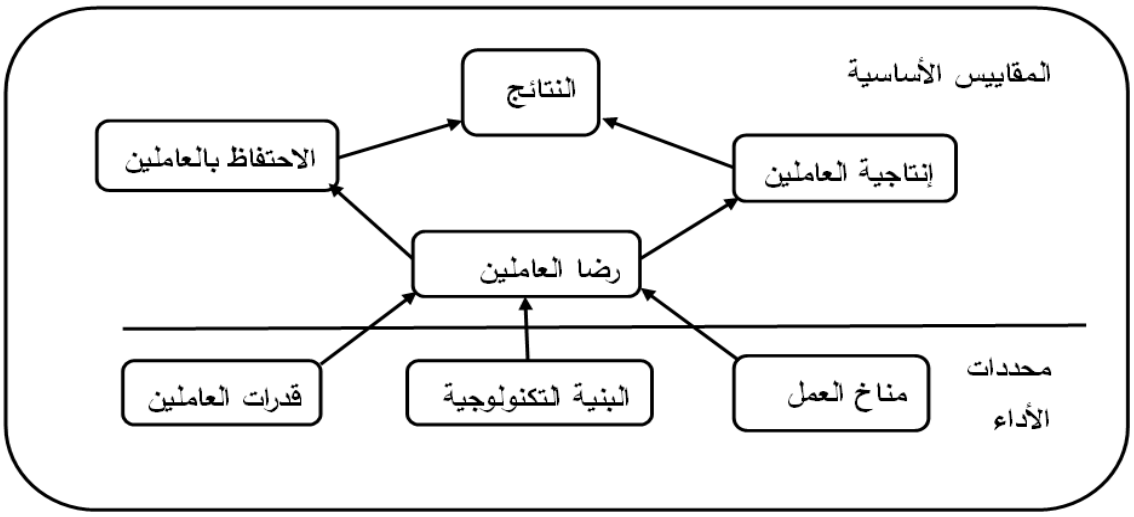
يعرف هذا البعد على أنه البعد الذي يعمل على تكوين أساس هيكل متين للمؤسسة يسهم في النمو والتحسين بعيد المدى من خلال بعدي العمليات الداخلية والعملاء، ويوضح العوامل الأكثر أهمية لنجاح المؤسسة المستقبلي[1]، من خلال مجموعة من المقاييس التي تسمح بالوصول إلى إجابات عن التساؤلات التالية[2]:

* هل تمتلك المؤسسة القدرة على الابتكار والتعليم.
* كيف تتجه المؤسسة إلى التقدم والتحسن باستمرار
* كيف تكسب المؤسسة ميزة تنافسية.

إذن يمكن القول أن هذا البعد يتعلق أساسا بتحسين قدرة المؤسسة على الصعيدين الآني والمستقبلي بالتركيز على الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره أهم الركائز ثم العمليات والهياكل التنظيمية.

kaplan and Norton قدما شرحا لإطار عمل عملية قياس محور التعلم والنمو على النحو التالي:

الشكل 3- 09 إطار قياس محور التعلم والنمو



Source: Robert Kaplan and David Norton. The Balanced: Scorecard Translaying strategy Into Action Harvard Business Review. 1996 P129.

[1] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص96.
[2] لطرش وليد، مرجع سبق ذكره. ص 50.

من خلال هذا الشكل يوضح Norton and kaplan أن تحقق هذا البعد يكون من خلال ثلاث موارد أساسية سماها بمحددات الأداء وتتمثل في:

* قدرات العاملين : تعمل المؤسسات على حشد قدرات العاملين ومهاراتهم الادارية والتنظيمية والإبداعية، وتقاس هذه القدرات باعتماد ثلاث مقاييس رئيسية تمثل محركات الاداء وهي مقاييس رضا العاملين، مقاييس مدى المحافظة على العاملين، ومقاييس إنتاجية العاملين.

* البنية التكنولوجية : لكي يؤدى العاملون بفعالية يجب توفير أنظمة معلوماتية فعالة تزود العاملين بالمعلومات الضرورية في الوقت المناسب.

* مناخ العمل : يقصد به مجموعة الاجراءات التنظيمية من تحفيز وتمكين واندماج في العمل الذي يقود إلى تحقيق نتائج إيجابية.

إذن يمكن القول أن بعد التعلم والنمو هو أساس تطوير الابعاد الثلاث السابقة باعتباره المحرك الأساسي لإنجاز العمليات الداخلية في المؤسسة، مما يؤدي إلى خلق القيمة للعملاء والمساهمين.

خامسا: بعد الاستدامة

إن الحديث عن بعد الاستدامة يعني الانتقال من النموذج ذو الاربعة أبعاد (kaplan and Norton) إلى بطاقة الاداء المتوازن المستدامة التي جاءت كنتيجة لمشروع بحث لمعهد الاقتصاد والبنية (سانت غالن) وجامعة لونيبورغ عام 2001 وذالك بإضافة محور جديد لتقييم الاداء هو محور المجتمع والبيئة[1].

يسمح هذا البعد بقياس والإبلاغ عن نتائج إستراتيجية الاستدامة للمؤسسة وتوفير منهجية لسد الفجوة بين مستويات الاستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة، إذن جاء هذا البعد بهدف مساعدة المؤسسات على تنفيذ الأهداف البيئية والاجتماعية في الاستراتيجية العامة[2].

[1] Alexis Savkin. مثال عن بطاقة الأداء المتوازن للإستدامة مع (KPI) (مؤشرات الأداء الرئيسي) 2021. Disponible sur le : https://bscdesigner.com

[2] كوثر رامي، مراد كواشي، بطاقة الاداء المتوازن المستدام كمدخل لتحقيق التكامل بين ممارسات الاستدامة وإستراتيجية المؤسسة، دراسة حالة شركة زين للاتصالات الاردن. المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير. المجلد16. العدد1. 2020. ص95.

وكما أشرنا سابقا فقد اختلفت وجهات النظر حول الكيفية التي يتم دمج البعد المجتمعي والبيئي فيها ضمن بطاقة الاداء المتوازن، وعلى العموم ومهما كانت هذه الطريقة يعتمد هذا البعد أساسا على مؤشرات القياس التالية[1]:

- الأعمال الخيرية
- مساندة منظمات المجمع المدني
- خدمة المجتمع
- المتطلبات البيئية.

المطلب الثالث: بطاقة الاداء المتوازن المزايا والانتقادات

بطاقة الاداء المتوازن وباعتبارها أبرز أدوات قياس الاداء للمؤسسات فقد كانت ولا تزال محل العديد من الدراسات والتحليلات النظرية والميدانية (المتعلقة بالتطبيق)، وأفرز هذا جملة من المميزات وكذا الانتقادات.

أولا: مزايا بطاقة الأداء المتوازن

جاءت بطاقة الاداء المتوازن كوسيلة لتقييم أداء المؤسسات بصفة شمولية، متجاوزة بذلك أوجه القصور التي حملتها أدوات التقييم التقليدية حاملتا معها العديد من المزايا للتطبيق Alexis Savkin الرئيس التنفيذي لشركة BSC Designer قدم مجموعة من المزايا لبطاقة الاداء المتوازن من خلال خبرته الميدانية في مساعدة المؤسسات على تصميم واعتماد بطاقات الاداء المتوازن[2].

توفر بطاقة الأداء المتوازن صورة مرئية للإستراتيجية من خلال وضع خريطة إستراتجية مع الربط بين السبب والنتيجة وأهداف العمل والمبادرات والمقاييس.

* تعمل كقادة للمناقشة نتيجة للميزة السابقة تعمل بطاقة الأداء المتوازن المصممة بشكل صحيح كقاعدة ممتازة لمناقشة تحديات الأعمال وكيفية إستجابة الشركات لها.

[1] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص108-109.
[2] Alexis Savkin. مزايا وعيوب في إطار عمل بطاقة الاداء المتوازن. (2021). Disponible sur le site:https://bscdesigner.com. consulte le 15/11//2024.

* تعمل بطاقة الأداء المتوازن على مر أربع مستويات من التحديد وهو ما يجعلها أكثر قوة في تقييم الاداء:

- الرسالة والرؤية
- الأولويات أو الموضوعات الاستراتيجية
- الأهداف (محددة بالمؤشرات).
- مستوى العمل (المبادرات وخطط العمل).

* دعم سياق الاعمال بالتصميم: من أبرز التحديات التي تواجه إدارة الأداء هو شرح الاسباب والطرق لبلوغ الأهداف المسطرة ويتمتع نموذج بطاقة الأداء المتوازن بقاعدة شرح في هذا السياق:

* تحديد سياق الأهداف على الخريطة من خلال روابط السبب والنتيجة.

* تعريف سياق التدابير حسب التصاميم.

* جميع خطط العمل لها سياق محدد من خلال أهداف العمل ويمكن قياسها باستخدام مقاييس العمل الموافقة.

* يعمل إطار عمل بطاقة الاداء المتوازن عالى تبسيط عملية جمع البيانات فالعبرة ليست بكثرة البيانات وإنما التركيز على البيانات المفيدة وهو ما يتيحه نظام عمل هذه البطاقة.

* شرح التوالي والتوافق: تسمح بطاقة الأداء المتوازن أن تعتمد المؤسسات نهج توالي إستراتيجية المستوى الأعلى إلى المستويات الأدنى كما يمكن اعتماد بطاقات أداء استراتيجية خاصة بالأقسام أو وحدات الأعمال بما يتماش والإستراتيجية العامة، وهو ما يحقق المزايا التالية:

* معرفة كيفية مساهمة مختلف الأطراف المعنية في مختلف المستويات في الاستراتيجية الشاملة.

* يعطي المديرين فكرة واضحة عن كيفية تنفيذ الإستراتيجية.

* إعداد تقارير إستراتيجية أسهل: إن تبني إطار عمل لبطاقة الأداء المتوازن هو بالعمل تقرير إستراتيجي يمكن تحديثه بانتظام.

* سهولة إعتماد هذه البطاقة وتكيفها حسب إستراتيجية و خصوصية كل مؤسسة.

نلاحظ أن Alexis طرح مميزات بطاقة الاداء المتوازن إنطلاقا من الجوانب الايجابية المتعلقة بالتنفيذ وليست بالضرورة متعلقة بالتصور النظري لهذه البطاقة.

ثانيا : انتقادات بطاقة الأداء المتوازن: لا أحد ينكر الأهمية البالغة التي أتت بها بطاقة الاداء المتوازن لتقييم الاداء باعتبارها أشهر النماذج إلا أن هذا لا يلغي احتوائها على جملة من النقائص وهو ما جعلها عرضة للنقد في بعض جوانبها.

حيث أشار (Atkinson) ومجموعة من زملائه إلى احتواء بطاقة الأداء المتوازن على مجموعة من العيوب هي [1]:

* تركيز بطاقة الاداء المتوازن على البنية الداخلية للمؤسسة مما يجعلها تهمل البنية الخارجية أو تعطيها تركيزاً أقل رغم إعتبارها بعداً هاما من مرتكزات أداء المؤسسة.

* تعمل بطاقة الأداء المتوازن على رصد مساهمة الموظفين والموردين وتعمل الأصول الغير الملموسة للمؤسسة.

كما ذهب (Henry Waruhu) أنه لا يوجد فهم مشترك لبطاقة الأداء المتوازن فقد استخدمت من قبل بعض المؤسسات كأداة للتخطيط الاستراتيجي واستخدمته منظمات أخرى كنظام للمعلومات الادارية لتزويد المديرين بالبيانات اللازمة لتعزيز عملية صنع القرار، وتؤدي هذه الاختلافات في الاستخدام والغرض إلى سوء تقييم المستخدمين لمركز السلامة[2].

ويقول shapiro أن بطاقة الاداء المتوازن لا تشمل كل أطراف أصحاب المصلحة على غرار الموردين والوسطاء والهيئات التنظيمية وهو ما يؤدي إلى إستعمال بطاقة أداء متحيزة ويؤيده في ذلك Neely من حيث إهمال هذه الأطراف من شأنه أن يقلل من الترابط بين هذه الأطراف.

وبذلك تفحص بطاقة الاداء المتوازن المؤسسات باستخدام نهج نظام مغلق وليس مفتوح[3].

كما وجه fiegge وآخرون العديد من الانتقادات لبطاقة الأداء المتوازن لإهمالها الجوانب البيئة والاجتماعية في القياس[4] ورغم صدور بطاقة الجيل الرابع التي أتت لتجاوز هذه الانتقادات إلا أنها لم تكن كافية لعدم الاتفاق والوضوح حول كيفية دمج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في التقييم، مما جعل هذه الانتقادات ما زالت قائمة.

[1] آمنة سعودي، شعبان بعطيش، مرجع سبق ذكره. ص67.

[2] Henry Waruhui. Rebalancing the Balanced Scorecard: A Sequel to Kaplan and Norton. European Journal of Business and Management Vol6. N°29. 2014. P116.

[3] Henry Waruhui. Op cite P114.

[4] آمنة سعودي،شعبان بعطيش. مرجع سبق ذكره. ص67.

إذن يمكن القول أن بطاقة الاداء المتوازن قدمت العديد من المزايا على غرار القياس الشامل والمواءمة الاستراتيجية وتحسين عملية صنع القرار والتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، إلا أن هذا لا يلغي احتواءها على بعض السلبيات وأوجه القصور التي شكلت تحديات حقيقية عند التنفيذ.

المبحث الثالث : علاقة الأداء بالمسؤولية الاجتماعية للشركات

كانت علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بالأداء محور إهتمام العديد من الأبحاث والدراسات ولا تزال سواء النظرية أو الميدانية منها وذلك للفت نظر المؤسسات للدور الذي يمكن أن تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحسين أدائها.

ولقد كانت نتائج هذه الأبحاث والدراسات متباينة ومتضاربة في تفسير هذه العلاقة وطبيعتها وتداخلاتها السببية كما أن النظر في هذه العلاقة يقودنا إلى البحث في كيفية قياس الاداء الاجتماعي للمؤسسات وأدواته، وعليه سنعمل في هذا المبحث على حوصلة مختلف الفرضيات النظرية حول الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والأداء وكذا وسائل قياس الاداء الاجتماعي على النحو التالي:

المطلب الأول : بطاقة الاداء المتوازن المستدامة

يعتبر موضوع قياس الأداء الاجتماعى من المواضيع المثيرة للجدل بين الباحثين وذلك لحداثة الموضوع من جهة وكذا صعوبة صياغة معايير واضحة لقياس الإسهامات الاجتماعية للمؤسسات لاقترانها بالعلوم السلوكية والاجتماعية من جهة ثانية ولعل من بين أبرز أدوات قياس الاداء الاجتماعي (بطاقة الاداء المتوازن المستدامة).

وجاءت هذه البطاقة استجابة لجملة الانتقادات التي طالت الاجيال الثلاث السابقة لهذه البطاقة وذلك لإهمالها للأبعاد الاجتماعية والبيئية التي ترتبط بأداء المؤسسات.

هذا النقد كان محل اهتمام العديد من الباحثين أمثال

Bieker and Waxenberger 2002, Epstein and wisner 2001 Woerd and Brink 2004

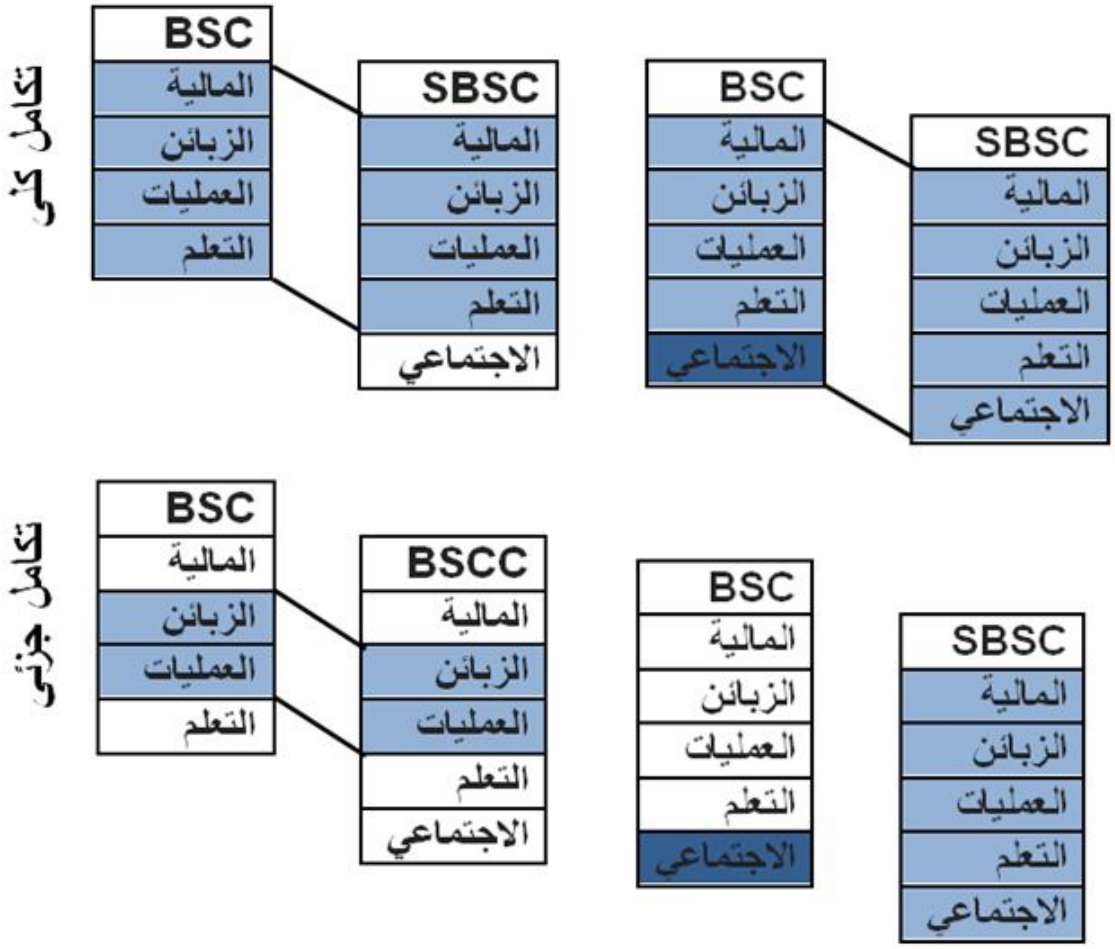
الذين أدت جهودهم إلى تكييف جملة من المقاييس البيئية والاجتماعية للمؤسسة مع الابعاد الأربعة لبطاقة الاداء المتوازن[1].

وفي هذا الاتجاه تم إدخال مجموعة من التحسينات على بطاقة الاداء المتوازن لتواكب مفهوم استدامة المؤسسة، حيث اعتبرت أداة لقياس وإدارة الأداء الاستراتيجي تعمل على دمج الاستراتيجيات المتعلقة باستدامة المؤسسة مع الاهداف المصممة لكل قسم من أقسامها التنظيمية وأهدافها الاجمالية[2].

[1] لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الاداء الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018/2017. ص36.
[2] نفس المرجع . ص37.

كما ذهب عديد الباحثين في البحث عن كيفية دمج المسائل البيئية والاجتماعية في بطاقة الأداء المتوازن وأسفرت هذه الابحاث عن وجود طرق مختلفة وفق الشكل التالي:

الشكل 3- 010 الامكانيات المحتملة لإعداد بطاقة الأداء المتوازن المستدامة



المصدر: لطرش وليد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة. 2018/2017. ص39.

ما يلاحظ من خلال الشكل السابق أنه يمكن دمج الشواغل البيئية والاجتماعية في بطاقة الأداء المتوازن وفق خمس إمكانيات.

- إدراج بعض مؤشرات الاستدامة في بعض أبعاد بطاقة الاداء المتوازن، ويتم اختيار هذه الابعاد كونها الأكثر عرضة للأمور الاستدامة (تكامل جزئي).

- إضافة بعد جديد مستقل خاص بالاستدامة للأبعاد الأربعة .

- دمج المسائل البيئية والاجتماعية في كل الابعاد بإضافة البعد الخامس المستدام وربطه بمؤشرات مستقبلية خاصة بالأبعاد الأربعة السابقة بعلاقات سببية.

- دمج المؤشرات البيئية والاجتماعية في الابعاد الاربعة للبطاقة مع التركيز على الأمور المستدامة المحركة للقيمة.

اذن يمكن القول في الأخير ان بطاقة الأداء المتوازن عززت التوجه الجديد للمؤسسات نحو الاهتمام بالجوانب البيئية والاجتماعية في تقييم أدائها ومن ثم الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية .

المطلب الثاني : محاسبة المسؤولية الاجتماعية للشركات

يعتبر ظهور محاسبة المسؤولية الاجتماعية للشركات حديث فرضته حاجة المؤسسات للقياس والإفصاح عن مختلف أنشطتها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بغرض حصر تكاليف المسؤولية الاجتماعية وتبويبها على مجالاتها المختلفة وكذا قياس المنفعة الاجتماعية الناتجة عنها وأثرها على الاداء[1].

أولا : تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها

1- تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية:

ظهرت العديد من المسميات في هذا الاتجاه، والتي تشير في مجملها إلى قياس الاداء الاجتماعي مثل: المحاسبة البيئية، المحاسبة الخضراء، المحاسبة الاجتماعية من أجل التنمية المستدامة[2] عرفها (Gray and Parks)على أنها عملية قياس وتوصيل المعلومات ذات الصلة بآثار ونشاطات المؤسسة على رفاهية العاملين والمجتمع المحلي والبيئة[3].

كما عرفت على أنها: منهج لقياس وتوصيل المعلومات المترتبة عن قيام الادارة بمسؤوليتها الاجتماعية لمختلف الطوائف المفيدة داخل المجتمع بشكل يمكن من تقييم الاداء الاجتماعي للمشروع[4].

[1] يحي عبد اللاوي وآخرون، المحاسبة الاجتماعية عن المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في القوائم المالية، عرض لمجموعة من النماذج، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد3. العدد1. 2020. ص128.
[2] خالد قاش، رمزي بودرجة، مرجع سبق ذكره. ص39.
[3] نفس المرجع. ص39.
[4] يحي عبد اللاوي وآخرون، مرجع سبق ذكره. ص131.

وتعرف أيضا على أنها وسيلة لجمع ومعالجة وتوصيل المعلومات عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، لتقييم التكاليف الاجتماعية وكذا الفوائد الاجتماعية[1].

إذن من خلال جملة التعاريف المقدمة يمكن أن نعرف محاسبة المسؤولية الاجتماعية من جهتنا على أنها أداة لقياس ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأبعادها المختلفة بشكل يسمح بتقييم وتحليل الاداء الاجتماعي.

كما يمكن استنتاج وظيفتين أساسيتين لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات[2].

* قياس الاداء الاجتماعي للمؤسسات

* التقرير والإفصاح عن نتائج القياس

2- مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات :

سعت العديد من الجهات (باحثين ومنظمات) إلى حصر وتحديد الانشطة المرتبطة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ضمن مجالات متجانسة وفيما يلي ملخص عن إقرارات بعض هذه الأبحاث.

[1] OULD KHESAL Imane. Derahmoune Hillal. ''Le rôle de la comptabilité de la responsabilité Sociale d'entreprise face à la crise émergente du coronavirus. Revus des recherches Eco'' vol16. N°1. 2021. P246.

[2] سفير محمد وآخرون، آليات قياس الاداء الاجتماعى للمؤسسات وطرق الافصاح عنه، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد الرابع، 2018. ص2.

جدول 3- 2 مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية

الجهة المحددة	مجالات المحاسبة الاجتماعية
المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA)	البيئة، الموارد غير المتجددة، الموارد البشرية، الموردون الزبائن، المجتمع
جمعية المحاسبة الامريكية (AAA)	الرقابة على البيئة، توظيف الأقليات العاملون، تحسين المنتج، خدمة المجتمع
Gray 2002	التفاعل مع المجتمع، المساهمة في تنمية الموارد البشرية، المساهمة في تنمية الموارد البيئة والطبيعية، تحسين نوعية المنتج أو الخدمة
يوسف محمود جربوع 2008	مجال العاملين، مجال البيئة، مجال حماية المستهلك، مجال المجتمع

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على عدة مصادر

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الاقتراحات بشأن مجالات المحاسبة الاجتماعية سارت كلها في نفس الاتجاه ويمكن حصرها في أربع مجالات رئيسية وهي:

* مجال البيئة

* مجال الموارد البشرية

* مجال المجتمع

* مجال الزبائن

ثانيا: مؤشرات قياس أداء المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

تعمل المؤسسات باعتماد مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي على الوقوف على مدى فعالية مختلف الانشطة الاجتماعية التي تؤديها المؤسسات من خلال مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية المحددة

سابقا، وتتحدد قياس مؤشرات الاداء الاجتماعي بأربع مؤشرات رئيسية بحسب مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية وهي[1]:

1 - مؤشر قياس الاسهام الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين :

يضم مختلف تكاليف أداء العاملين ماعدا الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين ومن أمثلته مؤشر مساهمة المؤسسة في حل بعض المشاكل الاجتماعية لعمالها مثل السكن، المواصلات، الاطعام...الخ.

2 - مؤشر قياس حجم الاسهام الاجتماعي للمؤسسة تجاه حجم البيئة:

يضم مختلف تكاليف الاداء الموجهة لحماية البيئة مثل مؤشر مساهمة المؤسسة في أبحاث مكافحة التلوث وتكاليف التخلص من النفايات بطريقة آمنة...إلخ.

3- مؤشر قياس حجم الاسهام الاجتماعي تجاه المجتمع:

تضم كافة تكاليف الاداء الموجهة لخدمة المجتمع مثل مؤشر حجم التبرعات لمختلف المؤسسات العلمية والثقافية، ومؤشر عدد الساعات التي يقضيها موظفي المؤسسات في تأدية الخدمات الاجتماعية.

4- مؤشر قياس الاسهام الاجتماعي للمؤسسة تجاه تطوير المنتجات والخدمات لإرضاء الزبائن:

تضم مختلف تكاليف الأداء التي تصب في خدمة المستهلكين ومن أمثلتها مؤشر متوسط ما ينفق على تحسين المنتج، مؤشر عدد المشكلات المتعلقة بالزبائن والتي استجابت لها المؤسسات.

ثالثا: المشاكل التي تواجه تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية للشركات[2]:

مشاكل تخص قياس التكاليف الاجتماعية للمؤسسة:

تواجه المؤسسات صعوبات عديدة عند قياس تكاليفها ذات الطابع الاجتماعي وذلك للأسباب التالية:

- صعوبة فصل التكاليف الاجتماعية عن الاقتصادية بسبب التداخل بين الانشطة الاجتماعية والاقتصادية فمثلا تكاليف تدريب الموظفين تعد تكاليف ضرورية لإتاحة الفرصة أمام العاملين للترقية

[1] عزاوي عمر وآخرون، دوافع تبنى منظمات الأعمال لأبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الاداء الاجتماعي، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية جامعة بشار. ص.10.

[2] سليمان بن عبد الله بن محمد بن الزامل، مستوى الافصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية المساهمة السعودية، دراسة تحليلية للتقارير المالية السنوية لشركات الاسمنت البتروكمياويات، مذكرة ماجستار. جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية. 2015. ص84.

وخلق الانتماء تجاه المنشأة، وهي في نفس الوقت تكاليف اقتصادية لزيادة الاستجابة كما ونوعا ومنه زيادة ربحية المؤسسة.

- اختلاف وجهة النظر المحاسبية لمجال المسؤولية الاجتماعية فيما يتعلق بالتكاليف الاجتماعية بين وجهة النظر التي ترى أن التكاليف يجب أن لا تحقق المؤسسة أي عائد أو منفعة اقتصادية منها، ووجهة النظر التي ترى أن التكاليف الاجتماعية هي قيمة ما يتحمله المجتمع من أضرار نتيجة ممارسة المؤسسات عملها.

2- مشاكل شخص قياس العوائد الاجتماعية للمؤسسة:

تعد هذه المشكلة أعقد بكثير من مشكلة قياس التكاليف الاجتماعية نظراً لتعلقها بأطرف العلاقة الخارجين والداخلية في آن واحد وكذا تعلقها بظواهر غير كمية يصعب قياسها مثل رضا العمال أو العملاء...إلخ.

إذن يمكن القول أن بطاقة الاداء المتوازن المستدامة ومحاسبة المسؤولية الاجتماعية للشركات تعتبر من أبرز أدوات قياس ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء، ولكن تبقى تعاني من العديد من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالتطبيق.

المطلب الثالث: النظريات المفسرة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية والأداء

إن ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وضع هذه الأخيرة في وضعية إختيار بين التركيز على تعظيم الربحية وإهمال الجوانب الاجتماعية وبين تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية وتحمل آثارها على الأداء مهما كانت طبيعة هذه الآثار وكذا تداخلاتها السببية.

حيث أن العلاقة بين هاذين المفهومين غامضة نظريا وتجريبيا بناءاً على عديد الدراسات التي أجريت في هذا السياق، ومنطلق هذا الغموض يزداد عند الحديث عن العلاقة السببية من يؤثر في من، هل المسؤولية الاجتماعية هي التي تؤثر أم العكس[1].

P. laroche and Alouche (2000) من خلال دراسة تحليلية أجرياها على 80 دراسة تجريبية من الدراسات التي ربطت بين المسؤولية الاجتماعية والأداء بدأ بالدراسة الرائدة M. 1992 Moskovitzوجدا أن 52.5% من مجموع الدراسات سلطت الضوء على التأثر الايجابي للمسؤولية

[1] Jean-Marie Gardebat and Nicolas Siven: Responsabilité social des entreprises et performance. Un point de Vue économique, la revue des Sciences de Gestion Direction et Gestion (2008). P116.

الاجتماعية على الأداء، و 23.75% ذهبت لوجود تأثير سلبي في حين ذهبت دراسات أخرى إلى حيادية العلاقة بين المفهومين بنفس السنة[1].

وفيما يلي تفصيل في النظريات المفسرة لهذه النتائج.

أولا: النظريات المفسرة للعلاقة الايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء

MC. williams and Siegel برر الأثر الايجابي للمسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي كون أن هذه الأخيرة تدعم الابتكار داخل المؤسسة، إلا أن هذا التأثير غير مباشر فتبني المؤسسة لممارسات المسؤولية الاجتماعية له الأثر المباشر على عوامل ومتغيرات أخرى داخل المؤسسة وهذه الأخيرة لها الاثر الايجابي على الأداء المالي[2].

المقصود بالعوامل والمتغيرات الاخرى هو عامل الابتكار والإبداع الذي سيهم في خلق منتجات مبتكرة وبجودة أعلى (بعد التعلم والنمو للأداء) وهو ما يؤثر بدوره على الاداء المالي (البعد المالي للأداء) وهو ما يتفق مع طرح Norton et kaplan للتأثيرات المتبادلة لأبعاد بطاقة الاداء المتوازن وهو ما يغير التأثير الايجابي الغير مباشر الذي توصل إليه الباحث.

في حين ذهب مجموعة من الباحثين في تفسير العلاقة الايجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء من منظور تسويقي من خلال تحليل دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتسويق في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة والحجة هنا تقوم على الترويج الجيد للممارسات المسؤولية الاجتماعي (التسويق الاجتماعي) لبناء صورة ذهنية جيدة.

ويمكن تعريف التسويق الاجتماعي بأنه اعتماد مبادرات تسويقية تحتوى على الأقل هدفا واحدا غير ربحي مرتبط بالرفاهية الاجتماعية وإستعمال موارد المؤسسة الخاصة أو أحد شركائها[3].

وفي هذا السياق (keller and Hoeffler) حددا ست وسائل لبناء صورة ذهنية جيدة باستعمال برامج التسويق الاجتماعي والمتمثلة في: بناء الوعي بالعلامة التجارية، تعزيز مصداقية العلامة

[1]Jean-Marie Gardebat and Nicolas Siven Opcite. P117.
[2] Joseph Bruno Njaya. l'impacte de la responsabilité Sociale (RSE) Sur la performance financière des entreprises (PFE) au Cameroun. Revue congolaise de Gestion. 2014. P93.
[3] Drum Wright and Murphy Epatrice. corporate Societal marketing in hand Book of Marketing an Society CA. Sgae publication. 201. P164.

التجارية، خلق مشاعر تجاه العلامة التجارية، خلق شعور باجتماعية العلامة التجارية، تعزيز صورة العلامة التجارية، خلق الولاء والالتزام بالعلامة التجارية[1].

فلجهود المسؤولية الاجتماعية أثر إيجابي على المجتمعات المحلية وفي ذات الوقت إنها تساعد بطريقة غير مباشرة في تمويل المؤسسة من خلال تكوين صورة إيجابية لها في أوساط المجتمع، الزبائن، الموظفين، مما يسهم في الرفع من قدرة المؤسسة على استقطاب زبائن جدد وتعزيز ولاء زبائنها وموظفيها مما يحسن مركزها التنافسي[2].

Nicolas Sirven and Jean Marie Cardebat ذهبا لتحليل العلاقة بين الأداء والمسؤولية الاجتماعية من منظورين [3]:

1- التحليل التنافسي لنظرية الألعاب:

توفر نظرية الألعاب إطار لتحليل الاقتصاد الجزئي للتفاعلات بين الشركات، المنطق هو التسلسل في اللعب حيث أن أي عمل تقوم به شركة واحدة يؤدي إلى رد فعل شركة أو شركات أخرى، وتستقر اللعبة عندما تصل إلى التوازن حيث يصبح ليس لدى أي شركة مصلحة في التحرك في هذه النقطة تتقاطع وظائف التفاعل، ومن هنا يظهر السؤال كيف يكون هذا الإطار النظري مناسب لتحليل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية المؤسسات وأدائها؟

تساعد الألعاب الاستراتيجية على تسليط الضوء على الجوانب الهجومية من المسؤولية الاجتماعية للشركات، كونها عنصر من عناصر تمايز المنتج ويمكن لسياسة المسؤولية الاجتماعية أن تربط سمات الجودة الاجتماعية بأصول الشركة، ويمكن ربطها بإستراتيجية للترقية، استناداً إلى الجدوى الاجتماعية للسلع ومن تم تصبح المسؤولية الاجتماعية للشركات وسيلة لزيادة حصتها في السوق، ثم تسمح نظرية الألعاب بتحليل ردود أفعال الشركات المنافسة التي تقوم بالرد على جوانب أخرى من المنافسة بدءًا بالأسعار، وفي نهاية اللعبة سينشأ رصيد جديد بمستويات ربح مختلفة.

[1] Stive Hoeffler and Kevin lane keller. Building Brand Equity Through corporate societal Marketing Journal of Policy and Marketing. vol21. Spring 2002. P78.
[2] Mitro Ratlul. My contry s-future. A culture centre d'intérogation of corporate sociale Responsibility in India journal of business ethics vol106. N°2. 2012-P135.
[3] Jean. Marie Cardebat and Nicolas Siven. opcite.P.P.117/119.

2- المسؤولية الاجتماعية كأداة للحماية من مخاطر السمعة :

يقوم هذا الطرح على الصلة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسمعة الشركة التي تقود إلى أرباح على المدى الطويل، وتجنب خسائر في حالة وقوع أحداث سلبية، إذ تلعب المسؤولية الاجتماعية دور الضمان أمام مختلف أصحاب المصلحة، أما التكلفة الناجمة عن ممارسة المسؤولية الاجتماعية فيمكن اعتبارها كقسط تأمين لتجنب إنخفاض المبيعات أتناء الأحداث السلبية.

ثانيا : النظريات المفسرة للعلاقة السلبية بين الاداء والمسؤولية الاجتماعية.

خلصت عديد الدراسات الميدانية إلى وجود أثر سلبي لممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء، والتفسيرات المقدمة في هذا الاطار ترتكز دائما على النظرة التقليدية للمسؤولية الاجتماعية ووفق نظرتين أساسيتين :

1- النظرة التحكيمية :

تبحث هذه النظرة في النفقات التي تتحملها المؤسسات نتيجة ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية والتي تؤثر بصفة مباشرة بقدرتها التنافسية بسبب تأثير هذه التكاليف على مردوديتها، وهو ما يتفق مع طرح Friedman الذي يرى أن ممارسات المسؤولية الاجتماعية تعيق خدمة مصالح المساهمين[1] ومن ثم تؤثر سلبا على الأداء المالي.

2- نظرة إنتهازية المسير :

تقوم هذه النظرة على استغلال المسيرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بهدف تعظيم ربحهم الخاص، من خلال تبرير عجزهم على بلوغ الأداء المالي المرجو من المساهمين للاستثمار في الجوانب الاجتماعية، إذن وفق هذه النظرة فإن تحقيق مستوى عالي من المسؤولية الاجتماعية يقود إلى تحقيق أداء مالي ضعيف[2].

إذن من خلال هذين الطرحين نستنتج أن النظرة التقليدية للمسؤولية الاجتماعية تجزم بعدم قدرة ممارسات المسؤولية الاجتماعية على خلق أي عوائد مالية على المدى القصير كما يمكن أن تكون هذه

[1] José Allouche et Patrice laroche. Responsabilité sociale et performance financière. Une synthèse de la littérature, papier présenté au colloque "Responsabilité sociale des entreprises réalité mythe au mystification 17. 18 mars 2005 a Nancy. P12.

[2] بونار عمار، إسلام خليفة، أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات، دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة. المجلد4. العدد1. 2020. ص77.

الممارسات فرصة أمام المسيرين لتحقيق أهدافهم الخاصة على حساب أهداف المؤسسة وهو ما يدعم العلاقة السلبية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء.

ثالثا : النظريات المفسرة للعلاقة الحيادية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء

MC. williams et siegel قاما بصياغة فرضية عدم وجود صلة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء مقترحين بذلك نموذجا للتفسير يقوم على فكرة العرض والطلب على المسؤولية الاجتماعية في إطار الاقتصاد الجزئي، فالطلب على المسؤولية الاجتماعية يقود المؤسسات نحو الاستثمار في الجوانب الاجتماعية وذلك إرضاءاً للمطالبين (أصحاب المصلحة) ولكن توازن السوق يلغي الأرباح والمصاريف الناتجة عن عرض المسؤولية الاجتماعية وهو ما يؤدى إلى حيادية التفاعلات بين الأدائين الاجتماعي والمالي[1].

إذن ما يمكن إستنتاجه من طرح williams et siegel أنهما قاما بنفي وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء ولكنهما لم ينكرا الأثر الايجابي للمسؤولية الاجتماعية على المحيط الذي تعمل فيه.

في حين ذهب بعض الباحثين في تفسير العلاقة الحيادية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء من منطلق صعوبة إثبات هذه العلاقة وذلك لصعوبة تقييم مفهومي الاداء والمسؤولية الاجتماعية لارتكازهما على عديد المتغيرات المتداخلة هذا من جهة، كذا صعوبة إعتماد الاساليب الاحصائية الاستكشافية للعلاقة كونها تتطلب بيانات نوعية وحجم عينة كبير وبعد زمن طويل[2].

إذن من خلال الاستعراض السابق للنظريات المفسرة للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء ومهما كانت طبيعتها (إيجابية، سلبية أو محايدة) نجد أن كل نظرية فسرت طبيعة العلاقة من زاوية مختلفة، فمنهم من رأى أنها فرصة لبناء صورة ذهنية جيدة ومن تم تحسين سمعة المؤسسة وقوتها التنافسية ومنهم من رأي أنها فرصة للابتكار والإبداع لتطوير المنتجات والخدمات، ومنهم من رآها فرصة لحماية المؤسسة من مخاطر السمعة.

في حين ذهب البعض الأخر لكونها تكاليف إضافية لا داعي لها، أو أنها فرصة أمام المسيرين للتستر عن النتائج الغير مرضية كما ذهب آخرون لصعوبة إيجاد علاقة أصلا.

كما يلاحظ أن على التبريرات المقدمة لتفسير هذه العلاقة تجسد مقاربة الاداء المتوازن لكل من Norton and kaplan من خلال التأثير الواضح لممارسات المسؤولية الاجتماعية على بعد أو أكثر من أبعاد الاداء والذي يؤثر بدوره عالى بعد آخر لعلاقة سببية تقود في الأخير إلى التأثير على البعد المالي.

[1] Jose Allouche et Patrice l'aroche op cite P.16.
[2] jean-Marie Cardebat, et Nicolas Siven op cite. P116.

خلاصة الفصل

يعتبر الأداء مفهوما ديناميكيا ومتطورا باستمرار، وذلك راجع لتطور وتغير بيئة عمل المؤسسات الداخلية والخارجية على حد سواء، وهو ما نعكس بدوره على تعدد واختلاف معايير ومقاييس تقييم الأداء.

تعد بطاقة الأداء المتوازن أبرز أدوات قياس وتقييم الأداء وأكثرها انتشارا واستعمالا، فهي أداة تقييم متعددة الابعاد تعطي نظرة شاملة للأداء بالاعتماد على مؤشرات مالية وغير مالية، فهي تأخذ بعين الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية وكذا الماضي والمستقبل مما يحدث التوازن بين الأهداف الطويلة والقصيرة الاجل، بالاعتماد على أربعة ابعاد رئيسة هي البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو، كما يمكن إضافة بعد خامس هو البعد البيئي والمجتمعي.

تضاربت أراء الباحثين والمفكرين وكذا نتائج الدراسات الميدانية حول علاقة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأدائها، فمنهم من دافع عن طرح التأثير السلبي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء مستندين على عديد الحجج لعلى ابرزها تحمل المؤسسة لتكاليف إضافية مما يؤثر على قدرتها التنافسية، هذا الطرح راجع للفكر الاقتصادي التقليدي الذي أبان عن عدم قدرته على استيعاب مفهوم المسؤولية الاجتماعية في ظل البحث عن الربح واولوية الأداء المالي، في حين دافعت فئة أخرى من الباحثين عن العلاقة الإيجابية استنادا على عديد الحجج من بينها تحسين سمعتها وقوتها التنافسية، وذهبت فئة أخرى الى عدم وجوود علاقة أصلا.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

(الطريقة والإجراءات)

الفصل الرابع: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

تمهيد:

يتم من خلال منهجية الدراسة الولوج إلى الجانب التطبيقي للدراسة بالحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الاحصائي وذلك للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع، ومن ثم تحقيق الأهداف المرجوة من البحث.

تناول هذا الفصل وصفا لمجتمع الدراسة وعينته وهيكل الاستبيان وخصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، كما تناول الصدق الظاهري للاستبيان واتساقه الداخلي وثباته، كما تم عرض أهم أساليب الإحصائية المستخدمة في الجانب التطبيقي للدراسة.

ولقد تناولنا هذا من خلال ثلاثة مباحث رئيسية، تناول الأول إجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة أما المبحث الثاني فتناول خصائص العينة، أما المبحث الأخير فخصص لاختبارات الصدق والثبات والمعالجة الإحصائية.

المبحث الأول: إجراءات الدراسة والوسائل المستخدمة.

يتناول هذا المبحث وصفا لإجراءات ومنهجية الدراسة المتبعة في الجانب الميداني من البحث بدءا بمجتمع الدراسة وعينته ثم وصف متغيرات الدراسة وصولا الى أداة الدراسة وتصميمها

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينته.

أولا/ مجتمع الدراسة:

بما أن الدراسة استهدفت المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، فقد شملت الدراسة بنك البركة الجزائر وبنك السلام الجزائر، باعتبارهما البنكين الإسلاميين الوحيدين العاملين بالجزائر، وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي البنكين مقتصرين على خمس (5) فئات أساسية وذلك لأسباب تحليلية، شملت الفئات (المدير العام، مدراء الفروع، رؤساء الأقسام، والمدراء المكلفين بالدراسات)، قدر عدد الموظفين ضمن الفئات السابقة 800 موظف.

وفيما يلي عرض موجز لكل من بنك البركة الجزائر وبنك السلام الجزائر ومسار كل منهما فيما يخص المسؤولية الاجتماعية.

1- بنك البركة الجزائر:

1-1 لمحة عامة عن بنك البركة الجزائر

بنك البركة الإسلامي (AIB) هو بنك تجزئة إسلامي مرخص من مصرف البحرين المركزي ومسجل لدى وزارة الصناعة والتجارة والسياحة في البحرين، وهو وحدة مصرفية تابعة لمجموعة البركة، وهي شركة مساهمة مدرجة في بورصة البحرين مرخصة كشركة أعمال استثمارية الفئة 1 (المبادئ الإسلامية) وهي مجموعة مالية إسلامية رائدة تقدم خدمات مالية من خلال فروعها المصرفية في 13 دولة من بينها الجزائر[1].

تم انشاء بنك البركة الجزائر في 20 ماي 1991 في شكل شركة مساهمة في إطار احكام القانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض برأسمال مختلط بين بنك البركة البحرين وبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائر يقدر بـ 500.000.000 دج[2].

[1] https://www.albaraka.bank.dz
[2] https://www.albaraka.bank.dz

بدأ البنك مزاولة نشاطه فعليا في اوائل سبتمبر 1991 ليكون بذلك أول بنك اسلامي يزاول نشاطه بالجزائر.

يعمل البنك على تلبية الاحتياجات المالية للمجتمع من خلال ادارة الاعمال وفق نهج اخلاقي محوره العملاء ومصمم للعصر الرقمي وبناء على المعتقدات الإسلامية، يمكن ايجاز اهم المراحل التاريخية التي مر بها بنك البركة[1] الجزائر فيما يلي:

- 1991 انشاء أول بنك اسلامي في الجزائر برأسمال مختلط قدره 500.000.000دج.
- سبتمبر 1991 بداية نشاط بنك البركة الجزائر.
- 1999 بنك البركة الجزائر يساهم في تأسيس شركة التامين البركة والأمان.
- 2000 بنك البركة الجزائر يحتل المرتبة الاولى بين البنوك الجزائرية ذات رأسمال خاص.
- 2002 توسيع محفظة عملاء بنك البركة الجزائر من خلال استهداف المهنيين والأفراد على وجه الخصوص.
- 2003 انشاء شركة تطوير عقاري دار البركة برأسمال 1550.000.000دج.
- 2006 زيادة رأسمال البركة الجزائر إلى 2.5 مليار دج.
- 2009 ثاني زيادة لرأسمال البنك ليرتفع إلى 10 مليار دينار.
- 2015 انشاء معهد "ايرفي" للبحوث والتدريب المصرفي الاسلامي.
- 2015 انشاء شركة خبرة عقارية "ساتيك إيمو" برأسمال قدره 15.000.000.
- 2017 ثالث زيادة في رأسمال البنك بـ 15 مليار دينار.
- 2018 يتميز بنك البركة الجزائر كأفضل بنك اسلامي من قبل جلوبال فاينانس للعام السادس على التوالي.
- 2018 صنف بنك البركة الجزائر على منصة التتويج لأفضل وحدات مجموعة البركة من حيث الربحية.
- 2020 رابع زيادة في رأسمال البنك بـ 20 مليار دينار.
- 2023 الحصول على اعتماد كلية الدراسات العليا للتكنولوجيا وإطلاق التسجيلات للعام 2024/2023.

تقع المديرية العامة للبنك في الجزائر العاصمة بالتحديد بلدية بن عكنون ويضم البنك 34 فرعا عبر التراب الوطني.

[1] https://www.albaraka-bank.dz

جدول 4- 1 تطور فروع بنك البركة الجزائر

السنوات	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
عدد الفروع	1	1	1	3	5	5	6	6	7
السنوات	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
عدد الفروع	7	7	7	9	10	10	16	17	20
السنوات	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
عدد الفروع	20	21	24	25	26	27	29	29	29
السنوات	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
عدد الفروع	30	30	32	32	32	34	34		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير بنك البركة الجزائر.

2-1 المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الجزائر:

قامت مجموعة البركة المصرفية بإنشاء برنامج البركة للمسؤولية الاجتماعية سنة 2012 وهو الأول من نوعه الذي تقوم بتأسيسه مؤسسة مصرفية إسلامية، يسعى هذا البرنامج إلى قياس اسهامات بنوك المجموعة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية من خلال الرصد الدقيق للقيمة التي تضيفها للمجتمع وذلك من خلال أربعة بنود رئيسية (برنامج البركة للعمل الخيري، برنامج البركة للقرض الحسن، برنامج البركة للفرص الاقتصادية والاستثمارات الاجتماعية، وبرنامج البركة للالتزام المهني)، وفيما يلي ايجاز لفحوى كل برنامج من البرامج الأربعة[1]:

- برنامج البركة للعمل الخيري:

يقوم هذا البرنامج بالدرجة الأولى على دعم التعليم من خلال تمويل مشاريع البنية التحتية للمؤسسات التعليمية ودعم مشاريع البحث العلمي (المنح الدراسية، تدريس الطلبة، ...الخ)، كما يسعى أيضا إلى تنمية المجتمع من خلال برامج الرعاية الصحية، برامج التدريب المهني، مساعدة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، وتدعيم الأنشطة الفنية والأدبية والثقافية.

- برنامج البركة للقرض الحسن:

[1] برنامج البركة للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية 2012

يقوم البرنامج على تقديم قروض حسنة لموظفي البنك والفئات المحتاجة (قروض للزواج، العلاج...الخ).

- برنامج البركة للفرص الاقتصادية والاستثمارات الاجتماعية:

يقوم البرنامج على أساس تقديم تمويلات تتوافق ومبادئ الشريعة الاسلامية وذلك على النحو التالي:

- ✓ تمويل مشاريع تنمية المجتمع (الرعاية الصحية، السكن الاجتماعي).
- ✓ تمويل وتنمية الصناعات المحلية.
- ✓ تمويل المشاريع المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر.

ويدخل ضمن هذه التمويلات الفئات التي لا تتوفر فيها شروط الاقتراض لدى المؤسسات البنكية الاخرى كنوع من الدعم.

- برنامج البركة للالتزام المهني:

يقوم البرنامج على مشاركة موظفي البنك في مبادرات خدمة المجتمع من خلال تخصيص جزء من ساعات عملهم للمشاركة في الانشطة الاجتماعية مثل المشاركة في حملات التشجير وحملات التوعية وزيارة دور الايتام، ...الخ.

ويعتبر بنك البركة الجزائر من اول بنوك المجموعة التي تبنت هذا البرنامج والتزمت به من السنة الاولى لانطلاقه (2012)، ويصدر بنك البركة الجزائر كل سنة تقريرا سرديا مفصلا يعطي التقدم الذي أحرزه البنك خلال السنة في مختلف برامج الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية بما في ذلك تقييم تأثير أهدافها التمويلية المستدامة، كما يعكس التقرير التزام البنك باتباع نموذج عمل يساعد على أن تكون مسؤولة ومؤثرة اجتماعيا.

2- **بنك السلام الجزائر**:

2-2 لمحة عامة عن بنك السلام الجزائر

بنك السلام الجزائر هو بنك متعدد المهام والخدمات يعمل وفق القوانين الجزائرية ووفق احكام الشريعة الاسلامية في كافة تعاملاته، أنشئ كثمرة تعاون جزائري خليجي تم اعتماده من قبل بنك الجزائر في 08 جوان 2006 مستهدفا تقديم خدمات مصرفية حديثة نابعة من مبادئ وقيم الشريعة الاسلامية وتتوافق مع ثقافة المجتمع الجزائري، ويعمل وفق استراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر بغية تلبية حاجات السوق والمتعاملين والمستثمرين، تضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من علماء في الشريعة والاقتصاد[1].

[1] (/https://www.alsalamalgeria.com

انطلق البنك فعليا في نشاطه بتاريخ 20 اكتوبر 2008، وبرأسمال اجتماعي قدره 7.2 مليار دينار جزائري ليتم رفعه سنة 2010 إلى 10 مليار دينار جزائري، كما تم خلال سنة 2020 رفعه إلى 15 مليار دينار ثم إلى 20 مليار دينار خلال سنة 2021 امتثالا لنظام بنك الجزائر رقم 18-3 المؤرخ في 4 نوفمبر 2018 والمتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر[1].

تقع المديرية العامة للبنك في الجزائر العاصمة بالتحديد في بلدية دالي ابراهيم، يضم البنك 23 فرعا عبر التراب الوطني.

جدول 4- 2 تطور عدد فروع بنك السلام (2008-2024)

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد الفروع	1	1	1	2	3	4	5	6	7
السنوات	2017	2018	2019	2020	2021				
عدد الفروع	7	13	17	18	23				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك السلام.

يمكن ايجاز أهم أهدافه فيما يلي:

- ✓ اعتماد ارفع معايير الجودة في الاداء لمواجهة التحديات المستقبلية في الاسواق المحلية والاقليمية وكذا العالمية.
- ✓ التركيز على تحقيق اعلى نسب العائدات للعملاء والمساهمين على حد سواء.
- ✓ الريادة في مجال الصيرفة الشاملة بمطابقة مفاهيم الشريعة الاسلامية.

2-2 المسؤولية الاجتماعية لبنك السلام:

تبنى مصرف السلام الجزائر بعض ممارسات المسؤولية الاجتماعية من السنوت الأولى لتأسيسه، ولكن يمكن وصفها بالمحدودة حيث تركزت على الجانب الداخلي للبنك، أي اتجاه الموظفين فقط، وشهد

[1] (التقرير السنوي 31 ديسمبر 2023)

مسار المسؤولية الاجتماعية للبنك تطورا حقيقيا سنة 2017 من خلال انشاء لجنة داخلية لإدارة حساب سبل الخيرات وفق لائحة تعتمدها هيئة الرقابة الشرعية ومجلس الإدارة، ليتبنى البنك بهذا توجها جديدا للمسؤولية الاجتماعية من خلال الالتزام بالمشاركة في أنشطة وبرامج الخدمات المجتمعية بشكل مؤسساتي بصرف الأموال المجنبة من الرقابة الشرعية في خدمة المجتمع، ومن خلال هذا يمكن تصنيف الخدمات التي يقدمها البنك في اطار المسؤولية الاجتماعية وفق اتجاهين الاتجاه الداخلي يمثل مسؤولية البنك اتجاه موظفيه من خلال:

- ✓ تقديم المنح والاعانات بهدف دعم القدرة الشرائية للموظفين.
- ✓ إهداء عمرات للموظفين.
- ✓ تنظيم رحالات سياحية للموظفين.
- ✓ تنظيم دورات تدريبية للموظفين داخليا وخارجيا.
- ✓ تكريم المتفوقين من أبناء الموظفين.
- ✓ دعم برامج الرعاية الصحية للموظفين.

أما الاتجاه الخارجي فيشمل ممارسات مسؤولية البنك اتجاه المجتمع والبيئة من خلال:

- ✓ المشاركة في التظاهرات العلمية والثقافية.
- ✓ دعم نشاطات الجمعيات الخيرية في مختلف المجالات.
- ✓ تقديم اعانات للمشاريع الاجتماعية والدينية والرياضية والعلمية.
- ✓ انشاء صندوق القرض الحسن لذوي الاحتياجات.
- ✓ صرف الاموال المجنية من الرقابة الشرعية في مختلف اوجه البر.

فيما يلي بعض ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنك خلال شهر رمضان لسنة 2024[1]:

- ✓ توزيع 1000 وجبة خلال شهر رمضان لعابري السبيل بالتنسيق مع جمعية خيرية لبلدية سيدي امحمد.
- ✓ توزيع 200 قفة لفائدة العائلات المعوزة بالتنسيق مع الجمعيات الفاعلة في هذا المجال.
- ✓ المساهمة في بـــ 60 قفة في مشروع قفة العيد للعائلات المعوزة بالتنسيق مع جمعية دليل للشباب المتطوع.

ثانيا/ عينة الدراسة:

[1] (مجلة المصرف، العددالخامس، ماي 2024 ص17)

يتم اللجوء إلى أسلوب العينة نظرا لصعوبة المسح الشامل لمجتمع الدراسة باعتبارها جزء منه يختارها الباحث بسبل مختلفة بحيث تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث عن دراسة المجتمع الأصلي[1].

تم توزيع 160 استمارة على مستوى البنكين منها 80 استمارة على مستوى بنك السلام عن طريق رئيس خلية المسؤولية الاجتماعية للبنك، و80 استمارة على مستوى بنك البركة عن طريق المراقب الشرعي والمسؤول عن المسؤولية الاجتماعية للبنك، وبعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم تقرر الابقاء على 45 استمارة من مجموع الاستمارات المسترجعة لتمثل عينة الدراسة وتم استبعاد 5 استمارة لعدم اكتمال الإجابة بها أو تضارب الأجوبة بداخلها، وفيما يلي جدول يلخص مسار الاستمارات المقدمة:

جدول 4- 3 الاحصائيات لاستمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة يدويا	80	%50
الاستمارات الموزعة الكترونيا	80	%50
مجموع الاستمارات الموزعة	160	%100
الاستمارات المسترجعة الكترونيا	22	%13.75
الاستمارات المسترجعة ورقيا	28	%17.5
مجموع الاستمارات المسترجعة	50	%31.25
مجموع الاستمارات الملغاة	5	%3.125
الاستمارات الصالحة للتحليل	45	%28.125

المصدر: من اعداد الباحثة.

ما يلاحظ من الجدول السابق أن اجمالي الاستمارات الموزعة كان 160 استمارة منها 110 استمارة مهملة أي لم يتم استردادها، في حين تم استرداد 50 استمارة منها 5 استمارات ملغاة و45 استمارة صالحة للتحليل بنسبة 28.128%.

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة.

من خلال ما تم التطرق اليه في الجانب النظري وعلى ضوء الدراسات السابقة واستنادا إلى نموذج كارول للمسؤولية الاجتماعية والذي يقوم على أربعة أبعاد، وكذا ابعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي حسب منظمة AAIOFI تم استخراج متغيرات الدراسة على النحو الموالي:

[1] عطوي جوزت، أساليب البحث العلمي –مفاهيمه وطرقه الاحصائية-، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص86.

المتغيرات المستقلة: تمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية وهي:

المتغير المستقل (1): المسؤولية الاقتصادية.

المتغير المستقل (2): المسؤولية القانونية.

المتغير المستقل (3): المسؤولية الأخلاقية.

المتغير المستقل (4): المسؤولية الخيرية.

المتغير المستقل (5): المسؤولية الشرعية.

المتغير التابع:

الأداء المتوازن، ممثلا بالأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد رضا العملاء، بعد العمليات الداخلية، وبعد التطور والنمو).

المتغيرات الوسيطية:

وتتمثل في الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة في الوظيفة الحالية والوظيفة التي قبلها.

المطلب الثالث: أداة الدراسة.

بغية تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان يتوافق وموضوع الدراسة مرورا بالمراحل التالية:

أولا/ إعداد الاستبيان: تم اعداده على النحو التالي:

1- مرحلة التصميم:

اعتمادا على الجانب النظري والدراسات السابقة ووفقا للأسئلة المطروحة تم صياغة الاسئلة وترتيب المحاور، وتم تحميل استمارة الاستبيان على حامل ورقي متكون من أربع صفحات وذلك لتوزيعها مباشرة (التسليم باليد)، كما تم اعداد استبيان الكتروني عبر Google drive لإرساله عبر البريد الالكتروني.

2- مرحلة إعادة التصميم:

تم توزيع استمارة الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين وكذا على المراقب الشرعي والمسؤول عن المسؤولية الاجتماعية على مستوى بنك البركة الجزائر، وذلك لتحكيمه وتعديله وتحسينه، وبناءا على ملاحظاتهم القيمة تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي.

3- مرحلة نشر وتوزيع الاستبيان:

بعد إجراء التعديلات اللازمة على الاستبيان، تم توزيعه في شكل ورقي والكتروني إلى المراقب الشرعي والمسؤول عن المسؤولية الاجتماعية لبنك البركة الجزائر وكذا المسؤول عن خلية المسؤولية الاجتماعية لبنك السلام الجزائر، اللذان توليا بدورهما توزيع الاستبيان على أفراد العينة المدروسة إما بتسليمه مباشرة باليد أو عن طريق ارسال الرابط الخاص بالاستبيان.

ثانيا/ هيكل الاستبيان:

تكون الاستبيان من قسمين رئيسيين الأول هدف إلى جمع بيانات ديمغرافية عن أفراد العينة المجيبين على الاستبيان، وتمثلت هذه البيانات في (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة في الوظيفة الحالية والوظيفة السابقة).

أما القسم الثاني فقد هدف إلى قياس تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية مقاستا بخمس أبعاد (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية، والمسؤولية الشرعية) على الأداء المتوازن للبنوك الاسلامية، وقد تم تجزئة هذا القسم إلى ستة محاور كالتالي:

- المحور الأول: تضمن 6 أسئلة تتعلق بممارسات المسؤولية الاقتصادية على مستوى البنوك الإسلامية في الجزائر.

- المحور الثاني: تضمن 6 أسئلة تتعلق بممارسات المسؤولية القانونية على مستوى البنوك الإسلامية في الجزائر.

- المحور الثالث: تضمن 6 أسئلة تتعلق بممارسات المسؤولية الأخلاقية على مستوى البنوك الإسلامية في الجزائر.

- المحور الرابع: تضمن 6 أسئلة تتعلق بممارسات المسؤولية الخيرية على مستوى البنوك الإسلامية في الجزائر.

- المحور الخامس: تضمن 6 أسئلة تتعلق بممارسات المسؤولية الشرعية على مستوى البنوك الإسلامية في الجزائر.

- المحور السادس: تضمن عشرون (20) سؤالا يتعلق بتأثير برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي على الأداء المتوازن.

وفيما يلي جدول يوضح الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة:

جدول 4- 4 قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبيان

المحور	القسم	الفقرات
الأول	الثاني	6-1
الثاني	الثاني	6-1
الثالث	الثاني	6-1
الرابع	الثاني	6-1
الخامس	الثاني	6-1
السادس	الثاني	20-1

المصدر: من اعداد الباحثة.

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة وتم اعطاء الأوزان التالية لمقياس الدراسة:

جدول 4- 5 المقياس المستخدم في الدراسة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة.

تم الاعتماد على أساليب الاحصاء الوصفي من تكرارات ونسب مئوية ...الخ، للوقوف على طبيعة النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة، وللتأكد من كفاءة وقدرة أفراد العينة المدروسة على فهم أسئلة الاستبيان وتقديم اجابات موضوعية، وسيتم في هذا المبحث عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمعلومات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة في ثلاثة مطالب.

المطلب الأول: الجنس والفئة العمرية.

أولا/ الجنس:

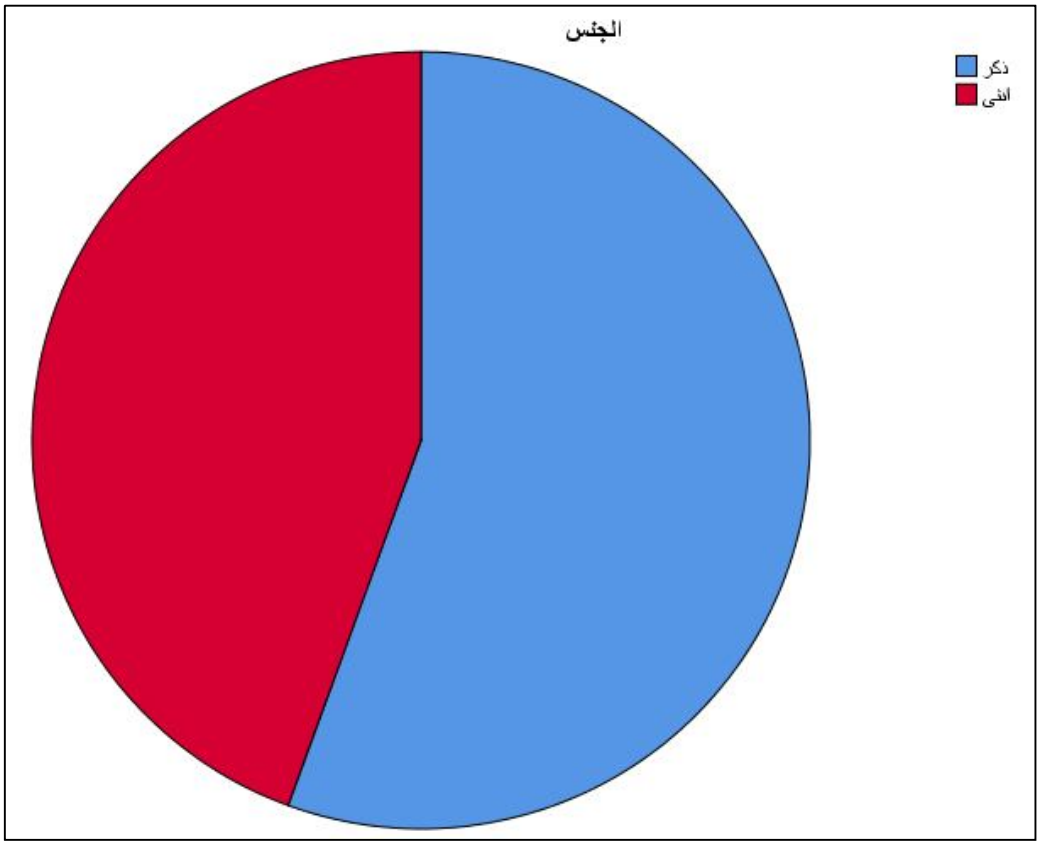
جدول 4- 6 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	%55.6
أنثى	20	%44.4
المجموع	**45**	**%100**

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ما يتضح من خلال الجدول السابق توزيع النسب حسب الجنس بحيث نجد 55.6% من مفردات العينة ذكور و44.4% إناث، وهو ما يوحي إلى شمول العينة للجنسين.

شكل 4- 1 تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: مخرجات SPSS

ثانيا/ الفئة العمرية:

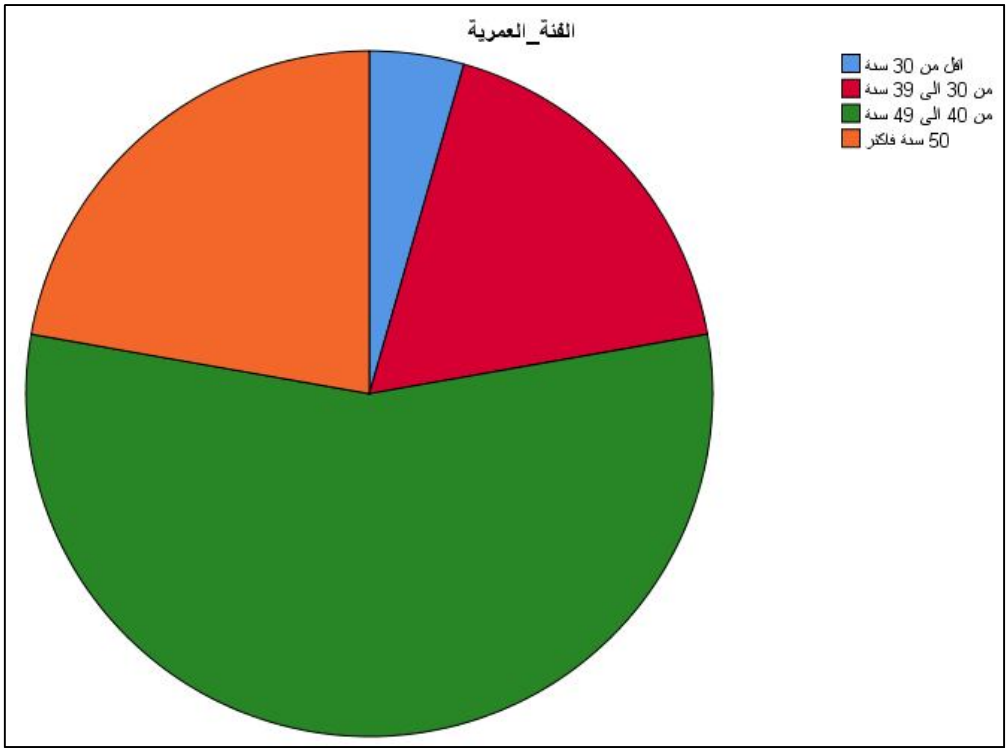
جدول 4- 7 توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	2	%4.4
من 30 إلى 39 سنة	8	%17.8
من 40 إلى 49 سنة	25	%55.6
50 سنة فأكثر	10	%22.2
المجموع	**45**	**%100**

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الفئة العمرية بنسبة 55.6% للفئة ما بين [40 إلى 49] سنة تليها الفئة [50 سنة فأكثر] بنسبة 22.2%، ثم الفئة [30 إلى 39 سنة] بنسبة 17.8%، وأخيرا الفئة [أقل من 30 سنة] بنسبة 4.4%.

شكل 4- 2 تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: مخرجات SPSS.

المطلب الثاني: المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي.

أولا/ المؤهل العلمي:

جدول 4- 8 توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

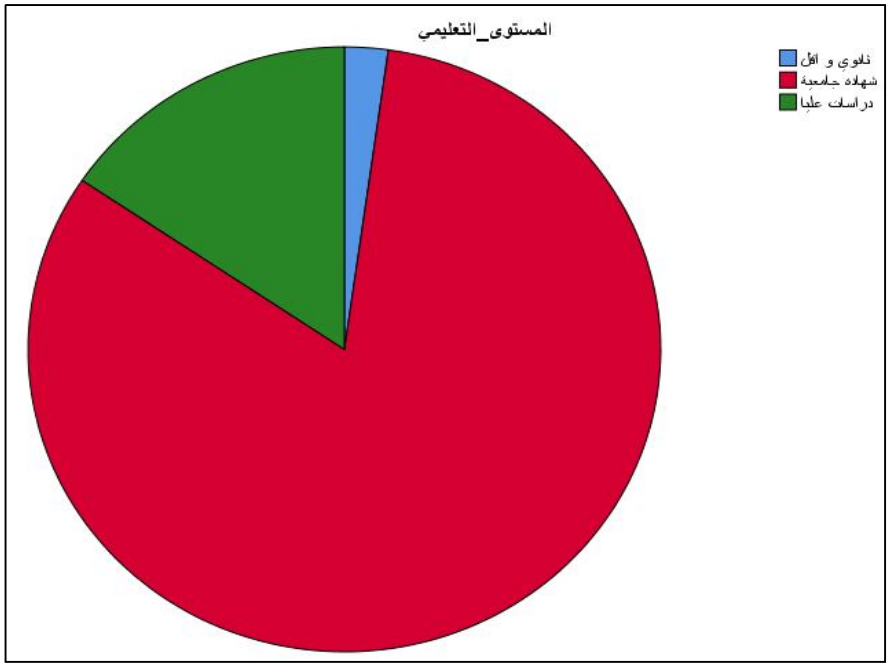
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي وأقل	1	%2.2
شهادة جامعية	37	%82.2
دراسات عليا	7	%15.6
المجموع	**45**	**%100**

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول السابق أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير المؤهل العلمي كالآتي:

معظم أفراد العينة حاملين لشهادة جامعية بنسبة 82.2% و15.6% لهم دراسات عليا، أما 2.2% من أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي أو أقل.

شكل 4- 3 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: مخرجات SPSS.

ثانيا/ المستوى الوظيفي:

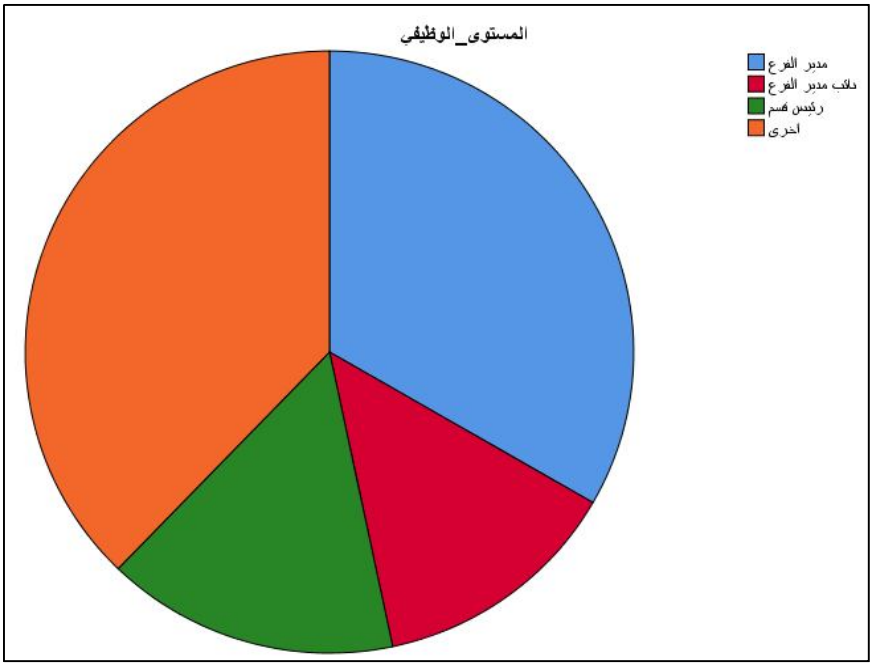
جدول 4- 9 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير الفرع	15	%33.3
نائب مدير الفرع	6	%13.3
رئيس قسم	7	%15.6
مدير مكلف بالدراسات	17	%37.8
مدير عام	0	%0
المجموع	**45**	**%100**

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة يتوزعون حسب الوظيفة بنسبة 37.8% لصالح الفئة التي تشغل منصب مدير مكلف بالدراسات، تليها الفئة التي تشغل منصب مدير الفرع بنسبة 33.3%، ثم رؤساء الأقسام بنسبة 15.6%، تليها نسبة 13.3% لوظيفة نائب مدير فرع، في حين لم نتلقى أي رد من المدراء العامين للبنكين.

شكل 4- 4 تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: مخرجات SPSS.

المطلب الثالث: سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية والتي قبلها.

أولا/ سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية:

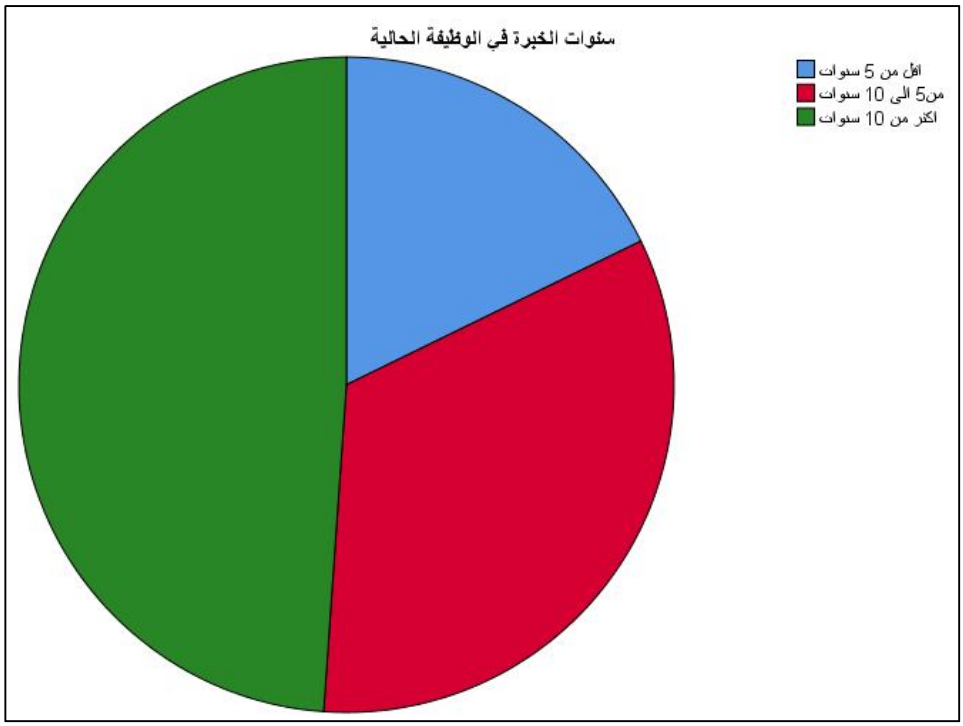
جدول 4- 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في الوظيفة الحالية

سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	8	%17.8
من 5 إلى 10 سنوات	13	%28.9
أكثر من 10 سنوات	24	%53.3
المجموع	**45**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب متغير الخبرة في الوظيفة الحالية بنسبة 53.3% للفئة التي لديها خبر أكثر من 10 سنوات في الوظيفة الحالية، تليها الفئة بخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 28.9%، ثم الفئة التي لديها خبرة أقل من 10 سنوات في الوظيفة الحالية بنسبة 17.8%، والشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل 4- 5 تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية



المصدر: مخرجات SPSS.

ثانيا/ سنوات الخبرة في الوظيفة التي قبلها (السابقة):

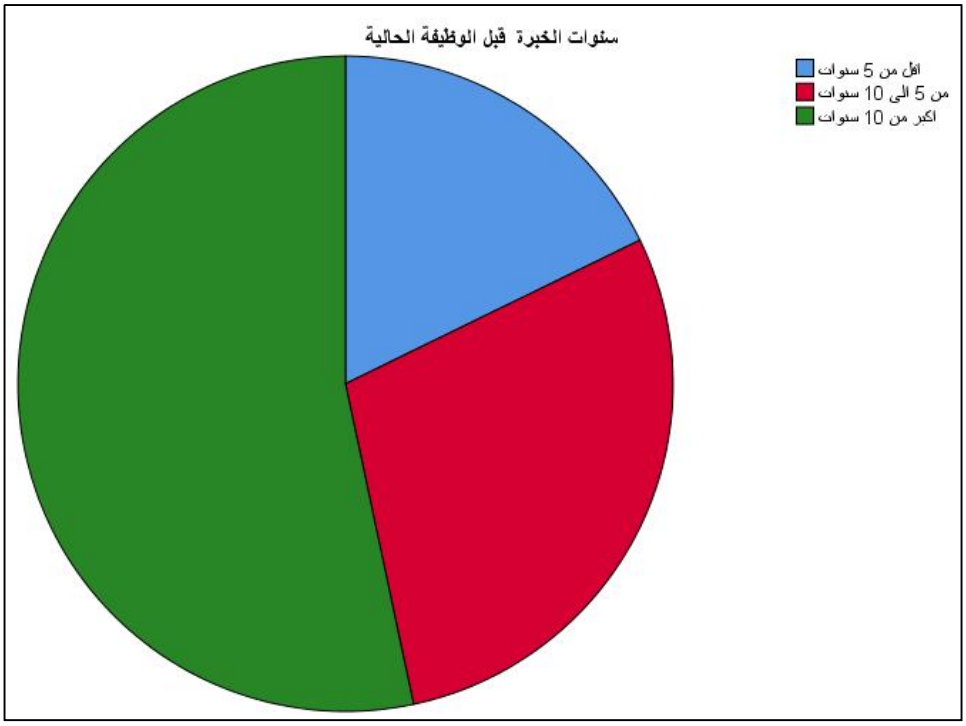
جدول 4- 11 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في الوظيفة السابقة

سنوات الخبرة في الوظيفة السابقة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	8	%17.8
من 5 إلى 10 سنوات	15	%33.3
أكثر من 10 سنوات	22	%48.9
المجموع	**45**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول 4-11 نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون بنسبة 48.9% للفئة التي لديها خبر أكثر من 10 سنوات في الوظيفة السابقة، تليها الفئة بخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 33.3%، ثم الفئة التي لديها خبرة أقل من 10 سنوات في الوظيفة السابقة بنسبة 17.8%:

شكل 4- 6 تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في الوظيفة السابقة



المصدر: مخرجات SPSS.

المبحث الثالث: اختبارات الصدق والثبات.

يتناول هذا المبحث اختبارات الاتساق الداخلي وآلفا كرونباخ لبيانات عينة الدراسة وذلك وفق ثلاثة مطالب.

المطلب الأول: اختبار الصدق.

يعتبر صدق الاستبيان من الاختبارات القبلية التي تسبق التحليل.

أولا/ الصدق الظاهري:

للتأكد من الصدق الأولي لأداة الدراسة قمنا بتوزيع الاستبيان بشكله الأولي على مجموعة من المحكمين من أساتذة ومتخصصين في المسؤولية الاجتماعية ذوو الخبرة والكفاءة، وذلك بغية التأكد من وضوح وسلامة صياغة الفقرات وصلاحياتها وملاءمتها للبحث من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منه.

ثانيا/ الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان:

على اعتبار أن مقياس الدراسة المستخدم هو مقياس ليكرت الترتيبي (الخماسي) فقد قمنا بحساب الاتساق الداخلي لأسئلة كل محور، ثم الاتساق لكل المحاور مجتمعة، وقد كانت النتائج كما يلي:

1/ الاتساق الداخلي لأسئلة المحور الأول:

جدول 4- 12 الاتساق الداخلي للمحور الأول

الأسئلة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.721	0.000
2	0.874	0.000
3	0.702	0.000
4	0.606	0.000
5	0.728	0.000
6	0.777	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق يتضح أن كل أسئلة المحور لها اتساق مع المحور ككل وذلك عند مستوى الدلالة (0.01) وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.602) و(0.874)، وعليه يمكن القول أن كل أسئلة المحور لها علاقة ارتباطية بالدرجة الكلية للمحور وهو ما يثبت الاتساق الداخلي للمحور الأول.

2/ الاتساق الداخلي لأسئلة المحور الثاني:

جدول 4- 13 الاتساق الداخلي للمحور الثاني

الأسئلة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.648	0.000
2	0.768	0.000
3	0.854	0.000
4	0.729	0.000
5	0.881	0.000
6	0.826	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ما يلاحظ من الجدول أن قوة الارتباط تراوحت بين (0.648) و(0.881) عند مستوى دلالة (0.01) أي أن معاملات ارتباط بيرسون كلها معنوية وهو ما يثبت الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

3/ الاتساق الداخلي لأسئلة المحور الثالث:

جدول 4- 14 الاتساق الداخلي للمحور الثالث

الأسئلة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.811	0.000
2	0.758	0.000
3	0.772	0.000
4	0.879	0.000
5	0.876	0.000
6	0.890	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول السابق نلاحظ وجود ارتباط قوي بين أسئلة المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.758) و(0.890) وهي مرتفعة وكلها دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) وهو ما يثبت الاتساق الداخلي للمحور الثالث.

4/ الاتساق الداخلي لأسئلة المحور الرابع:

جدول 4- 15 الاتساق الداخلي للمحور الرابع

الأسئلة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.85	0.000
2	0.787	0.000
3	0.701	0.000
4	0.781	0.000
5	0.761	0.000
6	0.757	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول وجود ارتباط قوي بين أسئلة المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.701) و(0.85) وهي معنوية عند مستوى الدلالة (0.01) وهو ما يثبت الاتساق الداخلي للمحور الرابع.

5/ الاتساق الداخلي لأسئلة المحور الخامس:

جدول 4- 16 الاتساق الداخلي للمحور الخامس

الأسئلة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.782	0.000
2	0.678	0.000
3	0.826	0.000
4	0.826	0.000
5	0.806	0.000
6	0.816	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أن كل أسئلة المحور لها اتساق مع المحور ككل عند مستوى الدلالة (0.01) وبمعاملات ارتباط قوية تراوحت بين (0.678) و(0.826) وهو ما يثبت الاتساق الداخلي للمحور الخامس.

6/ الاتساق الداخلي لأسئلة المحور السادس:

جدول 4- 17 الاتساق الداخلي للمحو السادس

الأسئلة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	0.629	0.000
02	0.575	0.000
03	0.694	0.000
04	0.404	0.000
05	0.579	0.000
06	0.553	0.000
07	0.733	0.000
08	0.757	0.000
09	0.772	0.000
10	0.585	0.000
11	0.764	0.000
12	0.780	0.000
13	0.882	0.000
14	0.839	0.000
15	0.788	0.000
16	0.811	0.000
17	0.718	0.000
18	0.867	0.000
19	0.879	0.000
20	0.770	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ وجود ارتباط قوي بين أسئلة المحور والمحور ككل، عند مستوى الدلالة (0.01) حيث بلغ أقوى معامل ارتباط (0.882) وأدنى معامل ارتباط (0.404) وكلها معنوية، وهو ما يثبت وجود علاقة ارتباط بين كل من أسئلة المحور والدرجة الكلية للمحور، وبالتالي هناك اتساق داخلي للمحور السادس.

7/ الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان ككل (الصدق البنائي):

كلما كانت محاور الاستبيان متسقة مع الدرجة الكلية للاستبيان كلما دل ذلك على قدرة الاستبيان على التنبؤ بالخاصية المدروسة.

جدول 4- 18 الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	0.774	.000
الثاني	0.883	.000
الثالث	0.903	.000
الرابع	0.835	.000
الخامس	0.859	.000
السادس	0.845	.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بعد دراسة الاتساق الداخلي لكل سؤال مع المحور الذي ينتمي اليه قمنا من خلال الجدول السابق باختبار مدى اتساق المحاور مع الاستبيان ككل (الصدق البنائي للاستبيان)، حيث نلاحظ أن المحور الثالث والذي يمثل بعد المسؤولية الأخلاقية هو المحور الأقوى ارتباطا بمعامل ارتباط (0.903)، يليه المحور الثاني وهو يمثل بعد المسؤولية القانونية وبمعامل ارتباط (0.883)، ثم المحور الخامس ويمثل بعد المسؤولية الشرعية ب(0859)، ويليه المحور السادس والذي يمثل بعد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن بمعامل ارتباط (0845)، ثم يأتي المحور الرابع بمعامل ارتباط (0.835) وهو يمثل بعد المسؤولية الخيرية، ثم يأتي في الأخير المحور الأول بمعامل ارتباط (0.774) وهذا المحور يمثل بعد المسؤولية الاقتصادية.

وما يلاحظ أن كل المحاور ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) وهو ما يدل على وجود اتساق داخلي بين كل محور والاستبيان ككل، أي وجود صدق بنائي لأداة الدراسة.

المطلب الثـاني: ثبات الاستبيان.

يقصد بثبات الاستبيان الحصول على نفس النتائج عند توزيع الاستبيان لمرات عديدة وبنفس الظروف والشروط، أي الاستقرار في النتائج لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة لعدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة سوف نعتمد على معامل آلفا كرونباخ من خلال برنامج SPSS كما يلي:

جدول 4- 19 توزيع معامل آلفا كرونباخ

محاور الاستبيان	عدد أسئلة المحور	معامل آلفا كرونباخ
المحور الأول: المسؤولية الاقتصادية.	6	0.815
المحور الثاني: المسؤولية القانونية	6	0.871
المحور الثالث: المسؤولية الأخلاقية.	6	0.898
المحور الرابع: المسؤولية الخيرية.	6	0.857
المحور الخامس: المسؤولية الشرعية	6	0.871
المحور السادس: المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن	20	0.954
المحاور مجتمعة	50	0.971

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من الجدول نلاحظ:

- ✓ معامل آلفا كرونباخ للمحور الأول ممارسات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية) بلغ (0.815) وهي نسبة كبيرة مقارنة بالحد الأدنى المقدر ب (0.6).
- ✓ بلغ معامل آلفا كرونباخ للمحور الثاني (المسؤولية القانونية) (0.871) وهو مرتفع مقارنة بالمعامل (0.6).
- ✓ بلغ معامل آلفا كرونباخ للمحور الثالث (المسؤولية الأخلاقية) (0.898) وهو مرتفع مقارنة بالمعامل (0.6).
- ✓ بلغ معامل آلفا كرونباخ للمحور الرابع (المسؤولية الخيرية) (0.857) وهو مرتفع مقارنة بالمعامل (0.6).

- ✓ بلغ معامل آلفا كرونباخ للمحور الخامس (المسؤولية الشرعية) (0.871) وهو مرتفع مقارنة بالمعامل (0.6).
- ✓ بلغ معامل آلفا كرونباخ للمحور السادس (المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن) (0.954) وهو مرتفع جدا مقارنة بالمعامل (0.6).
- ✓ أما بالنسبة لجميع فقرات الاستبيان فقد بلغ معامل آلفا كرونباخ (0.971) وهي قيمة مرتفعة جدا مما يدل على ثبات أداة الدراسة ومصداقيتها، ومن ثم جاهزيتها للتطبيق على عينة الدراسة المكونة من 45 مفردة.

تجدر الإشارة إلى أنه كلما اقتربت قيمة آلفا كرونباخ من الواحد فإنه يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة وهو محقق في هذه الحالة.

المطلب الثالث: الأدوات الإحصائية المستعملة

بعد الانتهاء من جمع المعلومات والبيانات اللازمة حول متغيرات الدراسة تم اخضاعها لعملية التحليل الإحصائي وذلك باستخدام برنامج التحليل الاحصائي للعلوم الاجتماعية spss 26، وتم الاعتماد على بعض الاختبارات بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية والأشكال البيانية، وهو ما سنوضحه في هذا المطلب.

- التكرارات والنسب المئوية: أستخدم هذين المؤشرين للتفريق بين فئات العينة بناءا على المعلومات الشخصية لأفرادها ومعرفة توجه إجاباتهم إلى إجمالي العينة، وقد تم اعتمادهما في كافة عبارات الاستبيان.

- المتوسط الحسابي: يعتبر المتوسط الحسابي أحد مقاييس النزعة المركزية وقد وصفناه كمؤشر لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المجيبين على الاستبيان، وكذا معرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة من خلال احتساب الوسط الحسابي لكل عبارات المحاور الستة والمتوسط الحسابي لكل محور.

- الانحرافات المعيارية: وهي الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوما على حجم العينة، وتم توظيفه كمؤشر لمعرفة درجة تشتت القيم عن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحاور وكذا الانحراف المعياري الإجمالي للمحور.

- الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان: يهدف إلى قياس قوة الارتباط بين عبارات كل محور والمحور الذي تنتمي إليه وكذا قوة الارتباط بين جميع المحاور والاستبيان ككل.

- اختبار آلفا كرونباخ: وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة في قياس متغيرات الدراسة.

- اختبار التوزيع الطبيعي: وذلك لمعرفة نوع توزيع بيانات العينة.

- مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع: تسمح هذه المصفوفة بدراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، واكتشاف مشكل عدم الارتباط الخطي.

- مصفوفة الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة: وذلك للتأكد من عدم وجود تعددية خطية بين المتغيرات المستقلة للنموذج المستعمل.

- اختبار معامل تضخم التباين VIF والتباين المسموح Tolérance: وذلك للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

- اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي: وذلك من أجل الحكم على البواقي والتأكد من عدم وجود قيم متطرفة من شأنها أن تهدد صحة النموذج المستعمل.

- الانحدار الخطي المتعدد: يسمح نموذج الانحدار الخطي المتعدد بإيجاد العلاقة بين المتغير التابع وعدة متغيرات مستقلة، وقد قمنا باستعماله لإيجاد العلاقة بين الأداء المتوازن وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

- الانحدار الخطي المتعدد المتدرج: يسمح النموذج باستبعاد المتغيرات المستقلة غير الدالة احصائيا (غير مؤثرة) وكذا ترتيب المتغيرات المؤثرة حسب درجة التأثير وهو النموذج المستعمل لتقدير معادلة الانحدار لهذه الدراسة

خلاصـــة الفصل:

تكون مجتمع الدراسة من موظفي بنكي البركة الجزائر والسلام الجزائر (المدير العام، مدراء الفروع، نواب مدراء الفروع، رؤساء الأقسام، المدراء المكلفين بالدراسات)، وتم استرداد 45 استمارة صالحة للتحليل هذا بعد تصميم الأداة وتوزيعها سواء الكترونيا أو يديا على العينة المقصودة، وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتحديد الأهمية النسبية للوسط الحسابي، كما تم تحليل خصائص العينة المدروسة من خلال النسب المئوية والتكرارات، وتوصلت النتائج إلى وجود اتساق داخلي بين أسئلة كل محور مع المحور الذي تنتمي إليه، وان كل محور متسق داخليا مع الاستبيان ككل وبالنسبة لاختبار ثبات الأداة فأشارت النتيجة إلى تمتع الأداة بدرجة كبيرة من الثبات، وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها في الجانب التطبيقي.

الفصل الخامس
تحليل ومناقشة نتائج
الدراسة الميدانية

الفصل الخامس: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

التمهيد:

بهدف الوصول إلى إجابة موضوعية عن الاشكالية المطروحة سنقوم بدراسة مجموعة من النتائج المتوصل إليها بعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات وذلك بالاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية ($SPSS_{26}$)، حيث ستناول في هذا الفصل أهم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة والاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة التي تتراوح بين (عدم الموافقة بشدة، عدم الموافقة، المحايدة، الموافقة، الموافقة بشدة).

قامت الباحثة بالاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد المتدرج لقياس العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة وذلك بالإجابة على الفرضية الرئيسية والإجابة عن الفرضيات الفرعية الخمسة المنبثقة عنها، وكذا تحليل و مناقشة هذه النتائج.

المبحث الأول: نتائج التحليل الوصفي لإجابات مفردات العينة

ستناول في هذا المبحث التحليل الوصفي لإجابات مفردات العينة عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذا تحديد الأهمية النسبية لكل عامل ودرجة تأثيره وذلك لكل محاور الاستبيان.

المطلب الأول: تبني البنوك الاسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، القانونية، الاخلاقية)

يُعنى المحور الأول بالمسؤولية الاقتصادية للبنوك الإسلامية، حيث نسعى من خلاله إلى إستطلاع أراء عينة الدراسة حول مدى التزام البنوك الاسلامية بممارسات المسؤولية الاجتماعية، الاقتصادية، أما المحور الثاني فيعني بالمسؤولية القانونية للبنك الاسلامي أن إستطلاع أراء العينة حول التزام البنوك الاسلامية بالتشريعات والقوانين المعمول بها بينما نقيس بالمحور الثالث المسؤولية الاخلاقية للبنك، أي إستطلاع أراء عينة الدراسة حول الممارسات الاخلاقية التي يلتزم بها البنك الاسلامي.

أولا : تبني البنوك الاسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية الاقتصادية

يضم هذا المحور ست أسئلة لخصنا نتائجها كما يلي:

جدول 5- 1 نتائج أفراد العينة حول تبني البنوك الاسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية الاقتصادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1	يلتزم البنك بممارسة أعماله بما يتوافق والتشريعات	3.62	0.912	%72.4	6	الموافقة
2	يحرص البنك على تسهيل عمليات تمويل المشاريع الاستثمارية المنتجة	4.13	0.588	%82.6	3	الموافقة
3	يحرص البنك على التركيز على الخدمات التي تغطي قيمة اقتصادية أعلى	4.09	0.633	%81.8	4	الموافقة
4	يحرص البنك على تعظيم قيمة عائد المساهمين	4.2	0.548	%84	2	الموافقة
5	يسعى البنك إلى توسعة حصته السوقية مع احترام البنوك المنافسة	4.38	0.614	%87.6	1	الموافقة بشدة
6	يحرص البنك على دعم برامج الاستدامة البيئية	3.87	0.919	%77.4	5	الموافقة
المجموع		4.0481	0.51813	%80.962	-	الموافقة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ما يلاحظ من خلال المتوسطات الحسابية المدرجة في الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لإجابات مفردات العينة كان الموافقة على كل الاسئلة ما عدا السؤال الخامس الذي كان إتجاهه العام الموافقة بشدة.

وفيما يلي شرح موجز لأهم النتائج:

- السؤال الأول: قدر المتوسط الحسابي للسؤال "يحرص البنك على المساهمة في البرامج التمويلية للدولة" بـ (3.62) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41 – 4.2] وهو ما يوضح أن الاتجاه العام لعينة الدراسة متمركز حول الاجابة الرابعة (الموافقة) بأهمية نسبية ساوت (44.4%) ليحتل بذلك الرتبة الثالثة بين باقي أسئلة المحور، وانحراف معياري قدر بـ (0.912) ويمكن وصفه بالمتوسط أي تمركز إجابات أفراد العينة حول الموافقة.

- السؤال الثاني: نلاحظ أن المتوسط الحسابي للسؤال الثاني "يحرص البنك على تمويل المشاريع الاستثمارية المنتجة" بلغ (4.13) وهو يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] وهو ما يدل على أن الاتجاه العام لإجابات العينة تمركز حول الاجابة الرابعة (الموافقة) وبلغت أهميته النسبية (82%) ليأتي في الترتيب الثالث، وفيما يخص الانحراف المعياري فقد بلغ (0.588) أي أنه لا يوجد تشتت كبير لإجابات أفراد العينة وتمركز حول الموافقة.

- السؤال الثالث: بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال "يحرص البنك على التركيز على الخدمات التي تعطي قيمة إقتصادية أعلى" (4.09) وهو بذلك يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] وهو ما يدل على أن الاتجاه العام لإجابات مفردات العينة ذهب إلى الاجابة الرابعة (الموافقة)، كما بلغت أهميته النسبية (81.8%) وجاء ترتيبه الرابع بين باقي الاسئلة، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.633) وهو ما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد العينة المدروسة وتمركزها حول الموافقة.

- السؤال الرابع: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال الرابع "يحرص البنك على تعظيم قيمة عائد المساهمين" (4.2) وهو بذلك يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] هو ما يدل على أن الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة ذهب إلى الإجابة الرابعة (الموافقة)، وبلغت الأهمية النسبية لهذا السؤال (84%) ليأتي في الترتيب الثاني بين أسئلة المحور، وفيما يخص الانحراف المعياري فقد بلغ (0.548) وهو مؤشر طبيعي نظراً لتوزع إجابات أفراد العينة بين الاقتراحات المتوفرة.

- السؤال الخامس: قدر المتوسط الحسابي للسؤال "يسعى البنك الى توسعة حصته السوقية مع احترام البنوك المنافسة" بـ (4.38) ليقع ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة بشدة) وبأهمية نسبية بلغت (87.6%) ليحتل بذلك المرتبة الأولى بين باقي أسئلة الاستبيان وبانحراف معياري متوسط بلغ (0.614) يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول الموافقة بشدة.

- السؤال السادس: ساوى المتوسط الحسابي للسؤال الأخير لهذا المحور "يحرص البنك على دعم برامج الاستدامة البيئية" (3.87) ليقع بذلك ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة)، وبأهمية نسبية ساوت (77.4%) ليحتل المرتبة الخامسة من بين أسئلة المحور الأول، وبانحراف معياري (0.919) يبين وجود تشتت نسبي لإجابات أفراد العينة بين الاقتراحات المتوفرة.

- أما بالنسبة للمحور ككل فقد بلغ المتوسط الحسابي له (4.0481) اي يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] أي أن الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة لهذا المحور ذهب إلى الموافقة وبلغت أهميته النسبية (80.962%) وبلغ الانحراف المعياري له.

ثانيا: تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية القانونية.

يتكون هذا المحور من ست أسئلة تم تحليل نتائجها وتلخيصهما كما يلي:

جدول 5-2 نتائج أفراد عينة الدراسة حول تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية القانونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1	يلتزم البنك بممارسة أعماله بما يتوافق والتشريعات القانونية المعمولة بها في الدولة	4.67	0.564	%93.4	1	الموافقة بشدة
2	يلتزم البنك بالمحافظة على الحقوق القانونية للمساهمين	4.53	0.548	%90.6	2	الموافقة بشدة
3	يلتزم البيك بالمحافظة على الحقوق القانونية للموظفين	4.11	0.832	%82.2	5	الموافقة
4	يحرص البنك على قانونية تعاملاته مع الزبائن	4.49	0.549	%89.8	3	الموافقة بشدة
5	يلتزم البنك بإحترام قواعد الصحة والوقاية في مكان العمل	4.24	0.743	%84.4	4	الموافقة
6	يلتزم البنك بالتشريعات القانونية المحافظة على البيئة.	3.69	0.903	%73.8	6	الموافقة
	المجموع	4.1892	1.14439	83.786%		الموافقة

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ما يمكن ملاحظته من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لإجابات مفردات العينة هو الموافقة بشدة في ثلاث أسئلة والموافقة في ثلاث أسئلة أخرى، وفيما يلى شرح موجز الأهم النتائج:

- السؤال الأول: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال الأول "يلتزم البنك بممارسة أعماله بما يتوافق والتشريعات القانونية المعمول بها في الدولة" (4.67) وهو بذلك يعبر عن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي [4.21-5] وهذا يدل على أن الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة ذهب إلى الإجابة الخامسة (الموافقة بشدة) في حين بلغت أهميته النسبية 93.4% وكان ترتيبه الأول بين أسئلة المحور وفيما يخص الانحراف المعياري فبلغ (0.564) وهو ضعيف نوعا ما أي تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط.

- السؤال الثاني: بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال "يلتزم البنك بالمحافظة على الحقوق القانونية للمساهمين" (4.53) وهو يعبر عن الفئة الخامسة (الموافقة بشدة)، وبلغت أهميته النسبية (90.6%) واحتل المرتبة الثانية من بين أسئلة المحور، أما الانحراف المعياري فساوى (0.548) وهو انحراف ضعيف نوعا ما مما يدل على عدم تشتت الاجابات وتمركزها حول المتوسط.

- السؤال الثالث: "يلتزم البنك بالمحافظة على الحقوق القانونية للموظفين" بلغ متوسطه الحسابي (4.11) وهو يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.20] أي أن إجابات أفراد العينة ذهبت في إتجاه الموافقة، وبلغت أهميته النسبية (82.2%) وترتيبه كان الخامس، في حين بلغ الانحراف المعياري (0.832) وهو متوسط يشير إلى إتحاه أفراد العينة إلى الاقتراح الرابع.

- السؤال الرابع: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال "يحرص البنك على قانونية تعاملاته مع البنك" (4.49) وهو يعبر عن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت (الموافقة بشدة) وبلغت أهميته النسبية (89.8%) ليحتل بذلك الرتبة الثالثة بين أسئلة المحور، أما انحرافه المعياري فقد بلغ (0.549) وهو يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول الموافقة بشدة.

- السؤال الخامس: "يلتزم البنك باحترام قواعد الصحة والوقاية في مكان العمل" بلغ متوسطه الحسابي (4.24) ليقع بذلك ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي [4.21-5] (الموافقة بشدة)، وبأهمية نسبية 84.4% ليحتل الرتبة الرابعة بين أسئلة المحور، وبلغ إنحرافه المعياري (0.743) هو متوسط ويدل على وجود تشتت متوسط لإجابات أفراد العينة.

- السؤال السادس: "يلتزم البنك بالتشريعات القانونية للمحافظة على البيئة" بلغ متوسطه الحاسبي (3.69)، أي ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة) وبأهمية نسبية (73.8%) وبانحراف معياري (0.903) يشير إلى تشتت النسبي لإجابات أفراد العينة.

- بالنسبة للمحور ككل فبلغ متوسطه الحسابي (4.1892) ويعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة) أما الانحراف المعياري فبلغ (1.144) أي هناك تشتت في إجابات أفراد العينة حول أسئلة هذا المحور، وهذا التشتت كان حول فئات (الموافقة بشدة، الموافقة والمحايدة) بشكل رئيسي.

ثالثا: تبني البنوك الاسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية الاخلاقية.

جدول 5- 3 نتائج أفراد عينة الدراسة حول تبني البنوك الاسلامية المسؤولية الأخلاقية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب	الاتجاه العام
1	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع	4.42	0.69	%88.4	2	الموافقة بشدة
2	يسعى البنك إلى الترويج الى أعماله بشكل أخلاقي	4.47	0.588	%89.4	1	الموافقة بشدة
3	يمتلك البنك دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع موظفيه	4.24	0.802	%84.8	4	الموافقة بشدة
4	يطبق البنك نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى أنواعه	4.11	0.804	%82.2	5	الموافقة
5	يهتم البنك بالجوانب الاخلاقية في جميع معاملاته مع عملائه	4.31	0.668	%86.2	3	الموافقة بشدة
6	يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	3.49	1.199	%69.8	6	الموافقة
	المجموع	4.0085	1.2411	%80.17		الموافقة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ويحتوي هذا المحور على ستة أسئلة، تم تلخيص نتائجها كما يلي:

- السؤال الأول: "تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع" بلغ متوسطه الحسابى (4.42) حيث أنه يعبر عن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي [4.21-5] وهو ما يدل على أن الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة ذهب الى الاجابة الخامسة (الموافقة بشدة) وبلغت أهميته النسبية (88.4%) في حين كان ترتيبه الثاني من بين أسئلة المحور في حين بلغ إنحرافه المعياري (0.69) وهو ما يدل على ذهاب إتجاه الاجابات إلى الاقتراح الخامس والرابع بصفة أقل.

- السؤال الثاني: ساوى المتوسط الحسابي للسؤال "يسعي البنك إلى الترويج إلى أعماله بشكل أخلاقي" (4.47) وهو بذلك يعبر عن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي [4.21-5] أي ذهاب إجابات أفراد العينة الى (الموافقة بشدة) وبأهمية نسبية (89.4%)، وبترتيب الأول بين أسئلة المحور، في حين بلغ الانحراف المعياري (0.588) وهو انحراف ضعيف نوعا ما بيان على تمركز اجابات أفراد العينة حول الموافقة بشدة.

- السؤال الثالث: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال "يمتلك البنك دليل اخلاقي واضح ومعلن لجميع موظفيه" (4.24)، ليقع بذلك ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي، أي ذهاب إجابات افراد العينة إلى (الموافقة بشدة)، وبلغت أهمية النسبة (84.8%) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.802) وهو متوسط ويشير إلى إتجاه إجابات أفراد العينة الى الاقتراحين الرابع والخامس.

- السؤال الرابع: "يطبق البنك نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى أنواعه"، بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.11) وهو يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.20] وهو ما يدل على أن الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة ذهب الى الاقتراح الرابع (الموافقة)، وبلغت أهمية النسبة (82.2%)، وأخذ الرتبة الخامسة من بين أسئلة الحور في حين بلغ الانحراف المعياري (0.804) وهو متوسط يشير الى تشتيت نسبي لإجابات أفراد العينة.

- السؤال الخامس: "يهتم البنك بالجوانب الاخلاقية في الجميع معاملاته مع عملائه"، بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.31) أي وقوعه ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة بشدة)، وبلغت أهميته النسبية (86.2%)، وبانحراف معياري (0.668)، أي انحراف ضعيف وتمركز إجابات أفراد العينة حول الاقتراح الخامس.

- السؤال السادس: ساوى المتوسط الحسابي للسؤال "يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع" (3.49) ليقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت ليكون اتجاه إجابات أفراد العينة (الموافقة)

وبأهمية نسبية ساوت (69.8%) وانحراف معياري (1.199) وهو انحراف عالي يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت مشتتة أي أن هناك إختلافات في إجابات أفراد العينة حول هذا السؤال.

أما بالنسبة للمحور ككل فكان متوسطه الحسابي (4.008) أي وقوعه من الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] أي أن الاتحاد العام لإجابات أفراد العينة ذهب (الموافقة) وبلغت الأهمية النسبية للمحور ككل (80.17%) والانحراف المعياري (1.2411) وهو ما يدل على وجود تشتت بصفة عامة لكافة أسئلة المحور.

المطلب الثاني: تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الخيرية والمسؤولية الشرعية)

يدرس المحور الرابع من محاور الاستبيان المسؤولية الخيرية للبنوك الاسلامية العاملة في الجزائر حيث نهدف من خلاله إلى استطلاع أراء عينة الدراسة حول التزام البنك الإسلامي بالعمل الخيري بأوجهه المختلفة، أما المحور الخامس فيتناول المسؤولية الشرعية للبنك الاسلامى حيث يرمي هذا المحور إلى استطلاع آراء أفراد العينة حول التزام البنك الإسلامي بمبادئ الشريعة الإسلامية في مختلف توجهاته وتعاملاته تجسيداً للمبادئ النظرية التي يقوم عليها.

أولا : تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية الخيرية

جدول 5- 4 نتائج عينة الدراسة حول تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الخيرية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	الاتجاه العام
1	يساهم البنك في دعم البنية التحتية للمجتمع من خلال دعم الصحة والتعليم ...إلخ.	3.89	0.804	%77.8	3	الموافقة
2	يحرص البنك على تقديم المساعدات والتبرعات للجمعيات الخيرية في مختلف المجالات ومتابعة مسارها	4.18	0.614	%83.6	1	الموافقة
3	يحرص البنك على التنظيم الجيد والإشراف عالى برامج خاصة لمساعدة الفقراء والمحتاجين	4.07	0.688	%81.41	2	الموافقة
4	يحرص البنك على تخفيض أسعار خدماته لبعض الشرائح الاجتماعية	3.51	0.991	%70.21	5	الموافقة
5	يحرص البنك على استفادة الفئات المحتاجة من القروض الحسنة من موظفي وزبائن البنك	3.69	0.733	%173.8	4	الموافقة
6	يساهم البنك بطريقة فعالة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	3.24	0.933	%64.8	6	الموافقة
المجموع		3.763	0.615	%75.26		الموافقة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من ملاحظة الجدول أعلاه ومن خلال المتوسطات الحسابية يتبين أن الاتجاه العام لإجابات العينة كان الموافقة على كل أسئلة المحور، ما عادا السؤال السادس فكان الاتجاه العام المحايدة، ونوضح أهم النتائج كما يلي:

- السؤال الأول: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال الأول (3.89) وهو بذلك يعبر عن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] وهذا يدل على ان الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة ذهب إلى الإجابة الرابعة (الموافقة)، في حين بلغت أهميته النسبية (77.8%) وكان ترتيبه الثالث بين أسئلة المحور، وفيما يخص الانحراف المعياري فقد (0.804) وهو متوسط أي وجود تشتت نسبي في إجابات العينة المدروسة.

- السؤال الثاني: "يحرص البنك على تقديم المساعدات والتبرعات للجمعيات الخيرية في مختلف المجالات ومتابعة مسارها"،بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.18) ليقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة) بأهمية نسبية بلغت (83.6%) ليحتل المرتبة الأولى بين باقي الاسئلة أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.614) وهو ضعيف دليل على وجود تشتت ضعيف لإجابات أفراد العينة وتمركزها حول (الموافقة).

- السؤال الثالث: قدر المتوسط الحسابي للسؤال "يحرص البنك على التنظيم الجيد والإشراف على برامج خاصة لمساعدة الفقراء والمحتاجين" (4.07) ليقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكارت [4.2-3.4] أي اتجاه إجابات أفراد العينة حول هذا السؤال إلى (الموافقة) وجاء في الترتيب الثاني بين أسئلة المحور، في حين قدر الانحراف المعياري بـ (0.688) وهو متوسط إلى ضعيف ويدل على وجود تشتت ضعيف نسبيا لإجابات أفراد العينة.

- السؤال الرابع: "يحرص البنك على تخفيض أسعار خدماته لبعض الشرائح الاجتماعية"، بلغ متوسطه الحسابي (3.51) أي ذهب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة للموافقة أما انحرافه المعياري فساوى (0.991) وهو انحراف متوسط دليل على وجود تشتت في إجابات أفراد العينة وبأهمية نسبية (70.2%).

- السؤال الخامس: "يحرص البنك على استفادة الفئات المحتاجة من القروض الحسنة من موظفي وزبائن البنك" المتوسط الحسابي لهذا السؤال هو (3.69) أى وقوعه في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت (الموافقة) بأهمية نسبية (73.8%) وجاء في الترتيب الرابع بين أسئلة المحور، وبانحراف معياري (0.733) وهو انحراف متوسط أى وجود تشتت نسبي لإجابات افراد العينة حول الاقتراحات المقدمة.

- السؤال السادس: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال "يساهم البنك بطريقة فعالة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة" (3.24) وهو بذلك يقع في الفئة الثالثة من مقياس ليكارت الخماسي [3.4-2.6] أي ذهاب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة إلى (المحايدة) وبأهمية نسبية 64.8% ليكون في الترتيب الأخير من أسئلة المحور، وبانحراف معياري (0.933) وهو يدل على وجود تشتت قوي لإجابات أفراد العينة.

* بالنسبة للمحور ككل فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.763) وهو يدل على أن الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة في هذا المحور تمركزت حول الاقتراح الرابع (الموافقة)، أما انحرافه المعياري

فبلغ (0.65) أي هناك تشتت نسبي في إجابات أفراد العينة حول أسئلة هذا المحور وتمركزت جل الاجابات حول الاقتراح الرابع تم الاقتراح الثالث.

ثانيا: تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الاجتماعية (الشرعية).

جدول 5- 5 نتائج عينة الدراسة حول تبني البنوك الإسلامية لممارسات المسؤولية الشرعية

الرقم	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب	الاتجاه العام
1	يسعى البنك الى زيادة ثقافة المتعاملين بالمعاملات المصرفية الاسلامية	4.2	0.757	%84	5	موافقة
2	يلتزم البنك بمعايير الرقابة الشرعية الشاملة لمختلف العمليات التي يقوم بها	4.51	0.506	%90.2	3	موافقة بشدة
3	يلتزم البنك بدقة بمعيار تجنب الربا أخذاً وإعطاء في تعاملاته المصرفية	4.56	0.546	%91.2	2	موافقة بشدة
4	يسعى البنك إلى تقديم حلول تمويلية شرعية لمعالجة المشاكل الحيوية في المجتمع	4.18	0.777	%83.6	6	الموافقة
5	يحرص البنك على معيار تجنب البيوع والصيغ الاستثمارية المحرمة شرعاً	4.62	0.535	%92.4	1	موافقة بشدة
6	يقدم البنك صيغ تمويلية شرعية مختلفة تتناسب واحتياجات المتعاملين التمويلية	4.44	0.586	%88.8	4	موافقة بشدة
	المجموع	4.29	1.09	85.85 %		موافقة بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ما يمكن ملاحظته من خلال المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة كان ما بين (الموافقة) و(الموافقة بشدة)، وفيما يلي شرح لهذا الجدول.

- السؤال الأول: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال "يسعى البنك إلى زيادة ثقافة المتعاملين بالمعاملات المصرفية الاسلامية" (4.2) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] أي ذهاب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة إلى (الموافقة)، وبأهمية نسبية ساوت 84% وجاء هذا السؤال في الترتيب الخامس بين أسئلة المحور، وبلغ انحرافه المعياري (0,757) وهو انحراف متوسط ويفسر وجود تشتت نسبي لإجابات أفراد العينة.

- السؤال الثاني: "يلتزم البنك بمعايير الرقابة الشرعية الشاملة لمختلف العمليات التي يقوم بها"، بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.51) أي وقوعه في الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي [4.21-5] أي اتجاه اجابات أفراد العينة إلى الموافقة بشدة، وبأهمية نسبية (90.2%) وبانحراف معياري (0.506) وهو انحراف ضعيف يفسر تمركز اجابات افراد عينة الدراسية حول الموافقة بشدة.

- السؤال الثالث: ساوى المتوسط الحسابي للسؤال "يلتزم البنك بدقة بمعيار تجنب الربا أخذاً وإعطاءاً في تعاملاته المصرفية" (4.56) وهو يقع في الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي أي (الموافقة بشدة) وبأهمية نسبية (91.2%)، واحتل هذا السؤال الترتيب الثاني من بين أسئلة المحور، في حين بلغ الانحراف المعياري (0.546) وهو انحراف ضعيف، يعني تمركز اجابات أفراد العينة وعدم تشتتها.

- السؤال الرابع: "يسعى البنك إلى تقديم حلول تمويلية شرعية لمعالجة المشاكل الحيوية في المجتمع" بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.18) ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، أي توجه إجابات أفراد العينة إلى (الموافقة) وبأهمية نسبية (83.6%) ويحتل المرتبة السادسة من بين أسئلة المحور، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.777) وهو انحراف متوسط أي وجود تشتت نسبي في إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا السؤال.

- السؤال الخامس: قدر المتوسط الحسابي للسؤال "يحرص البنك على معيار تجنب البيوع والصيغ الاستثمارية المحرمة شرعاً" بـ (4.62) ويقع ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي [4.21-5] اي توجه افراد عينة الدراسة إلى (الموافقة بشدة) وبأهمية نسبية ساوت (92.4%) وجاء في الترتيب الأول من بين أسئلة المحور وبانحراف معياري قدر بـ (0.535) وهو انحراف ضعيف أي تمركز احاجات أفراد العينة حول (الموافقة).

- السؤال السادس: "يقدم البنك صيغ تمويلية شرعية مختلفة تتناسب واحتياجات المتعاملين التمويلية" بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.44) أي يقع ضمن الفئة الخامسة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة بشدة) وبأهمية نسبية بلغت (88.8%) ويقع هذا السؤال في الترتيب الرابع من بين أسئلة المحور، أما الانحراف المعياري فبلغ 0.586 أي تمركز إجابات أفراد العينة في الفئة الخامسة وعدم تشتتها.

أما بالنسبة للمحور ككل فقد بلغ المتوسط الحسابي (4.29) أي توجه إجابات أفراد العينة بصفة عامة الى (الموافقة بشدة) وبلغ الانحراف المعياري (1.09) وهو انحراف مرتفع اي وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور.

جدول 5- 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات افراد عينة الدراسة لكل بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية ككل

الرقم	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
1	بعد المسؤولية الاقتصادية	4.0481	0.51813	2	الموافقة
2	بعد المسؤولية القانونية	4.1892	1.14439	3	الموافقة
3	بعد المسؤولية الأخلاقية	4.0085	1.2411	4	الموافقة
4	بعد المسؤولية الخيرية	3.763	0.615	5	الموافقة
5	بعد المسؤولية الشرعية	4.29	1.09	1	موافقة بشدة
	المجموع	4.05979	/	/	الموافقة

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

المطلب الثالث: تأثير مشاريع وبرامج المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي على الاداء المتوازن.

يقيس المحور السادس والأخير تأثير مشاريع وبرامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية على أدائها المتوازن، ومن خلال هذا المحور نحاول معرفة أراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن الأربعة (الاداء المالي، رضا العملاء، العمليات الداخلية، التعليم والنمو) ويتكون هذا المحور من 20 سؤالً.

جدول 5- 7 نتائج عينة الدراسة حول تأثير مشاريع وبرامج المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	الترتيب	الاتجاه العام
	أولاً: الاداء المالي					
1	تحقيق انجازات مالية أكبر من السابق	4.09	0.793	%81.8		الموافقة
2	زيادة حجم المبيعات من الخدمات المصرفية	4.04	0.767	%80.8		الموافقة
3	الاستغلال الامثل لأموال البنك	3.93	0.720	78.6		الموافقة
	تحقيق انخفاض مستمر في نفقات البنك	3.67	0.707	73.4		الموافقة
	تحقيق أفضل عائد من استثمار الاموال بأساليب شرعية	4.02	0.783	80.4		الموافقة
	ثانيا: رضا العملاء					
6	تتوزع فروع البنك في أغلب المناطق الحيوية بما يغطي حاجة المتعاملين بشكل كافي	3.49	0.92	%69.8		الموافقة
7	يحرص البنك على راحة المتعاملين اثناء تقديم الخدمة المصرفية	4.18	0.777	%83.6		الموافقة
8	يحرص البنك على معرفة أراء العملاء حول الخدمات المقدمة باستمرار	4	0.879	%80		الموافقة
9	يعمل البنك باستمرار على الاحتفاظ بعملائه الحاليين وكسب عملاء جدد	4.38	0.747	%87.6		الموافقة
10	نظام إدارة شكاوى الزبائن لدى البنك فعال ويلبي تطلعاتهم	4.18	0.777	%83.6		الموافقة
	ثالثا: العمليات الداخلية					
11	تنظيم الأعمال المطلوبة من الموظفين بصورة واضحة ودقيقة	4	0.739	%80		الموافقة
12	اعتماد سياسة إدارية تسمح بمشاركة الموظفين في عمليات صنع القرار	3.22	0.927	%64.4		المحايدة
13	توفير ظروف عمل مميزة وأساليب عمل مريحة	3.67	1.066	73.4		الموافقة
14	إستعمال تقنيات حديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات	3.98	0.988	79.6		الموافقة
15	الاهتمام بعملية الابتكار لتطوير أساليب العمل لإشباع حاجة العملاء	3.87	0.944	77.4		الموافقة
	رابعا: التعلم والنمو					
16	الدورات التدريبية التي ينظمها البنك فعالة وتساهم في تنمية قدرات الموظفين	3.89	1.005	%77.8		الموافقة
17	تنتهج إدارة البنك سياسة واضحة لمشاركة الموظفين في الارباح	3.80	0.89	76		الموافقة
18	يعتمد البنك نظام ترقية محفز يعترف بقدرات وكفاءة الموظفين	3.24	1.111	%64.8		المحايدة
19	يعمل البنك على تحفيز القدرات الابداعية الفردية والجماعية للموظفين	3.36	1.131	%67.2		المحايدة
20	يمتلك البنك نظام معلومات فعال يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب	3.76	0.883	75.2		الموافقة
المجموع		3.84	0.642			الموافقة

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ما يلا حظ من خلال المتوسطات الحسابية المدرجة في الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لإجابات مفردات العينة كان (الموافقة) على كل أسئلة المحور ما عدا السؤالين الثامن عشر والتاسع عشر، الذي كان اتجاههما المحايدة، وفيما يلي شرح مختصر لأهم النتائج:

السؤال الأول: بلغ المتوسط الحسابي للسؤال الأول (4.09) بأهمية نسبية (81.8%) وكان الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة لهذا السؤال (الموافقة) او بانحراف معيارى (0.793) أي انحراف متوسط وهو ما يفسر وجود تشتت نسبي في إجابات أفراد العينة.

السؤال الثاني: "زيادة حجم المبيعات من الخدمات المصرفية" بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.04) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] وكان الاتجاه العام لإجابات أفراد الفئة (الموافقة) وبأهمية نسبية (80.8%) وجاء ترتيبه في المرتبة الخامسة من بين أسئلة المحور، وبانحراف معياري بلغ (0.767) أي وجود تشتت نسبي للإجابات الفئة المدروسة.

السؤال الثالث: "الاستغلال الامثل لأصول البنوك" بلغ متوسطه الحسابي (3.93) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة)، وبأهمية نسبية (78.6%)، وجاء في الترتيب العاشر من بين أسئلة المحور، بانحراف معياري ساوى (0.7.80) أي تشتت متوسط لإجابات أفراد العينة.

السؤال الرابع: "تحقيق انخفاض مستمر في نفقات البنك المباشرة" قدر متوسطه الحسابي بـ (3.67) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.20]، ومنه ذهاب إجابات افراد العينة إلى (الموافقة) وبلغت أهميته النسبية بـ (73.4%)، وجاء فى الترتيب الرابع عشر من بين أسئلة هذا المحور، وكان الانحراف المعياري (0.707) هو انحراف متوسط اي وجود تشتت نسبي في إجابات أفراد العينة بين الاقتراحات المقدمة.

السؤال الخامس: تحقيق أفضل عائد من استثمار الأموال بأساليب شرعية، بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4.02)، أي وقوعه في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي ومنه ذهاب إجابات أفراد العينة إلى إتجاه (الموافقة)، وبانحراف معياري (0.783) وهو دليل على تشتت نسبي لإجابات أفراد العينة حول المتوسط (الموافقة).

السؤال السادس: تتوزع فروع البنك في أغلب المناطق الحيوية بما يعطي حاجة المتعاملين بشكل كافي، بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (3.49)، أي وقوعه في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] أي إتجاه إجابات أفراد العينة إلى (الموافقة)، وبلغت أهميته النسبية (69.8%)

وجاء في الترتيب السادس عشر من بين أسئلة المحور، وبلغ انحرافه المعياري (0.92) أي وجود تشتت في إجابات أفراد العينة.

السؤال السابع: "يحرص البنك على راحة المتعاملين أثناء تقديم الخدمة المصرفية" جاء هذا السؤال في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (4.18) أي ذهاب إجابات أفراد العينة إلى (الموافقة)، بأهمية نسبية (83.6%)، وبانحراف معياري (0.777) وهو انحراف متوسط يفسر تشتت نسبي للقيم حول المتوسط.

السؤال الثامن: "يحرص البنك على معرفة آراء العملاء حول الخدمات المقدمة باستمرار"، بلغت الأهمية النسبية لهذا السؤال (80%)، وجاء في الترتيب السابع من بين أسئلة المحور بمتوسط حسابي (4) أي إتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة إلى الموافقة وبانحراف معيارى (0.879) وهو متوسط.

السؤال التاسع: ساوى المتوسط الحسابي للسؤال "يعمل البنك باستمرار على الاحتفاظ بعملائه الحاليين وكسب عملاء جدد" (4.38)، وجاء في الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] أي ذهاب إجابات أفراد العينة إلى (الموافقة) وبأهمية نسبية (87.6%) وجاء في الترتيب الأول بين باقي أسئلة المحور، وبانحراف معياري ساوى (0.747) ويدل على. وجود تشتت نسبي في إجابات أفراد العينة.

السؤال العاشر: "نظام إدارة شكاوى الزبائن لدى البنك فعال ويلبي تطلعاتهم"، بلغ متوسطه الحسابي (4.18)، وذهب اتجاه إجابات أفراد العينة إلى (الموافقة) وبأهمية نسبية (83.6%) وبانحراف معيارى (0.777) أي تشتت نسبي في إجابات أفراد العينة حول هذا السؤال، وجاء في الترتيب الثاني بين باقي أسئلة المحور.

السؤال الحادي عشر: "تنظيم الأعمال المطلوبة من الموظفين بصورة واضحة ودقيقة" بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (4) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة) وبلغت أهميته النسبية (80%)، وانحرافه المعياري (0.739) أي وجود تشتت نسبي في إجابات أفراد العينة.

السؤال الثاني عشر: ساوى المتوسط الحسابي للسؤال "إعتماد سياسة إدارية تسمح بمشاركة الموظفين في عمليات صنع القرار" (3.88) وهو بذلك رفع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكارت [3.4-] وذهاب إتجاه إجابات أفراد العينة إلى (المحايدة)، بأهمية نسبية ساوت (64.4%)، وترتب التاسع عشر بين أسئلة المحور، في حين بلغ الانحراف المعياري (0.927) وهو انحراف فوق المتوسط أي وجود تشتت في إجابات أفراد العينة حول الاقتراحات المقدمة.

السؤال الثالث عشر: "توفير ظروف عمل مميزة وأساليب عمل مريحة" جاء هذا السؤال في الترتيب الرابع عشر بأهمية نسبية (73.4%)، وبمتوسط حسابي (3.67) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي، وذهاب إتجاه إجابات أفراد العينة إلى (الموافقة)، وبانحراف معياري قوي (1.066) وهو دليل عالى تشتت معتبر في إجابات أفراد عينة الدراسية.

السؤال الرابع عشر: "استعمال تقنيات حديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات"، جاء هذا السؤال في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (3.98) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي (الموافقة)، أما أهميته النسبية فبلغت (79.6%)، وبانحراف معياري (0.988) أي وجود تشتت نسبي للقيم حول المتوسط.

السؤال الخامس عشر: "الاهتمام بعملية الابتكار لتطوير أساليب العمل لإشباع حاجة العملاء"، كان متوسطه الحسابي (3.87) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] ومنه ذهاب إتجاه أفراد عينة الدراسة إلى (الموافقة)، وبأهمية نسبية (77.4%)، في حين بلغ انحرافه المعياري (0.944) ومنه تشتت إجابات أفراد العينة نسبيا.

السؤال السادس عشر: "الدورات التدريبية التي ينظمها البنك فعالة وتساهم في تنمية قدرات الموظفين" جاء هذا السؤال في الترتيب العاشر بين أسئلة هذا المحور، في حين بلغ متوسطه الحسابي (3.89)، وانحرافه المعياري (1.005) وهو انحراف مرتفع دليل على تنوع اجابات أفراد العينة بين الاقتراحات المقدمة.

السؤال السابع عشر: "تنتهج إدارة البنك سياسة واضحة لمشاركة الموظفين في الأرباح"، بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (3.8) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي، ومنه إتجاه إجابات أفراد العينة (للموافقة)، وبلغت أهميته النسبية (76%)، ولانحراف معياري (0.89) أي تشتت نسبي في إجابات أفراد العينة.

السؤال الثامن عشر: جاء هذا السؤال "يعتمد البنك نظام ترقية محفز يعترف بقدرات وكفاءة الموظفين" في الترتيب الثامن عشر، بمتوسط حسابي (3.24)، أي الفئة الثالثة من مقياس ليكارت اي ذهاب اتجاه إجابات أفراد العينة (للمحايدة)، وبانحراف معياري (1.111) اي تشتت واضح في إجابات أفراد العينة.

السؤال التاسع عشر: "يعمل البنك على تحفيز القدرات الابداعية الفردية والجماعية للموظفين" بلغ المتوسط الحسابي لهذا السؤال (3.36) أي الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، (المحايدة)،

وبأهمية نسبية (67.2%) وجاء في الترتيب السابع عشر من بين أسئلة المحور، في حين بلغ الانحراف المعياري (1.131) وهو انحراف عالي دليل على وجود تشتت قوي لإجابات أفراد العينة.

السؤال عشرون: "يمتلك البنك نظام معلومات فعال يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب"، جاء هذا السؤال في الترتيب الثالث عشر من بين أسئلة المحور، وبمتوسط حسابي (3.76) أي الفئة الرابعة من مقياس ليكارت الخماسي [3.41-4.2] أي إتجاه إجابات أفراد العينة للموافقة، وبانحراف معياري (0.883) أي تشتت نسبي في اجابات أفراد عينة الدراسة.

* فيما يخص المحور ككل فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.76) وهو يدل على أن الاتحاد العام لإجابات أفراد العينه في هذا المحور تمركز حول الاقتراح الرابع (الموافقة) أ ما انحرافه المعياري فبلغ (0.64) أى وجود تشتت نسبي في إجابات أفراد عينة الدراسة وتمركزت جل الاجابات حول الاقتراح الرابع (الموافقة) ثم الاقتراح الثالث (المحايدة).

المبحث الثاني: افتراضات النموذج واختبار الفرضيات

بعد القيام بالتحليل الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية، وإظهار الاتجاه العام لأفراد العينة حول أسئلة كل محور، سنقوم في هذا المبحث باختبار فرضيات الدراسة من خلال المعلومات التي تم جمعها من الاستبيان باعتماد نموذج الانحدار الخطي المتعدد المتدرج، ولكن قبل ذلك يتوجب التأكد من أن القيم التي يقدمها النموذج موثوقة وصادقة من خلال إجراء اختبارات إفتراضات نموذج الانحدار، وذلك على ثلاث مطالب على النحو التالي:

المطلب الأول : إفتراضات نموذج الانحدار الخطي المتعدد:

للتأكد من أن النتائج التي يتم التوصل إليها باعتماد نموذج الانحدار الخطي المتعدد صادقة وموثوقة يجب أن يتوافق النموذج مع إفتراضات الانحدار الخطي التالية[1].

أولا: إعتدالية التوزيع (البيانات تتبع التوزيع الطبيعي).

ثانيا: العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

ثالثا: عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة.

رابعا: إختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح.

خامسا: التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة.

أولا: اعتدالية التوزيع (التوزيع الطبيعي للبيانات):

من أجل الكشف عن اعتدالية التوزيع لبيانات العينة سوف نقوم باختبار SHAPIRO-WILK وهو أحد الطرق الإحصائية للكشف عن نوع توزيع البيانات والذي يستخدم في الحالات التي يكون فيها حجم العينة أقل من (50)، وهو ما يتوافق مع حجم عينة دراستنا (45 مفردة).

ولإجراء هذا الاختبار نقوم بوضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة على إعتبار أن فرضية العدم خاضعة للإختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة مما يتطلب وضع الفرضية البديلة.

H_0: بيانات العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

[1] محمد الشريفي ناصر. تحليل الانحدار الخطي باستخدام برنامج SPSS ضمن بحوث علوم الرياضة. مجلة علوم الأداء الرياضي. المجلد03. العدد01. 2021. ص128.129

H_1: بيانات العينة تتبع التوزيع الطبيعي.

وتجدر الإشارة أنه إذا كان مستوى الدلالة المحسوب أقل من (0.05) فإنه يتم قبول الفرضية الصفرية أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، أما إذا كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05) فيتم قبول الفرضية البديلة أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

وفيما يلي نتائج اختبار **SHAPIRO-WILK**

جدول 5- 8 اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	اختبار Shapiro-wilk		
	حجم العينة	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
المحور الاول (المسؤولية الاقتصادية)	45	0.967	0.232
المحور الثاني (المسؤولية القانونية)	45	0.911	0.002
المحور الثالث (المسؤولية الاخلاقية)	45	0.883	0.00
المحور الرابع (المسؤولية الخيرية)	45	0.970	0.284
المحور الخامس (المسؤولية الشرعية)	45	0.904	0.001
المحور السادس (تأثير برامج ومشاريع المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن	45	0.958	0.106

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المحاور (الأول، الرابع والسادس) كان مستوى الدلالة بها على التوالي (0.232، 0.286 و0.106) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه نقبل الفرضية البديلة H_1 بخصوص هاته المحاور والتي تنص أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

أما المحاور (الثاني والثالث والخامس) فقد كان مستوى الدلالة بها على التوالي (0.002، 0.00، و0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 بخصوص هاته المحاور والتي تنص على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

لذلك سنقوم بمعالجة مشكل عدم التوزيع الطبيعي للبيانات المحاور (الثاني والثالث والخامس)، ثم إعادة إجراء اختبار SHAPIRO-WILK عليها للتأكد من نجاح عملية المعالجة، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي بعد المعالجة الاحصائية.

جدول 5- 9 اختيار التوزيع الطبيعي

المحاور	اختبار Shapiro-wilk		
	حجم العينة	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
المحور الثاني (المسؤولية القانونية)	45	0.981	0.660
المحور الثالث (المسؤولية الاخلاقية)	45	0.978	0.545
المحور الخامس (المسؤولية الشرعية)	45	0.974	0.399

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة للمحاور (الثاني، الثالث، والخامس) على التوالى هي (0.660، 0.545 و0.399) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

وتجدر الإشارة أنه سيتم إكمال باقي مراحل الدراسية بالبيانات المعالجة.

ثانيا : العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

جدول 5- 10 العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات المستقلة والمغير التابع

المتغير التابع (الاداء المتوازن)	المتغيرات المستقلة	المسؤولية الاقتصادية	المسؤولية القانونية	المسؤولية الاخلاقية	المسؤولية الخيرية	المسؤولية الشرعية
	معامل الارتباط برسون	0.474	0.569	0.245	0.631	0.398
	مستوى الدلالة Sig	0.001	0.00	0.105	0.00	0.007

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أشار بالونس سنة 2007 أنه من الأفضل أن تظهر المتغيرات المستقلة بعض الارتباط مع المتغير التابع ويفضل أن يكون معامل هذا الارتباط أكبر من (0.3) عند مستوى الدلالة (0.01) أو (0.05).

ونلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط كل من المتغيرات المستقلة أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، القانونية، الخيرية والشرعية) مع المتغير التابع الاداء الموازن تفوق (0.3) وهي معنوية إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، في حين أن معامل ارتباط المتغير المستقل (المسؤولية الاخلاقية) مع الأداء المتوازن (لمتغير التابع، أقل من (0.3) وهو غير معنوي).

إذن يمكن القول أنه توجد علاقة ارتباط خطية بين المتغيرات المستقلة الأربعة (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الخيرية، المسؤولية الشرعية) والمتغير التابع (الاداء المتوازن).

ثالثا: عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة

للتأكد من عدم وجود التعددية الخطية بين متغيرات النموذج المستقلة نقوم بدراسة مصفوفة الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة.

جدول 5- 11 مصفوفة الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة

المسؤولية المستقلة	المسؤولية الاقتصادية x 1	المسؤولية القانونية x 2	المسؤولية الاخلاقية x 3	المسؤولية الخيرية x 4	المسؤولية الشرعية x 5
المسؤولية الاقتصادية x 1	1	** 0.438	* 0.305	** 0.714	0.209
المسؤولية القانونية x 2	** 0.438	1	* 0.345	** 0.491	0.273
المسؤولية الاخلاقية x 3	** 0.305	* 0.345	1	** 0.490	0.273
المسؤولية الخيرية x 4	** 0.714	** 0.491	** 0.42	1	0.082
المسؤولية الشرعية x 5	0.209	0.273	0.273	0.082	1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

** معنوي عند مستوى الدلالة (0.01)

** معنوي عند مستوى الدلالة (0.05)

ما يلاحظ من خلال هذه المصفوفة أن جل معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة تراوحت بين (0.082) و(0.480).

وهي قيم ضعيفة وتخدم الافتراض بعدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة، ما عدا معامل الارتباط بين متغير المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية الخيرية الذي بلغ (0.714) ومعنوي عند مستوى الدلالة (0.05) وهو ارتباط فوق المتوسط إلا أنه ليس أكبر من (0.9)، فحسب تباكنيك وقيدل أنه لا يتم إدخال المتغيرات التي ترتبط بدرجة عالية جداً (تفوق 0.9) الموجودة فعلاً في المعادلة كون أن هذه المتغيرات ستهدد التحليل بسبب عدم ثبات التباين في معاملات الانحدار.

رابعا: اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح Tolérance

جدول 5- 12 معامل VIF ومعامل Tolérance

المتغيرات	VIF	Tolérance
المسؤولية الاقتصادية	2.168	0.461
المسؤولية القانونية	1.451	0.689
المسؤولية الاخلاقية	1.328	0.753
المسؤولية الخيرية	2.493	0.401
المسؤولية الشرعية	1.19	0.841

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مجرحات SPSS

نقوم بإجراء اختباري (VIF) معامل تضخم التباين و Tolérance معامل التباين المسموح للتأكد من عدم وجود ارتباط عال من المتغيرات المستقلة.

حيث أنه كلما كانت قيم VIF أكبر من (3) تتواجد احتمالية التعددية الخطية وأكبر من (5) دليل على العلاقة الخطية المتداخلة أما إذا كانت أكبر من (10) فإنه تأكيد على وجود التعددية الخطية.

ونلاحظ أن قيمة VIF للمتغيرات المستقلة الخمسة (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، المسؤولية الخيرية، المسؤولية الشرعية) كلها أقل من (3) وهو دليل على أنه لا توجد هناك متغيرات عالية الارتباط مع بعضها البعض.

أما قيمة Tolérance فهي تعبر عن مقدار التباين للمتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات المستقلة الأخرى في النموذج ويجب أن لا تقل قيمته عن الحد المسموح وهو (0.1) وهو ما نلاحظه في الجدول السابق إذ أن قيم Tolérance لكل المتغيرات (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، المسؤولية الخيرية، المسؤولية الشرعية) أكبر من 0.1.

خامسا: التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة.

للحكم على قمة البواقي وعدم موجود قيم متطرفة نقوم باختبار MAHALAMOBIS وCOOKS DISTANCE.

جدول 5- 13 إختبار MAHALANOBIS و COOKS DISTANCE

	القيمة العظمى
قيمة المهالوبيس	12.408
مسافة Cooks	0.513

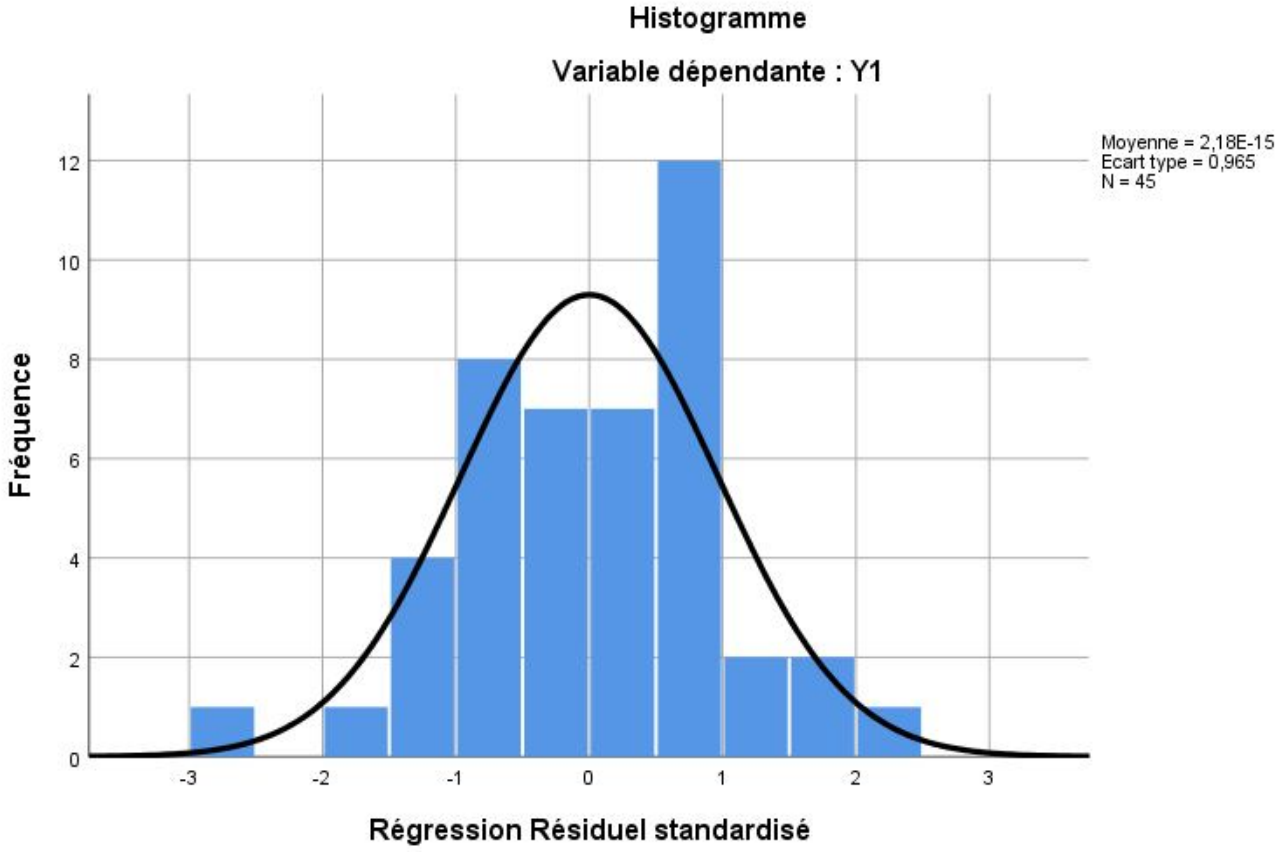
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح هذا الجدول إحصائيات البواقي وهي الفروق بين القيم المشاهدة وخط الانحدار للمقدر، ونلاحظ أن قيمة المهالوبيس ساوت (12.408) وهي أقل من القيمة الحرجة (20.52) عند مستوى الدلالة (0.001) وعند درجة الحرية (5) وهو ما يعني عدم وجود قيم متطرفة.

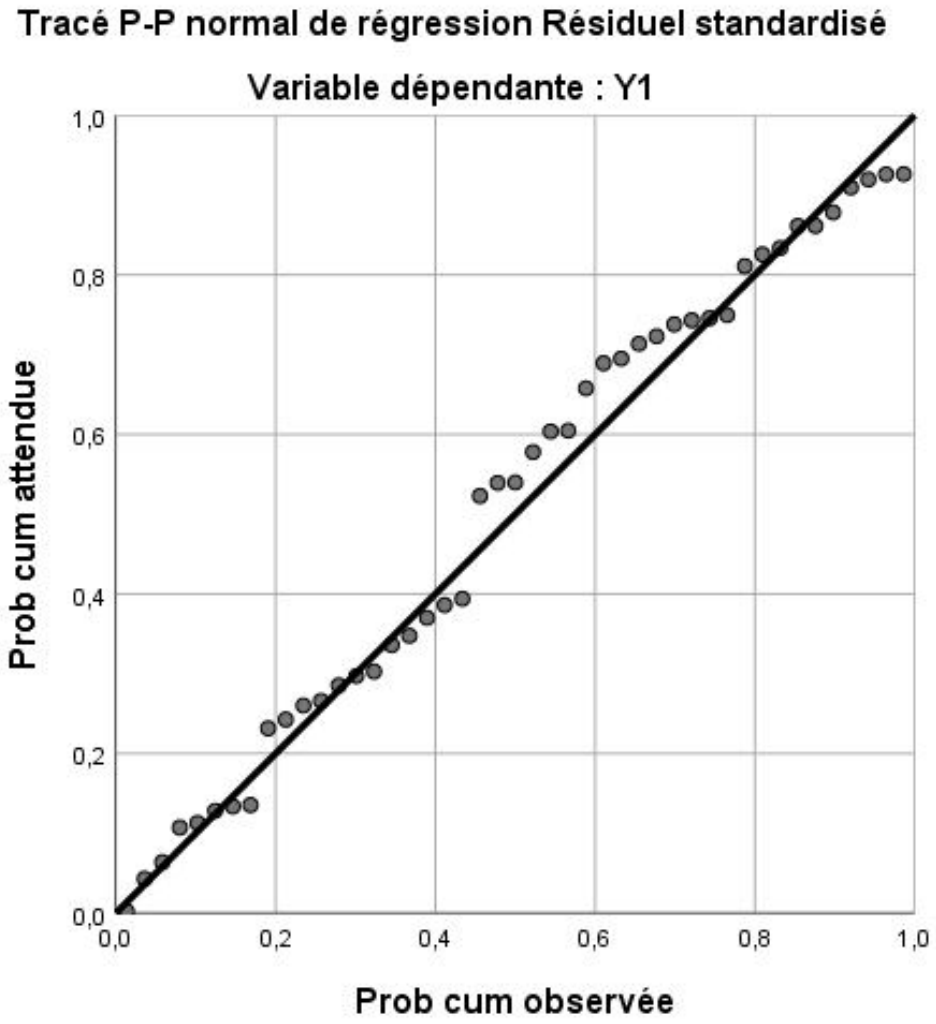
أما قيمة مسافة COOKS فتعبر عن وجود مشكلة محتملة في الحالات التي تزيد فيها عن (1) ونجدها هنا تساوي (0.513) أي أقل من (1) وهو ما يحقق شرط التوزيع الطبيعي للبواقي وعدم وجود قيم متطرفة.

والشكلين التاليين يؤكدان هاذين الاختبارين.

شكل 5-1 التوزيع الطبيعي للبواقي



شكل 5- 2 التوزيع الطبيعي للبواقي



المصدر: من مخرجات SPSS

إذن من خلال هذا المطلب تحققنا من افتراضات نموذج الانحدار الخطي المتعدد، وهو ما يسمح بإعطاء نتائج موثوقة للنموذج المقدر.

كما أن جملة النتائج التي تحصلنا عليها من الاختبارات السابقة تقودنا إلى الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي المتعدد المتدرج (stepwise multiple regression) الذي يسمح بإيجاد العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة الأكثر ارتباطا، واستبعاد المتغيرات التي لا تؤثر على المتغير التابع وذلك في المطلب الموالي.

المطلب الثاني : إختبار الفرضية الرئيسية

من أجل إختبار الفرضية الرئيسية نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة على إعتبار أن فرضيته العدم خاضعة للإختبار وهو ما يطرح احتمالية كونها غير صحيحة وهو ما يتطلب وضع الفرضية البديلة:

فرضية العدم Ho : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر.

الفرضية البديلة H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

أولا : ملخص جدول الانحدار:

من أجل إختبار قدرة النموذج على التفسير ثم حساب كل من معامل الارتباط R، ومعامل التحديد R^2 ومعامل التحديد المعدل $\overline{R^2}$، كونه يقدم تفسير أدق لوجود أكثر من متغير مستقل، وهو ما يبينه الجدول التالي.

جدول 5- 14 ملخص جدول الانحدار

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل $\overline{R^2}$	الخطأ المعياري
0.751	0.564	0.532	0.43932

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول (5-14) أن معامل الارتباط بلغ (0.751) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطردية بين المتغيرات المستقلة (أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي) والمتغير التابع الاداء المتوازن للبنك الاسلامي، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.564) وهذا يعني أن (56.4%) من التغيرات الحاصلة في الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية تعزى إلى بعد أو أكثر من أبعاد المسؤولية الاجتماعية، أما باقي النسبة والمتمثلة في (43.6%) فهي تعود لعوامل أخرى غير مدرجة ضمن هذه الدراسة.

ثانيا : تحليل التباين.

جدول 5- 15 جدول ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	F	مستوى الدلالة و (S)
الانحدار	10.243	3	3.414	17.690	0.000
البواقي	7.913	41	0.193		
المجموع	18.156	44			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ما يلاحظ من خلال الجدول 5-15أن قيمة (F) تقدر بـ (17.690) أما قيمة مستوى المعنوية المقابلة لها فبلغت (0.000) أي أن قيمة F معنوية إحصائيا، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديل، أي ان النموذج الخطي هو نموذج مقبول لتمثيل هذه العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية والأداء المتوازن لها، وأن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار يختلف عن الصفر، وعليه نقبل الفرضية الرئيسية H_1 القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات الفرعية

إن إختبار فيشر قد يكون مضللا نظراً لكونه يختبر معنوية النموذج بصفة إجمالية أي دون التفصيل في معنوية كل معلمة من معلمات النموذج على حدى، ومن أجل ذلك سنلجأ إلى إختبار T لإختبار معنوية كل معلمة على انفصال وذلك عند مستوى الدلالة (α=%5) ومنه إختبار الفرضيات الفرعية التالية.

H_{11} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الاقتصادية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

H_{12} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية القانونية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر.

H_{13} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الأخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر.

H_{14} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الخيرية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

H_{15} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الشرعية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر.

جدول 5- 16 معاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد المتدرج

البيانات	B معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	BETA	T	مستوى معنوي Sig
الثابت	0.612	0.470	-	1.303	0.2
المسؤولية الخيرية	0.505	0.124	0.484	4.079	0.00
المسؤولية الشرعية	0.17	0.063	0.290	2.698	0.01
المسؤولية القانونية	0.142	0.069	0.252	2.055	0.046

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول 5- 17 المتغيرات المستبعدة

البيانات	BETA	T	مستوى المعنوية Sig
المسؤولية الاقتصادية	- 0.093	- 0.607	0.547
المسؤولية الاخلاقية	- 0.165	- 1.408	0.167

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من أجل التفسير الدقيق للجدولين أعلاه لابد من التفصيل في الفرضيات الفرعية على النحو التالي.

أولا: الفرضية الفرعية الأولى:

يشير الجدول(5- 16 أن قيمة T لمتغير المسؤولية الاقتصادية بلغت (0.093 -) وبمستوى دلالة (Sig = 0.547) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهو ما يعني عدم معنوية معامل الانحدار لهذا المتغير واستبعاده من النموذج كما هو موضح في الجدول رقم (6-4)، وبالتالي فإنه يتم قبول فرضية العدم H_0: أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير بعد المسؤولية الاقتصادية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر.

إذن نرفض الفرضية الفرعية الأولى

H_{11}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الاقتصادية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية القانونية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر عند مستوى الدلالة 5% -

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية القانونية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر عند مستوى الدلالة 5%.

من مخرجات الجدول رقم (5-16) يتضح لنا أن قيمة معامل الانحدار لبعد المسؤولية القانونية بلغ (0.142) والقيمة المعيارية له (0.069) في حين بلغت قيمة (T) (2,055) وهي معنوية احصائيا حيث بلغ مستوى المعنوية (Sig = 0.04) وهذا أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) أو (5%) وهو ما يقودنا إلى رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي وجود أثر دال إحصائيا لمتغير المسؤولية القانونية على الأداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

ومنه قبول الفرضية الفرعية الثالثة:

H_{12}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المسؤولية القانونية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المسؤولية الأخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر عند مستوى المعنوية (0.05).

المصدر: من مخرجات SPSS

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير المسؤولية الاخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر عند مستوى الدلالة 5%.

من خلال الجدول رقم (5-17) يتبين ان قيمة معامل الانحدار بالنسبة لمتغير المسؤولية الاخلاقية بلغ (0,165 -) والقيمة T المقابلة لها (1.408 -) بمستوى معنوية (0.167) وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي (5%) وهو ما يعني قبول الفرضية الصفرية القائمة على عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الاخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

ومنه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة

H_{13}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الأخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر.

رابعا : الفرضية الفرعية الرابعة:

لاختبار إمكانية قبول أو رفض الفرضية الفرعية الرابعة يجب التفصيل فيها على النحو التالي:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الخيرية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائرية عند مستوى الدلالة 5%.

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الخيرية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر عند مستوى الدلالة 5%.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (5-16) أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد المسؤولية الخيرية) بلغ (0.505) وقيمته المعيارية بلغت (0,124)، أما قيمة T المقابلة لهذه الأخيرة (4,079) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) لأن مستوى المعنونة (Sig = 0.000) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

ومنه قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

H_{14}: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الخيرية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية العاملة بالجزائر.

خامسا: الفرضية الفرعية الخامسة :

لإختبار صحة هذه الفرضية من عدمها وجوب التفصيل فيها كما يلي:

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الشرعية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر عند مستوى الدلالة (0.05).

H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الشرعية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر عند مستوى الدلالة (0.05).

وبالرجوع إلى رقم (5-16) يتضح لنا ما يلي:

قيمة معامل الانحدار بالنسبة لهذا المتغير بلغت (0.17)، وبلغت قيمته المعيارية (0,063) أما قيمته إحصائية T فبلغت (2.698) وهي معنوية إحصائيا حيث بلغت قيمة (Sig = 0.01) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05) ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية.

ومنه تقبل الفرضية الفرعية الخامسة

H_{15}: توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الشرعية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة بالجزائر إذن ما يلاحظ من جملة النتائج السابقة أن النموذج قبل ثلاث متغيرات مستقلة (بعد المسؤولية الخيرية، بعد المسؤولية الشرعية، بعد المسؤولية القانونية).

وقام باستبعاد المتغيرين (بعد المسؤولية الاقتصادية، وبعد المسؤولية الاخلاقية) الغير دالين إحصائيا، كما قام النموذج بترتيب المتغيرات حسب درجة التأثير.وعليه فنموذج معادلة الانحدار يكون كما يلي:

معادلة 5- 1

$$\gamma = 0.612 + (0.505)\,X4 + 0.17X5 + 0.142\,X2$$

(م القانونية) (م الشرعية) (م الخيرية).

نلاحظ أن معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة كلها موجبة وهو ما يدل على العلاقة الطردية بين مستوى الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية العاملة في الجزائر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية (الخيرية، الشرعية، القانونية).

وسيكون تفصيل في تحليل هذه النتائج في المبحث التالي.

المبحث الثالث : النتائج والاستنتاجات

سنقوم من خلال هذا المبحث بتلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال الاجابة عن الاسئلة المطروحة وكذا الفرضيات المقدمة.

أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

"هل تلتزم البنوك الاسلامية في الجزائر بمسؤوليتها الاجتماعية بأبعادها المختلفة؟"

أوضحت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الموضحة في الجدول رقم (5-6) أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول إلتزام البنوك الاسلامية بالجزائر بمسؤوليتها الاجتماعية بأبعادها المختلفة إتجه إلى الموافقة بمتوسط حسابي (0597 .4) ويُفسر ذلك بوعي إدارات البنوك الاسلامية بالجزائر بضرورة التزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية كونه شريك في عملية التنمية تحقيقا للتكافل الاجتماعي المستمد من مبادئ الشريعة الاسلامية التي تقوم عليها هذه الأخيرة، فالإضافة إلى أخلاقيات البنك التجارية ومسؤولية الاقتصادية التي تظهرها مختلف المشاريع المنتجات والخدمات والعمليات البنكية يقوم البنك بنشطات تهدف إلى التطوير الاجتماعي بمختلف أشكاله وجاء مستوى التزام البنوك الاسلامية بالجزائر ببعد المسؤولية الشرعية في المرتبة الاولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الأخرى ويعزى ذلك إلى تطابق فكرة المسؤولية الاجتماعية مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية السمحاء التي تحكم نشاط البنوك الاسلامية وعليه امتثالا لهذه المبادئ سعى البنك لتقديم يد العون والمساعدة لفئات مختلفة من المجتمع الذي ينتمي إليه.

وجاء بعده بعد المسؤولية الاقتصادية في المرتبة الثانية ويمكن تفسير ذلك بأن أنشطة البنوك الاسلامية بالجزائر تسهم في التنمية الاقتصادية إستنادا إلى النظرة الإسلامية للمال التي تجعل لرأس المال وظيفة اجتماعية ملازمة لوظيفته الاقتصادية، ومن هذا المنطلق تستغل البنوك الاسلامية الطبيعة الخاصة لأنشطتها وصيغها التمويلية بما يعود بالنفع على المجتمع أيضا، على غرار (برنامج الزكاة الاستثماري، وبرنامج الوقف الاستثماري...) التي تدخل ضمن خطة بنك البركة الجزائر لتعزيز الشمول المالي من خلال التمويل المصغر.

ثم تلاه على الترتيب التزام البنك ببعد المسؤولية القانونية ويفسر ذلك بالتزام البنوك الاسلامية بالجزائر باحترام القوانين والأنظمة المنظمة للقطاع البنكي في الجزائر.

ثم جاء التزام البنوك الإسلامية بالجزائر بالمسؤولية الاخلاقية والخيرية في المرتبة الرابعة والخامسة على التوالي، وهو ما يعكس التزام البنوك الاسلامية باحترام القواعد المجتمعية والدينية والعرقية للمجتمع الجزائري.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

"هل تهتم البنوك الاسلامية في الجزائر بمختلف أبعاد الاداء المتوازن؟" أظهرت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المبينة في الجدول رقم (6-6) أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في البنوك الاسلامية على اهتمام البنوك بأدائها المتوازن ككل قدر بـ (3,84) وهو ما يبين موافقة أفراد عينة الدراسة على إهتمام هذه البنوك ومختلف أبعاد أدائها، وعدم التركيز على البعد المالي وفقط وهو ما يعكسه تصور بطاقة الاداء المتوازن بأن بعد التعلم والنمو من شأنه تحسين العمليات الداخلية لتناسب خدمات البنك إحتياجات الزبائن مما يؤثر إيجابا على أدائها المالي، أي اقتناع إدارات البنك بتداخل وتفاعل مختلف محاور الاداء المتوازن بما يقدم صورة متكاملة عن أداء البنك وهو ما يسمح باتخاذ قرارات فعالة من شأنها تعزيز الوضع التنافسي للبنوك الاسلامية بالجزائر.

ثالثا : النتائج المتعلقة بالفرضيات

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية بالجزائر" تم تأكيد هذه الفرضية حيث توصلنا من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن (56.4%) من التغيرات الحاصلة في الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية تُعزى على الأقل إلى بعد أو أكثر من أبعاد المسؤولية الاجتماعية، ونلاحظ أن هذا الاثر إيجابي أي كلما زاد توجه البنوك الاسلامية في الجزائر إلى الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية تحسن أداؤها المتوازن بمحاوره المختلفة، وهو ما يتفق مع ما قدمته النظريات المفسرة للعلاقة الايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء والتي أخذت بتأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على زوايا مختلفة من أداء المؤسسات كتحسين السمعة، أو الحماية من مخاطر السمعة، وتعزيز العلاقة مع مختلف أصحاب المصالح، أو زيادة الابداع والابتكار في خلق المنتجات والخدمات ويندرج كل عنصر من هذه العناصر ضمن بعد من أبعاد الأداء المتوازن، وتتجسد العلاقة بين هذه الأبعاد وفقا لفلسفة (Norton and kaplan) بسلسلة من العلاقات السببية ذات التأثيرات المتبادلة وصولا إلى تحسين الأداء المالي.

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات الفرعية.

2-1 الفرضية الفرعية الأولى :

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الاقتصادية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر"، تم رفض هذه الفرضية بالاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد التدريجي، أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد المسؤولية الاقتصادية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر، ونفسر هذه النتيجة بعدم نجاح البنوك الإسلامية محل الدراسة في استغلال بعد المسؤولية الاقتصادية لتحسين أدائها، رغم امتلاكها لآيات استثمارية اقتصادية شرعية مميزة.

2-2 الفرضية الفرعية الثانية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية القانونية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر"، تم قبول هذه الفرضية عند محتوى الدلالة (0.05) وإعتماداً على نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي تبين أن متغير المسؤولية القانونية فسر ما مقداره (14.2%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المتوازن ونلاحظ أيضا أن هذا الأثر موجب ونفسره بأن التزام البنوك الإسلامية محل الدراسية بمسؤوليتها القانونية من خلال احترام القوانين المنظمة للعمل المصرفي للبلد وكذا مختلف القوانين التي تتعلق بالأنشطة المختلفة للبنك، وهو ما من شأنه أن يكسب البنك ثقة الآخرين وهو ما يحسن علاقاتها مع مختلف أصحاب المصالح وكذا يحسن من سمعتها مما يؤثر إيجابا على أدائها كما أن التزام البنوك محل الدراسة بمسؤوليتها القانونية من شأنه تجنيب البنك تكاليف الوقوع في إشكاليات قانونية.

2-3 الفرضية الفرعية الثالثة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الأخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية بالجزائر"، تم رفض هذه الفرضية، أي أنه لا يؤثر بعد المسؤولية الاخلاقية عند مستوى الدلالة (0.05) على الأداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر، ونفسر هذه النتيجة بالتداخل الكبير بين بعدي المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية الشرعية للبنوك الإسلامية، فكل ما هو شرعي هو أخلاقي والعكس صحيح، أي أن بعد المسؤولية الشرعية غطى على بعد المسؤولية الأخلاقية وآثره على الأداء.

2-4 الفرضية الفرعية الرابعة:

"يوجد آثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الخيرية على الأداء المتوازن للبنوك الإسلامية في الجزائر".

تم تأكيد صحة هذه الفرضية وأظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي ان بعد المسؤولية الخيرية يؤثر بنسبة (50.5%) على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر ونفسر هذا التأثير الكبير، بأن انخراط البنوك الإسلامية في الجزائر في النشاطات الاجتماعية والخيرية له بعض

الخصوصية مقارنة بالبنوك الأخرى بسبب الآليات الشرعية في هذا الاطار على غرار توظيف القرض الحسن، والزكاة وهو ما من شأنه تعزيز قيمتها في السوق المالي ويرفع من قدرتها في الوصول إلى رؤوس الأموال مما ينعكس إيجابا على أدائها.

5-2 الفرضية الفرعية الخامسة:

"يوجد آثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الشرعية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية بالجزائر" تم تأكيد صحة هذه الفرضية وأظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي أن (17%) من التباين الحاصل في الأداء المتوازن راجع إلى التزام البنك بمسؤوليته الشرعية ونفسر ذلك بأهمية هذا البعد الذي يعطي الخصوصية لنشاط البنوك الإسلامية عن غيرها من البنوك في السوق المصرفية الجزائرية، في مجتمع يؤمن ويسلم بهذه المبادئ مما يهيئ أرضية مناسبة للإستثمار في هذا البعد، فتقديم خدمات تنسجم وقواعد الشريعة الاسلامية هو مركز جذب لعديد من العملاء الذين يجدون عوائق شرعية في التعامل مع البنوك التقليدية التي تتعامل بالربا، وهو ما ينعكس إيجابا على أدائها.

خلاصة الفصل

بالنظر إلى نتائج المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينية المدروسة والأهمية النسبية لها، يتضح إجماع أفراد العينة على التزام البنوك الاسلامية في الجزائر على تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الاقتصادية، القانونية، الاخلاقية، الخيرية والشرعية) بأهمية متفاوتة حيث كان مستوى الإجماع حول التزام البنوك محل الدراسة ببعد المسؤولية الشرعية هو الأعلى بدرجة (الموافقة جداً).

أما نتائج اختبار الفرضيات فأسفرت عن وجود أثر إيجابي لممارسات المسؤولية (الاجتماعية الأخلاقية، الشرعية والقانونية) على الأداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر، وأن بعد المسؤولية الخيرية احتل الرتبة الأول في التفسير تلاه بعد المسؤولية الشرعية، ثم بعد المسؤولية القانونية، في حين أظهرت النتائج أيضا عدم وجود أثر لبعدي المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية الأخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الإسلامية بالجزائر.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

أصبح هناك إتفاق وتوجه عام بالأخذ بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات بهدف تحسين الأداء وزيادة فعاليته فلم تعد المؤسسات اليوم تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب، ولم يعد تقييمها يتوقف على ربحيتها وفقط بل وجب الأخذ بعين الاعتبار نظرة متوازنة في تقييم الأداء تدمج الآثار المختلفة لأنشطتها على البيئة التي تعمل فيها بأطرافها المتعددة.

والبنوك الاسلامية وباعتبارها مؤسسات مالية تجسد الفلسفة الاسلامية للمال، إستناداً إلى الاسس النظرية لتأسيسها، أكسبها هذا طبيعة خاصة ومميزة وهو مانعكس على مسؤوليتها الاجتماعية التي تتميز بدورها عن غيرها من المنظمات الأخرى، فيمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية تعد إحدى أهم مجالات أنشطة البنوك الاسلامية ومكون رئيسي للحكم على أدائها.

وبالنظر إلى تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر نجدها تجربة حديثة من حيث التأسيس، التطور والعدد، في مقابل سيطرة البنوك التقليدية، وهو ما قادنا إلى البحث في مدى التزام البنوك الاسلامية في الجزائر بمسؤوليتها الاجتماعية بأبعادها المختلفة (الاقتصادية، القانونية، الاخلاقية، الخيرية والشرعية) وإنعكاسها على آدائها بما يعزز مكانتها في السوق المصرفية الجزائرية.

ومن خلال هذا البحث تم التوصل إلى عدة نتائج في الجانبين النظري والتطبيقي، كما توصلت الدراسة إلى تقديم عدد من الاقتراحات والتوصيات، بالإضافة إلى طرح بعض المواضيع كدراسات مستقبلية.

النتائج:

- عرف مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور بتطور المجتمع وتوقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عام، كما لا يوجد اتفاق بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، ويمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في انشطتها وسياستها بما يعود بالنفع المتبادل للمؤسسة والمجتمع.

- توجد عدة نظريات مفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ورغم اختلاف مسمياتها والفئة التي تندرج ضمنها إلا أنها تتعلق بأربعة أبعاد رئيسية تتعلق بالأرباح، الاداء السياسي المطالب الاجتماعية، والقيم الاخلاقية.

- كان للمبادرات الدولية دورا بالغ الاهمية في تنمية ثقافة المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث ساهمت في وضع توجيهات علمية وإرشادات عملية، لمساعدة المؤسسات على الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية وعلى رأسها: الميثاق العالمي للأمم المتحدة، المبادرة العالمية لإعداد التقارير، مبادئ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، المواصفة القياسية ISO26000.

- يعتبر موضوع قياس الأداء تجاه المسؤولية الاجتماعية من المواضيع المثيرة للجدل بسبب صعوبة قياس الأداء الاجتماعي عموما، ولعل أبرز أدوات القياس المعتمدة في هذا المجال : بطاقة الاداء المتوازن المستدامة، ومحاسبة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

- تقوم البنوك الإسلامية على مجموعة من الضوابط والأحكام الشرعية، المستمدة من الدين الاسلامي، فبالرغم من وجود تشابه مظهري بين البنوك الاسلامية والبنوك التقليدية في الوظائف والمهام في لعب دور الوساطة المالية إلا أن هناك تمايزاً واضحاً بينهما في المنهج والأسس.

- تسعى البنوك الاسلامية إلى تحقيق أهداف ذات طابع إنساني واجتماعي فضلاً عن هدف الربحية إنطلاقا من الاسس النظرية التي تقوم عليها والمستمدة من مبادئ الشريعة الاسلامية، التي أعطت مفهوم المسؤولية الإجتماعية بعداً مختلفا كما أعطت طريقة إستراتيجية مهمة للتفكير فى ابعاد هذا المفهوم.

- المسؤولية الاجتماعية في البنك الاسلامي هي التزام تعبدي اخلاقي، يقوم على مشاركة البنك في الأنشطة الاجتماعية لتلبية متطلبات المجتمع المختلفة، وتحسين رفاهيته، ويبقى دافع البنك الاسلامي من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية هو نيل رضا الله تعالي.

- إن فكرة قيام البنوك الاسلامية في حد ذاتها هو تجسيد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، فقد أخذت هذه البنوك على عاتقها مسؤولية توفير خدمات ومنتجات مالية تحترم الخصوصية الشرعية وتلبي رغبات الزبون المسلم وهو ما أدى إلى إضافة بعد خاص بمسؤولية البنك الاسلامي والمتمثل في بعد المسؤولية الشرعية حسب منظمة AAOIFI.

- تلتزم البنوك الاسلامية في الجزائر بممارسات بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة بدرجات متفاوتة، وذهبت أعلى نسبة التزام إلى البعد الشرعي.

- أظهرت نتائج الدراسة حول أنشطة البنوك الاسلامية في الجزائر تجاه البيئة أنها تكاد تكون معدومة، ومنه يمكن القول أن هذه البنوك تهمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة.

- على الرغم من أن مستوى الالتزام العام بالمسؤولية الاجتماعية كان مرتفعا في البنكين محل الدراسة إلا أن ذلك لا يعني بالضرورة إمتلاك سياسة واضحة لدمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الاستراتيجية العامة، لاسيما على مستوى بنك السلام الجزائر، الذي تقتصر ممارسات المسؤولية على مستواه على مبادرات متفرقة ليس لها توجه استراتيجي واضح على عكس بنك البركة الجزائر اللذي ينتهج خطة واضحة ضمن الاستراتيجية العامة للبنك البركة الام من خلال برنامجي البركة للإستدامة والمسؤولية الاجتماعية (2016-2020) ثم برنامج (2022-2025).

- أيضا مستوى الالتزام المرتفع هذا لم يصحبه مستوى من القياس والإفصاح، لاسيما على مستوى بنك السلام الجزائر الذي يقتصر على استعراض ممارساته ضمن المسؤولية الاجتماعية في أعداد مجلاته المنشورة عبر موقعه الرسمي وبهذا يضيع البنك فرصة تطوير أدائه من خلال الترويج لمسؤولية الاجتماعية.

- ويمكن تلخيص نتائج فرضيات الدراسية في الجدول التالي:

الفرضيات	النتيجة
H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية في الجزائر.	تم تأكيد صحة هذه الفرصة
H_{11} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الاقتصادية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر.	تم رفض هذه الفرضية
H_{12} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية القانونية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر.	تم تأكيد صحة هذه الفرصة
H_{13} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الأخلاقية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر.	تم رفض هذه الفرضية
H_{14} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الخيرية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر.	تم تأكيد صحة هذه الفرصة
H_{15} يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المسؤولية الشرعية على الاداء المتوازن للبنوك الاسلامية بالجزائر.	تم تأكيد صحة هذه الفرصة

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة.

التوصيات:

- توصي الدراسة البنوك الاسلامية في الجزائر بضرورة تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية ضمن إستراتيجيتها، مع التركيز على بعد المسؤولية الشرعية لتجعل منه عاملا حاسما في تطوير الأداء.

- توصي الدراسة البنوك الاسلامية في الجزائر بإعادة النظر في كيفية ممارستها لمسؤوليتها الاقتصادية والأخلاقية في إطار برامج المسؤولية الاجتماعية، إذ أظهرت النتائج عدم تأثير هذه الأخيرة على الاداء.

- أن تعمل البنوك الاسلامية محل الدراسة على مراعاة الجانب البيئي والمساهمة في المحافظة على البيئة من خلال تعميق الشراكة مع المنظمات المسؤولة عن حماية البيئة، وتمويل الاستثمارات في هذا الجانب، وتعزيز الوعي بقضايا البيئة تجسيداً لما تقتضيه أمانة الاستخلاف في الارض.

- محاولة إعتماد البنوك الاسلامية في الجزائر لصيغة موحدة في القياس والإفصاح عن أنشطة المسؤولية الاجتماعية اعتماداً على معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الاسلامية (AAOIFI) بهذا الشأن.

- التزام البنوك الاسلامية بإصدار تقارير بشكل دورى يتضمن ممارسات المسؤولية الاجتماعية والآلية المتبعة في التنفيذ وكذا إيضاح أهم المنافع التي عادت على المجتمع من هذه المشروعات، وتعزيز الافصاح من خلال إنشاء مواقع الكترونية خاصة، بما يوفر معلومات مرجعية لمختلف الاطراف.

-ان تبدي البنوك الإسلامية محل الدراسة مزيداً من التعاون مع الباحثين، باعتباره جزءاً من مسؤوليتها الاجتماعية، إذ وجدت لباحثة صعوبة كبيرة جداً في الحصول على البيانات للدراسة.

آفاق الدراسة:

أما عن آفاق البحث المستقبلية تقترح الباحثة إجراء نفس الدراسة أي البحث: في آثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية على أدائها، ولكن دراسة هذه الأبعاد من وجهة نظر المتعاملين مع البنوك الاسلامية وكذا من وجهة نظر المستويات الوظيفية المختلفة على مستوى هذه البنوك.

- كما نقترح إجراء هذه الدراسة من وجهة نظر محاسبية أي الاعتماد في دراسة الأثر على التكاليف الاجتماعية ومؤشرات الأداء القابلة للقياس.

- نقترح أيضا تعميم الدراسة الحالية على باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى أو بالأخص دراسة الموضوع على مستوى مؤسسات صناعة الادوية في الجزائر لأهمية المسؤولية الاجتماعية على مستواها، خاصة فيما يتعلق بالجانب البيئي.

- كما نقترح إجراء بحوث حول إمكانية تطوير نموذج محاسبي للإفصاح عن الاداء في المسؤولية الاجتماعية ضمن تقارير بمعايير إعداد واضحة وموحدة تعكس الأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية ضمن القطاع المصرفي وفي القطاعات الاخرى في الجزائر.

المراجع

المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب:

- أحمد سليمان خصاونة، المصارف الاسلامية (مقررات لجنة بازل - تحديات العولمة وإستراتيجيات مواجهتها)، دار الجدار للكتاب العالمي، عمان، الأردن. 2008.

- أحمد صبحي العبادي، أدوات الاستثمار الاسلامية، البيوع، القروض، الخدمات المصرفية، دار الفكر للنشر والتوزيع. سوريا. 2010.

- آمنة سعودي، شعباء بعطيش، بطاقة الأداء المتوازن مفاهيم وأبعاد، دار المتنبي للطباعة والنشر، المسيلة. الجزائر. 2023.

- بن إبراهيم الغالي، أبعاد القرار التمويلي والاستثماري في البنوك الإسلامية، دار النفائس، الاردن. 2012.

- جبالة محمد، مقدم مختارية، المسؤولية الاجتماعية للشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، كتاب جماعي، المركز الديمقراطي العربي، برلين ألمانيا. 2019.

- حسين محمد سمعان، موسى عمر مبارك، محاسبة المصارف الاسلامية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن. 2009.

- حسين بن هاني، اقتصاديات النقود والبنوك، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان. الاردن. 2018.

- خالد قاشي، رمزي بودرجية، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان. الاردن. 2018.

- شوقي بورقية، الكفاءة التشغيلية للمصارف الاسلامية، دراسة تطبيقية، مقارنة، دار النفائس، عمان. الاردن. 2016.

- صالح العموري، رولا المعايطة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات من الألف إلى الياء، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان. الاردن. 2015.

- صقر أحمد الخصاونة ، عقد التأجير التمويلي، دراسة مقاربة، دار وائل للنشر. الاردن. 2005.

- عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية نحو التنمية المستدامة، دار البازوري، عمان. الاردن. 2015.

- عائشة الشرقاوي المالقب، البنوك الاسلامية بين التجربة والفقه، القانون والتطبيق، المركز الثقافي العربي، بيروت. 2000.

- عادل عبد الفضيل، ضوابط ومعايير الاستثمار في المصارف الاسلامية، دراسة مقارنة، دار التعليم الجامعي للكتب المصرية. الاسكندرية. 2015.

- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الادارة الاستراتيجية في البنوك الاسلامية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب. 2004.

- عبد الحميد المغربي. الإدارة الاستراتيجية لقياس الاداء المتوازن، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع. مصر. 2006.

- عبد المطلب عبد الحميد، إقتصاديات الاستثمار والتمويل الاسلامي في الصيرفة الإسلامية، الدار الجامعية الاسكندرية. مصر. 2014.

- علي عبودي نعيمة الجبوري، إدارة المصارف الاسلامية نظام مالي عادل، دار الصفاء للنشر والتوزيع. الاردن. 2016.

- عطوي جوزت، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه وطرقه الاحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن. 2009.

- محمود حسين الصوان، أساسيات العمل المصرفي الاسلامي، دراسة مصرفية تحليلية مع ملحق الفتاوى الشرعية، دار وائل، عمان. الاردن. 2013.

- محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، إدارة المصارف الاسلامية، مدخل حديث، ادار وائل للنشر، عمان، الأردن. 2010.

- محمد سعد عامر، الأصول الشرعية في الاقتصاد الإسلامي، مؤسسة بشاب الجامعة الاسكندرية. مصر.2018.

- مشتاق محمود خلف السبعاوي، الدور التمويلي للمصارف الاسلامية وآفاق تطويره في ضوء المسؤولية الاجتماعية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر. 2018.

- محمد فلاق المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال، دار اليازوري العلمية، عمان. الاردن. 2016.

- مدحت أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية، ISO26000، القاهرة. مصر. 2015.

- فضيلات حبر محمود، المعاملات المالية الشرعية الإسلامية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفة، عمان. الأردن. 1999.

- كمال أحمد أبو ماضي : بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم أداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نسان للطباعة والنشر غزة، فلسطية. 2018.

- نعيم نمر داود، نحو اقتصاد إسلامي، دار البداية، الاردن. 2012.

- هناء محمد هلال الحنيطلي، ساري سليمان محمد ملاحيم، تسعير المرابحة في المصارف الاسلامية، دار النفائس، الأردن. 2016.

- وائل عربيات، المصارف الاسلامية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع. الاردن. 2006.

الأطروحات:

- السعدون هذى مؤيد حاتم، إستخدام بطاقة الاداء المتوازن في تقويم الأداء الاستراتيجي في جامعة القادسية، رسالة ماجستير، جامعة القادسية، العراق. 2017.

- العايب عبد الرحمان، التحكم فى الاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ضل تحديات التنمية المستدامة، رسالة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف. الجزائر. 2010.

- أمال لعمش، دور الهندسة المالية في تطوير الصناعة المصرفية الاسلامية، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف. الجزائر. 2012.

- زينب تمراط، أثر القياس المحاسبي لرأس المال الفكري على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات المدرجة في البورصة الجزائر 2010 إلى 2020، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف. الجزائر. 2023/2022.

- سعود، البنوك التجارية والبنوك الإسلامية، ودورها في التنمية، أطروحة دكتوراه. جامعة الجزائر3. 2014/2013.

- سليمان بن عبد الله بن محمد بن الزامل، مستوى الافصاح عن عناصر التقارير المالية السنوية لشركات البتروكمياويات، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية. 2015.

- سهام عقون، التكوين وتنمية الكفاءات لتحسين أداء المؤسسات، دراسة حالة النقل الحضري بمدينة باتنة، اطروحة دكتوراه جامعة الحاج لخضر باتنة. 2018/2017.

- شدى نعمان أبودست، دراسة العلاقة بين الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للشركات (دراسة مسحية على الشركات المسجلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية) رسالة ماجستير، جامعة تشرين. سوريا. 2018.

- عبد الواحد غردة، دور التمويل المصرفي الاسلامي في تحقيق التنمية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه. جامعة باجي مختار. عنابة. الجزائر. 2012.

- عمر بو جمعة، تقييم الأداء وتحديد معدلات الربحية في البنوك الاسلامية، مذكرة ماجستير، جامعة جيجل. الجزائر. 2016.

- مباركي صالح، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات من منظور بطاقة الاداء المتوازن دراسة حالة مجموعة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة. 2023/2022.

- محمد بوكريكب، استخدام الموازنات التقديرية في تقديم المؤسسات دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2023/2022.

- مقدم وهيبة، تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة وهران. 2014/2013.

- وسيلة بالهادي، دور المسؤولية الإجماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح، دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات ولاية سطيف، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس. سطيف. الجزائر. 2019/2018.

- نوبلي نجلاء، إستخدام أدوات المحاسبة الادارية في تحسين الأداء المالي، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة. 2015/2014.

المقالات:

- الحكيم منير سليمان، المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الاسلامية، البلقاء للبحوث والدراسات، المجلد17. العدد2. 2014.

- الشيخ الداوي، تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء، مجلة الباحث. العدد7. 2016.

- الشيخ ساوس، تقييم الاداء التنظيمي باستخدام أصول بطاقة الاداء المتوازن في مؤسسة سونلغاز، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. المجلد1. العدد2. 2012.

- أسامة العاني عبد المجيد، طبيعة المسؤولية الاجتماعية في المصرف الاسلامي، (دراسة حالة البنك الاسلامي الاردني) المجلة الاردنية للدراسات الاسلامية. مجلد3. العدد13. 2017.

- أدون جمال، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة شركة CHAI ALLI سيدى بلعباس، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد6. العدد2. 2022.

- آمينة طيباوي، سارة بودربالة، إستخدام أبعاد بطاقة الاداء المتوازن، في قياس الأداء الاستراتجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، المجلد10 العدد2. 2019.

- بن حليمة هوارية، بطاهر علي، البنوك الإسلامية وعلاقتها بالسوق المالية الاسلامية، التجربة الماليزية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ودراسات الاقتصاد العدد16.

- بونار عمار، إسلام حليفة، أثر تبلي ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي، دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائر، مجلة بناء للاقتصاد والتجارة، المجلد4. العدد1. 2020.

- جمال كنزة، دور مدخل إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء المؤسسات، دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد3. العدد2. 2019.

- زرنوح أحمد، العوامل المؤكدة في الأداء، المجلة سوسيولوجيا للدراسات والبحوث العدد3. 2017.

- سعد العنزي، محاولة جادة لتأطير نظرية أصحاب المصالح في دراسات إدارة المال، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. المجلد13. العدد48. 2007.

- سفير محمد وآخرون، آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، العدد4. 2018.

- شريف عياط، ابتسام سلاطنية، تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد5. العدد2. 2020.

- عبد العزيز أودودني، البنوك الإسلامية نشأتها، أنواعها وظائفها وخصائصها، مجلة ذخائر، العدد18. 2024.

- عبد المالك مزهودة، الاداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول. 2001.

- فاطمة بن عايش، جمعة هوام، مستوى تطبيق الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات دراسة تحليلية لعينة مع المؤسسات الفرنسية المدرجة فالبورصة للفترة 2010-2016. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد5. 2020.

- كوثر رامي، مراد كواشى، بطاقة الأداء المتوازن كمدخل لتحقيق التكامل بين ممارسات الاستدامة وإستراتيجية المؤسسة، دراسة حالة شركة زين للإتصالات الاردن. المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير. المجلد16. العدد الاول. 2020.

- لطرش محمد، جعيل جمال، المسؤولية الإجتماعية للبنوك الاسلامية، دراسة حالة البنك الإسلامي الاردني، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية العدد9. 2018.

- مليكة حفيظ شباكي، لغراب سمية، مساهمة البنوك الإسلامية في تفعيل تثمير أموال الزكاة، إتفاقية التعاون بين بنك البركة وصندوق الزكاة نموذجا، مجلة جديد الاقتصاد، العدد9. 2014.

- محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية، شركتي سونطراك الجزائرية وأرامكو السعودية نموذجا، مجلة الباحث العدد12. 2013.

- محمد سمير، وعد هادي، عقبل دخيل، إستخدام بطاقة الاداء المتوازن لتقييم الاداء الاستراتيجي للوحدات الاقتصادية، بحث تطبيقي في كلية الادارة والاقتصاد. جامعة المثنبي.2018.

- محمد الشريفي ناصر، تحليل الإنحدار الخطي باستخدام برنامج SPSS، ضمن بحوث علوم الرياضيات، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد3. العدد الأول. 2021.

- محمود حمدون الصواف، إدارة الجودة الشاملة وبطاقة الاداء المتوازن، المجلة الاكاديمية لحامية نوروز، المجلد9. العدد الأول. 2020.

- مختار بونقاب، زواوبد لزهاري، تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية، دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية، المجلة الدولية للدراسات الانسانية والاجتماعية والاقتصادية العدد الأول. 2012.

- يحي عبد اللاوي وآخرون، المحاسبية عن المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في القوائم المالية، عرض المجموعة من النماذج، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد3. العدد1. 2020.

المؤتمرات والملتقيات:

- براق محمد، لقمان مصطفى، أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ورؤية الفكر الاقتصادي الإسلامي لها، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث بعنوان (منظمة الاعمال والمسؤولية الاجتماعية) العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار. 2012.

- عزاوى عمر وآخرون، دوافع تبني منظمات الأعمال لأبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول (منظمة الأعمال والمؤولية الاجتماعية)، جامعة بشار. 2012.

- عماد سعد، خطوات إعداد تقارير الاستدامة، وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ، الملتقى الدولي الثاني للتعريف بأهداف التنمية المستدامة، المنامة البحرين. 2018.

- مراد كواشي، دور نماذج الإفصاح العالمية في تعزيز الحوكمة المحاسبية، مداخلة، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير، جامعة أم البواقي. 2010.

الوثائق والنشرات الرسمية:

- المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي الموجهة إلى الشركات متعددة الجنسيات، دليل النقابات العمالية.

- التقرير السنوي لبنك السلام الجزائر 31 دسمبر 2023.

- تقرير الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية لمجموعة البركة. 2012-2016.

- تقرير الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية لمجموعة البركة .2016-2020.

- معايير المحاسبة والمراجعة والأخلاقيات الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الاسلامية AAOIFI.

- مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بكشف تأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الامم المتحدة جنيف 2004.

- Books **المراجع باللغة الاجنبية**

Ang.ell Renaud, Nicolas Berland, mesure de la performance globale des entreprises. Compatible et environnement. france. 2007

- Archie B carroll. Annk Buchtoltz, Business and Society Ethics and stak holder management 7h Edition, South-Western. Apart of congage. learning 2009.

- B. Der Vaux. A Coulaud - dictionnaires de management et de contrôle de gestion, 2eme édition dunod. Paris 1999.

- Bernard Martary, contrôle de gestion Social librairie, Paris 1999.

- François Giraud et autres. contrôle de gestion et pilotage de la Performance 2eme éditions Gualine Editeur. Paris 2004.

- Français labelle, les cinques Génération de la Responsabilité Sociale organisationnelle. CESEM-HEM. 2013.

- Loring Philippes, Méthode et pratique de la Performance, Edition d'organisation. Paris. 2003.

- Milton friedman, the Social responsibility of Business the increase its profits, the New York magazine 1970.

- Meriam Sophia - Riba in Islamic jurisprudence 2004.

- Sghavier Asma, la finance islamique Aspects 10 Critiques de la finance conventionnelle, l'Harmattan 2021.

- Vincent plauchet. mesure, d'amélioration des Performance industrielles, Tome 2. UPMF. France 2006.

Articles:

- Adel Golli et Dorra yahiaoui, Responsabilité Sociale des entreprise : analyse du modèle de Carroll (1991) et application de cas tunisien. Revue management et avenir. N°23. 2009.

- Ali Pivandri et thomayoum Yousefi, Balanced Scorecard A Tool for Measuring, Journal of Trade Economics and finance. vol 2.N6.2011.

- Archie Bcarsoll, the pyramid of corporate social responsibility toward moral management of organization, Stak holders, Business horizons, vol 34. N4. 1991.

- Archie B carroll. corporate Social Responsibly ty, evolution of a defétuonal constrict Business Society. 42A. vol 38. No3.1999

- Archie B carroll and Marks Schwartz. Corporate Social Responsibility, three, Domam Apprach Business ethics quarterly-volume 13.2003

- Archie B Carroll and Kareen M Shabama, the Business case for corporate Social Responsibility,

-A reviewed of concepts, Research and practice International Journal of management Revue's Vol 12. N. 1 2010

- Davis k. the case for and against business assumption of Social Responsibility. Academy of management journal. vol 16. N°2 1973.

- Dammau. Wood. Corporate social Performance Revisited, the Academy of management Review vol 16. N.4 1991.

- Drum Wright and Murphy Epatric: corporate Social Marketing in hand Book of Marketing an Society CA, Sgae Publication 2001

- Elisabeth Garriga and Damenc Mele, corporate Social Responsibility theories Mapping, the Territory Journal of Business, 2004.

- Hemry Waruhui. Rebalancing the Balanced Score card: A sequel to kaplan and Norton, European Journal of Business and Management Vol6 N29. 2014

- Jean-Marie Garde bat and Nicolas Siven, Responsabilité sociale des entreprises et Performance. Un point de vue économique, la Revue des Sciences de Gestion Direction et Gestion 2008.

- Joseph. Brunce Njaya, l'impacte de la Responsabilité Sociale (RSE) sur la Performance financière des entreprise (PFE) du Ganeroun, Revue congolaise de Gestion. 2014

- Michael Porter and Mark. R. Kramer. Strategy and Society: the link between competitive Advantage and corporate social Responsibility Havard, business Review 2006.

- Mitnice. Ratlut. My country S. future A culture Center d'intérogation of corporate Social Responsibility in India. journal of Business ethics, vol 106-N.2.2012.

- Muhammad Mustafa, Ahmad Shuaib. TAKAFU ALISLAMS. IN ISLAMIQ. A comparative study With Contemporary economic System, Malaysian the Journal of syarichand fall vol. 11. N1

•Oculdachsal. Imane, Dichmioune hilal, le mêle de la comptabilité de la responsabilité Spécial d'entreprise face à la crise émergente du Coronavirus, Revue des recherche Eca. Vol 16. N. 2021

•Roberts. Kaplan and David P. Nortam, the Balanced Scorecard: measures that drive performance, harvard Business Review, 1992.

• Robert kaplan and David Norton, the Balanced Scorecards Translating strategy is Action. Harvard Business Review, 1996.

•Robert kaplan and David Nerton, Iu king the Balanced Scorecard te strategy.California, Management Review, vol 39 N1. 1996

- stive Hoeffler and kevin lane. Keller, Building Brand Equity through corporate Social Marketing Journal of policy and Marketing - vol 21. spray 2002

- Jose Allouche et patric larouche, responsabilité sociale et performance financière une Synthèse de la littérature, Papier présente au colloque Responsabilité Saciale des Entreprise Réalité mythe du mystification 17. 2005. Nancy

المواقع الالكترونية

https://www.eeas.eupa.eu

• https://www.ilo-org.

• https: //www. World bank. org

• https://www.wbcsd. org

• https://hbrarabic.con

• https: // Unglobal compact.org

• https: //WWW.ISO.org.

https://WWW.globalreporting.org

•https://www.oecd.ang •

https://www.aaoifi.com

• https://www.albaraka-bank.dz

• https://www.bsc designer.con

• https: // WWW.alsalamalgeria.com

Kitab online.com.

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (01):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة العليا للتجارة -القليعة–

سيدي الفاضل سيدتي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان: (اثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على اداء البنوك الإسلامية في الجزائر)

وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص مراقبة التسيير بالمدرسة العليا للتجارة .القليعة.

ان نجاح هذا البحث وبلوغ النتائج المرجوة متوقف على تعاونكم في منحنا جزء من وقتكم للإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية وثق تماما بان اجابتك ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلي

وشكرًا

من اعداد الطالبة: وزاني جميلة. تحت اشراف الأستاذ الدكتور: كشاد رابح

يرجى التفضل بوضع العلامة (x) في الاختيار الذي يتوافق مع رأيكم في كل محاور البحث

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

1-**الجنس**: • ذكر ( ) •انثى ( )

2-الفئة العمرية:

•اقل من 30 سنة ( ) • من 30 الى 39 سنة ( ) •من 40 الى 49 سنة( ) • 50 سنة فأكثر ( )

3-المستوى التعليمي:

•ثانوي واقل( ) •شهادة جامعية (ليسانس، ماتسر، مهندس الخ) ( ) • دراسات عليا ( )

4-المستوى الوظيفي:

•مدير عام ( ) •مدير فرع ( ) •نائب مدير الفرع ( ) •رئيس قسم ( ) • أخرى ( )

5-سنوات الخبرة قبل الوظيفة الحالية:

•اقل من 5 سنوات ( ) •من 5 الى 10سنوات ( ) • اكثر من 10 سنوات ( )

6- سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية :

•اقل من5 سنوات ( ) •من5 الى10 سنوات ( ) •اكثر من 10سنوات ( )

المحور الأول: المسؤولية الاقتصادية للبنوك الإسلامية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يحرص البنك على المساهمة في البرامج التمويلية للدولة					
يحرص البنك على تسهيل عمليات التمويل للمشاريع الاستثمارية المنتجة					
يحرص البنك على التركيز على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية اعلى					
يحرص البنك على تعظيم قيمة عائد المساهمين					
يسعى البنك الى توسعة حصته السوقية مع احترام البنوك المنافسة					
يحرص البنك الى دعم برامج الاستدامة البيئية					

المحور الثاني: المسؤولية القانونية للبنوك الإسلامية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يلتزم البنك بممارسة اعماله بما يتوافق والتشريعات القانونية المعمول بها في الدولة					
يلتزم البنك بالمحافظة على الحقوق القانونية للمساهمين					
يلتزم البنك بالمحافظة على الحقوق القانونية للموظفين					
يحرص البنك على قانونية جميع تعاملاته مع الزبائن					
يلتزم البنك باحترام قواعد الصحة والوقاية في مكان العمل					
يلتزم البنك بالتشريعات القانونية للمحافظة على البيئة					

المحور الثالث: المسؤولية الأخلاقية للبنوك الإسلامية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع اهداف وقيم المجتمع					
يسعى البنك الى الترويج لأعماله بشكل أخلاقي					
يمتلك البنك دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديه					
يطبق البنك نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري بشتى انواعه					
يهتم البنك بالجوانب الأخلاقية في جميع علاقاته مع العميل					
يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع					

المحور الرابع: المسؤولية الخيرية للبنوك الإسلامية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يساهم البنك في دعم البنية التحتية للمجتمع من خلال دعم الصحة والتعليم ...الخ					
يحرص البنك على تقديم المساعدات والتبرعات للجمعيات الخيرية في مختلف المجالات ومتابعة مسارها					
يحرص البنك على التنظيم الجيد والإشراف على برامج خاصة لمساعدة الفقراء والمحتاجين (تقديم قفة رمضان. تنظيم رحلات العمرة والحج .... الخ)					
يحرص البنك على تخفيض أسعار خدماته لبعض الشرائح الاجتماعية					
يحرص البنك على استفادة الفئات المحتاجة من القروض الحسنة من موظفي وزبائن البنك					
يساهم البنك بطريقة فعالة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.					

المحور الخامس: المسؤولية الشرعية للبنوك الإسلامية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يسعى البنك الى زيادة ثقافة المتعاملين بالمعاملات المصرفية الإسلامية					
يلتزم البنك بمعاير الرقابة الشرعية الشاملة (السابقة والمتزامنة واللاحقة) لمختلف العمليات التي يقوم بها					
يلتزم البنك بدقة بمعيار تجنب الربا اخذا وإعطاء في تعاملاته المصرفية					
يسعى البنك الى تقديم حلول تمويلية شرعية لمعالجة المشاكل الحيوية في المجتمع					
يحرص البنك على تطبيق معيار تجنب البيوع والصيغ الاستثمارية المحرمة شرعا					
يقدم البنك صيغ تمويلية شرعية مختلفة تتناسب واحتياجات المتعاملين التمويلية					

لمحور السادس:تؤثر مشاريع وبرامج المسؤولية الاجتماعية للبنك الإسلامي على الأداء المتوازن من خلال

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا:الأداء المالي					
تحقيق إنجازات مالية أكبر من السابق					
زيادة حجم المبيعات من الخدمات المصرفية					
الاستغلال الأمثل لأصول البنك					
تحقيق انخفاض مستمر في نفقات البنك المباشرة					
تحقيق أفضل عائد من استثمار الأموال بأساليب شرعية					
ثانيا: رضا العملاء					
تتوزع فروع البنك في اغلب المناطق الحيوية بما يغطي حاجة المتعاملين بشكل كافي					
يحرص البنك على راحة المتعاملين اثناء تقديم الخدمة المصرفية					
يحرص البنك على معرفة اراء العملاء حول الخدمات المقدمة باستمرار					
يعمل البنك باستمرار على الاحتفاظ بعملائه الحاليين وكسب عملاء جدد					
نظام ادارة شكاوى الزبائن لدى البنك فعال ويلبي تطلعاتهم					
ثالثا: العمليات الداخلية					
تنظيم الاعمال المطلوبة من الموظفين بصورة واضحة ودقيقة					
اعتماد سياسة إدارية تسمح بمشاركة الموظفين في عمليات صنع القرار					
توفير ظروف عمل مميزة وأساليب عمل مريحة					
استعمال تقنيات حديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات					
الاهتمام بعملية الابتكار لتطوير أساليب العمل لإشباع حاجة العملاء					
رابعا: التعلم والنمو					
الدورات التدريبية التي ينظمها البنك فعالة وتساهم في تنمية قدرات الموظفين					
تنتهج إدارة البنك سياسة واضحة لمشاركة الموظفين في الأرباح					
يعتمد البنك نظام ترقية محفز يعترف بقدرات وكفاءة الموظفين					
يعمل البنك على تحفيز القدرات الإبداعية الفردية والجماعية للموظفين					
يمتلك البنك نظام معلومات فعال يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب					

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

الرقم	اسم ولقب المحكم	الجامعة أو المؤسسة
01	مولوج كمال	جامعة المدية
02	احدادن جمال	بنك البركة الجزائر
03	محامي زليخة	جامعة الجزائر

الملحق رقم (03) مخرجات SPSS

1- الاتساق الداخلي للأسئلة مع المحاور

2-1 المحور الأول

Corrélations

		يحرص البنك على المساهمة في البرامج التنموية للدولة	يحرص البنك على تسهيل عمليات التمويل للمشاريع الاستثمارية المنتجة	يحرص البنك على التركيز على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية اعلى	يحرص البنك على تعظيم قيمة عائد المساهمين	يسعى البنك الى توسعة حصته السوقية مع احترام البنوك المنافسة	يحرص البنك الى دعم برامج الاستدامة البيئية	X1
يحرص البنك على المساهمة في البرامج التنموية للدولة	Corrélation de Pearson	1	,647**	,492**	,246	,301*	,345*	,721**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,104	,044	,020	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على تسهيل عمليات التمويل للمشاريع الاستثمارية المنتجة	Corrélation de Pearson	,647**	1	,578**	,480**	,550**	,622**	,874**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على التركيز على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية اعلى	Corrélation de Pearson	,492**	,578**	1	,275	,379*	,411**	,702**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,067	,010	,005	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على تعظيم قيمة عائد المساهمين	Corrélation de Pearson	,246	,480**	,275	1	,514**	,370*	,606**
	Sig. (bilatérale)	,104	,001	,067		,000	,012	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يسعى البنك الى توسعة حصته السوقية مع احترام البنوك المنافسة	Corrélation de Pearson	,301*	,550**	,379*	,514**	1	,574**	,728**
	Sig. (bilatérale)	,044	,000	,010	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك الى دعم برامج الاستدامة البيئية	Corrélation de Pearson	,345*	,622**	,411**	,370*	,574**	1	,777**
	Sig. (bilatérale)	,020	,000	,005	,012	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X1	Corrélation de Pearson	,721**	,874**	,702**	,606**	,728**	,777**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

2-1 المحور الثاني

Corrélations

		يلتزم البنك بممارسه اعماله بما يتوافق والتشريعات القانونيه المعمول بها في الدوله	يلتزم البنك بالمحافظه على الحقوق القانونيه للمساهمين	يلتزم البنك بالمحافظه على الحقوق القانونيه للموظفين	يحرص البنك على قانونيه جميع تعاملاته مع الزبائن	يلتزم البنك باحترام قواعد الصحه والوقايه في مكان العمل	يلتزم البنك بالتشريعات القانونيه للمحافظه على البيئه	X2
يلتزم البنك بممارسه اعماله بما يتوافق والتشريعات القانونيه المعمول بها في الدوله	Corrélation de Pearson	1	,662**	,420**	,465**	,416**	,327*	,648**
	Sig. (bilatérale)		,000	,004	,001	,005	,028	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يلتزم البنك بالمحافظه على الحقوق القانونيه للمساهمين	Corrélation de Pearson	,662**	1	,466**	,776**	,454**	,508**	,768**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,000	,002	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يلتزم البنك بالمحافظه على الحقوق القانونيه للموظفين	Corrélation de Pearson	,420**	,466**	1	,476**	,837**	,672**	,854**
	Sig. (bilatérale)	,004	,001		,001	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على قانونيه جميع تعاملاته مع الزبائن	Corrélation de Pearson	,465**	,776**	,476**	1	,536**	,412**	,729**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,001		,000	,005	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يلتزم البنك باحترام قواعد الصحه والوقايه في مكان العمل	Corrélation de Pearson	,416**	,454**	,837**	,536**	1	,761**	,881**
	Sig. (bilatérale)	,005	,002	,000	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يلتزم البنك بالتشريعات القانونيه للمحافظه على البيئه	Corrélation de Pearson	,327*	,508**	,672**	,412**	,761**	1	,824**
	Sig. (bilatérale)	,028	,000	,000	,005	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2	Corrélation de Pearson	,648**	,768**	,854**	,729**	,881**	,824**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

3- المحور الثالث

Corrélations

		تتوافق رساله البنك وأهدافه مع اهداف وقيم المجتمع	يسعى البنك الى الترويج لأعماله بشكل أخلاقي	يمتلك البنك دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديه	يطبق البنك نظاما صارما لمحاربه الفساد الإداري بشتى انواعه	يهتم البنك بالجوانب الأخلاقيه في جميع علاقاته مع العميل	يوفر البنك فرص وظيفيه متكافئه وعادله للجميع	X3
تتوافق رساله البنك وأهدافه مع اهداف وقيم المجتمع	Corrélation de Pearson	1	,791**	,507**	,569**	,694**	,624**	,811**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يسعى البنك الى الترويج لأعماله بشكل أخلاقي	Corrélation de Pearson	,791**	1	,427**	,561**	,721**	,507**	,758**
	Sig. (bilatérale)	,000		,003	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يمتلك البنك دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديه	Corrélation de Pearson	,507**	,427**	1	,626**	,576**	,653**	,772**
	Sig. (bilatérale)	,000	,003		,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يطبق البنك نظاما صارما لمحاربه الفساد الإداري بشتى انواعه	Corrélation de Pearson	,569**	,561**	,626**	1	,780**	,791**	,879**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يهتم البنك بالجوانب الأخلاقيه في جميع علاقاته مع العميل	Corrélation de Pearson	,694**	,721**	,576**	,780**	1	,685**	,874**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يوفر البنك فرص وظيفيه متكافئه وعادله للجميع	Corrélation de Pearson	,624**	,507**	,653**	,791**	,685**	1	,890**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X3	Corrélation de Pearson	,811**	,758**	,772**	,879**	,874**	,890**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

4-1 المحور الرابع

Corrélations

		يساهم البنك بشكل فعال في دعم البيئة الصحية للمجتمع من خلال دعم الصحة والتعليم ...الخ	يحرص البنك على تقديم المساعدات والتبرعات للجمعيات الخيرية في مختلف المجالات ومتابعة مسارها	يحرص البنك على التنظيم الجيد والاشراف على برامج خاصة لمساعدة الفقراء والمحتاجين (تقديم كفة رمضان. تنظيم رحلات العمرة والحج .... الخ)	يحرص البنك على تخفيض أسعار خدماته لبعض الشرائح الاجتماعية	يحرص البنك على استفادة الفئات المحتاجة من القروض الحسنة من موظفي وزبائن البنك.	يساهم البنك بطريقة فعالة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	X4
يساهم البنك بشكل فعال في دعم البيئة الصحية للمجتمع من خلال دعم الصحة والتعليم ...الخ	Corrélation de Pearson	1	,686**	,589**	,615**	,673**	,431**	,850**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على تقديم المساعدات والتبرعات للجمعيات الخيرية في مختلف المجالات ومتابعة مسارها	Corrélation de Pearson	,686**	1	,618**	,482**	,530**	,478**	,787**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,000	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على التنظيم الجيد والاشراف على برامج خاصة لمساعدة الفقراء والمحتاجين (تقديم كفة رمضان. تنظيم رحلات العمرة والحج .... الخ)	Corrélation de Pearson	,589**	,618**	1	,416**	,403**	,364*	,701**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,005	,006	,014	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على تخفيض أسعار خدماته لبعض الشرائح الاجتماعية	Corrélation de Pearson	,615**	,482**	,416**	1	,411**	,550**	,781**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,005		,005	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على استفادة الفئات المحتاجة من القروض الحسنة من موظفي وزبائن البنك.	Corrélation de Pearson	,673**	,530**	,403**	,411**	1	,579**	,765**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,006	,005		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يساهم البنك بطريقة فعالة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	Corrélation de Pearson	,431**	,478**	,364*	,550**	,579**	1	,757**
	Sig. (bilatérale)	,003	,001	,014	,000	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X4	Corrélation de Pearson	,850**	,787**	,701**	,781**	,765**	,757**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

5-1 المحور الخامس

Corrélations

		يسعى البنك الى زياده ثقافه المتعاملين بالمعاملات المصرفيه الإسلاميه	يلتزم البنك بمعايير الرقابه الشرعيه الشامله (السابقه والمزامنه واللاحقه) لمختلف العمليات التي يقوم بها	يلتزم البنك بدقه بمعيار تجنب الربا اخذا وإعطاء في تعاملاته المصرفيه	يسعى البنك الى تقديم حلول تمويليه شرعيه لمعالجه المشاكل الجيوديه في المجتمع	يحرص البنك على تطبيق معيار تجنب البيوع والصيغ الاستثماريه المحرمه شرعا	يقدم البنك صيغ تمويليه شرعيه مختلفه تتناسب واحتياجات المتعاملين التمويليه	X5
يسعى البنك الى زياده ثقافه المتعاملين بالمعاملات المصرفيه الإسلاميه	Corrélation de Pearson	1	,380**	,550**	,518**	,472**	,666**	,782**
	Sig. (bilatérale)		,010	,000	,000	,001	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يلتزم البنك بمعايير الرقابه الشرعيه الشامله (السابقه والمزامنه واللاحقه) لمختلف العمليات التي يقوم بها	Corrélation de Pearson	,380**	1	,595**	,458**	,478**	,443**	,678**
	Sig. (bilatérale)	,010		,000	,002	,001	,002	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يلتزم البنك بدقه بمعيار تجنب الربا اخذا وإعطاء في تعاملاته المصرفيه	Corrélation de Pearson	,550**	,595**	1	,565**	,735**	,560**	,826**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يسعى البنك الى تقديم حلول تمويليه شرعيه لمعالجه المشاكل الجيوديه في المجتمع	Corrélation de Pearson	,518**	,458**	,565**	1	,658**	,621**	,826**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000		,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يحرص البنك على تطبيق معيار تجنب البيوع والصيغ الاستثماريه المحرمه شرعا	Corrélation de Pearson	,472**	,478**	,735**	,658**	1	,548**	,806**
	Sig. (bilatérale)	,001	,001	,000	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يقدم البنك صيغ تمويليه شرعيه مختلفه تتناسب واحتياجات المتعاملين التمويليه	Corrélation de Pearson	,666**	,443**	,560**	,621**	,548**	1	,816**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X5	Corrélation de Pearson	,782**	,678**	,826**	,826**	,806**	,816**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

6-1 المحور السادس

Corrélations

		X1	X2	X3	X4	X5	Y1	W
X1	Corrélation de Pearson	1	,688**	,592**	,714**	,534**	,474**	,774**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2	Corrélation de Pearson	,688**	1	,802**	,639**	,735**	,665**	,883**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X3	Corrélation de Pearson	,592**	,802**	1	,662**	,781**	,742**	,903**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X4	Corrélation de Pearson	,714**	,639**	,662**	1	,599**	,631**	,835**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X5	Corrélation de Pearson	,534**	,735**	,781**	,599**	1	,760**	,859**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
Y1	Corrélation de Pearson	,474**	,665**	,742**	,631**	,760**	1	,845**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
W	Corrélation de Pearson	,774**	,883**	,903**	,835**	,859**	,845**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

1-7 الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان ككل

2-ثبات الاستبيان

2-1 المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	6

2-2 المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,871	6

2-3 المحور الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,898	6

2-4 المحور الرابع

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	6

2-5 المحور الخامس

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,871	6

2-6 المحور السادس

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,954	19

2-7 المحاور ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,971	50

3 اختبارات افتراضات نموذج الانحدار الخطي المتعدد

3-1 -1 اختبار التوزيع الطبيعي لكل المتغيرات

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
X1	,115	45	,167	,967	45	,232
X2	,152	45	,011	,911	45	,002
X3	,151	45	,012	,883	45	,000
X4	,121	45	,096	,970	45	,284
X5	,179	45	,001	,904	45	,001
Y1	,091	45	,200*	,958	45	,106

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

3-1-2 اختبار التوزيع الطبيعي بعد معالجة المتغيرات التي لا تخضع له

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
X2.2	,078	45	,200*	,981	45	,660
X3.3	,107	45	,200*	,978	45	,545
X5.5	,069	45	,200*	,974	45	,399

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

2-3 العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Corrélations

		X1	X2.2	X3.3	X4	X5.5	Y1
X1	Corrélation de Pearson	1	,438**	,305*	,714**	,209	,474**
	Sig. (bilatérale)		,003	,042	,000	,169	,001
	N	45	45	45	45	45	45
X2.2	Corrélation de Pearson	,438**	1	,345*	,491**	,273	,569**
	Sig. (bilatérale)	,003		,020	,001	,070	,000
	N	45	45	45	45	45	45
X3.3	Corrélation de Pearson	,305*	,345*	1	,420**	,273	,245
	Sig. (bilatérale)	,042	,020		,004	,069	,105
	N	45	45	45	45	45	45
X4	Corrélation de Pearson	,714**	,491**	,420**	1	,082	,631**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,004		,592	,000
	N	45	45	45	45	45	45
X5.5	Corrélation de Pearson	,209	,273	,273	,082	1	,398**
	Sig. (bilatérale)	,169	,070	,069	,592		,007
	N	45	45	45	45	45	45
Y1	Corrélation de Pearson	,474**	,569**	,245	,631**	,398**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,105	,000	,007	
	N	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

3-3 مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

Corrélations

		X1	X2.2	X3.3	X4	X5.5
X1	Corrélation de Pearson	1	,438**	,305*	,714**	,209
	Sig. (bilatérale)		,003	,042	,000	,169
	N	45	45	45	45	45
X2.2	Corrélation de Pearson	,438**	1	,345*	,491**	,273
	Sig. (bilatérale)	,003		,020	,001	,070
	N	45	45	45	45	45
X3.3	Corrélation de Pearson	,305*	,345*	1	,420**	,273
	Sig. (bilatérale)	,042	,020		,004	,069
	N	45	45	45	45	45
X4	Corrélation de Pearson	,714**	,491**	,420**	1	,082
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,004		,592
	N	45	45	45	45	45
X5.5	Corrélation de Pearson	,209	,273	,273	,082	1
	Sig. (bilatérale)	,169	,070	,069	,592	
	N	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

4-3 اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

Statistiques de colinéarité		
Tolérance		VIF
1		
	,461	2,168
	,689	1,451
	,753	1,328
	,401	2,493
	,841	1,190

a. Variable dépendante : Y1

5-4 اختبارا MAHALANOBIS و COOKS DISTANCE

Statistiques des résidus[a]

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,7578	4,6173	3,8378	,48248	45
Valeur prévue standard	-2,238	1,616	,000	1,000	45
Erreur standard de la prévision	,070	,242	,126	,036	45
Valeur prédite ajustée	2,7182	4,6815	3,8470	,48524	45
de Student	-1,10208	,89334	,00000	,42408	45
Résidu standard	-2,509	2,033	,000	,965	45
Résidu Student	-2,629	2,071	-,010	1,020	45
Résidu supprimé	-1,21021	,92699	-,00920	,47518	45
Résidu Student supprimé	-2,848	2,162	-,014	1,047	45
Distance de Mahalanobis	,149	12,408	2,933	2,387	45
Distance de Cook	,000	,513	,032	,079	45
Valeur influente centrée	,003	,282	,067	,054	45

a. Variable dépendante : Y1

4- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة المحاور

1-4 المحور الأول

Statistiques

		يحرص البنك على المساهمة في البرامج التمويلية للدولة	يحرص البنك على تسهيل عمليات التمويل للمشاريع الاستثمارية المنتجة	يحرص البنك على التركيز على الخدمات التي تعطي قيمة اقتصادية أعلى	يحرص البنك على تعظيم قيمة عائد المساهمين	يسعى البنك الى توسعة حصته السوقية مع احترام البنوك المنافسة	يحرص البنك الى دعم برامج الاستدامة البيئية	X1
N	Valide	45	45	45	45	45	45	45
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,62	4,13	4,09	4,20	4,38	3,87	4,0481
Ecart type		,912	,588	,633	,548	,614	,919	,51813

2-4 المحور الثاني

Statistiques

		يلتزم البنك بممارسة اعماله بما يتوافق والتشريعات القانونية المعمول بها في الدولة	يلتزم البنك بالمحافظة على الحقوق القانونية للمساهمين	يلتزم البنك بالمحافظة على الحقوق القانونية للموظفين	يحرص البنك على قانونية جميع تعاملاته مع الزبائن	يلتزم البنك باحترام قواعد الصحة والوقاية في مكان العمل	يلتزم البنك بالتشريعات القانونية للمحافظة على البيئة	X2.2
N	Valide	45	45	45	45	45	45	45
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,67	4,53	4,11	4,49	4,24	3,96	4,1892
Ecart type		,564	,548	,832	,549	,743	,903	1,14439

3-4 المحور الثالث

Statistiques

		يتوافق رسالة البنك وأهدافه مع اهداف وقيم المجتمع	يسعى البنك الى الترويج لأعماله بشكل أخلاقي	يمتلك البنك دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديه	يطبق البنك نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري بشتى انواعه	يهتم البنك بالجوانب الأخلاقية في جميع علاقاته مع العميل	يوفر البنك فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	X3.3
N	Valide	45	45	45	45	45	45	45
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,42	4,47	4,24	4,11	4,31	3,49	4,0085
Ecart type		,690	,588	,802	,804	,668	1,199	1,24110

4-4 المحور الرابع

Statistiques

		يساهم البنك بشكل فعال في دعم البنية التحتية للمجتمع من خلال دعم الصحة والتعليم ...الخ	يحرص البنك على تقديم المساعدات والقيرعات للجمعيات الخيرية في مختلف المجالات ومتابعة مسارها	يحرص البنك على التنظيم الجيد والاشراف على برامج خاصة لمساعدة الفقراء والمحتاجين (تقديم قفة رمضان. تنظيم رحلات العمرة والحج .... الخ)	يحرص البنك على تخفيض أسعار خدماته لبعض الشرائح الاجتماعية	يحرص البنك على استفادة الفئات المحتاجة من القروض الحسنة من موظفي وزبائن البنك.	يساهم البنك بطريقة فعالة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	X4
N	Valide	45	45	45	45	45	45	45
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,89	4,18	4,07	3,51	3,69	3,24	3,7630
Ecart type		,804	,614	,688	,991	,733	,933	,61493

5-4 المحور الخامس

Statistiques

		يسعى البنك الى زيادة ثقافة المتعاملين بالمعاملات المصرفية الإسلامية	يلتزم البنك بمعايير الرقابة الشرعية الشاملة (السابقة واللاحقة) لمختلف العمليات التي يقوم بها	يلتزم البنك بذله بمعيار تجنب الربا اخذا وإعطاء في تعاملاته المصرفية	يسعى البنك الى تقديم حلول تمويلية شرعية لمعالجة المشاكل الحتوية في المجتمع	يحرص البنك على تطبيق معيار تجنب النبوع والصبغ الاستثماريه المحرمه شرعا	يقدم البنك صيغ تمويلية شرعية مختلفة تتناسب واحتياجات المتعاملين التمويلية	X5.5
N	Valide	45	45	45	45	45	45	45
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,20	4,51	4,56	4,18	4,62	4,44	4,2927
Ecart type		,757	,506	,546	,777	,535	,586	1,09189

6-4 المحور السادس

Statistiques

		تحقيق إيرادات مالية أكبر من السابق	زيادة حجم الخدمات المصرفية	الاستغلال الأمثل لأصول البنك	تحقيق انخفاض مستمر في نفقات البنك المباشرة	تحقيق أفضل عائد من استثمار الأموال بأقل نسبة مخاطرة	تفرع فروع البنك في أغلب المناطق للتواجد بها بغرض خدمة المتعاملين بشكل كافي	يحرص البنك على زيادة المتعاملين لقاء تقديم الخدمة المصرفية	يحرص البنك على تحسين أداء الخدمات حول الخدمات المقدمة باستمرار	يعمل البنك باستمرار على الاحتفاظ بعملائه الحاليين وكسب عملاء جدد	نظام إدارة وتذكاري الأداء لدى البنك فعال ويلبي طلباتهم	يقدم الأعمال المطلوبة من الموظفين بصورة واضحة ودقيقة	اعتماد سياسة لإدارة تسمح بمشاركة الموظفين في عمليات صنع القرار	توفير ظروف عمل مميزة وأماكن عمل مريحة	استعمال تقنيات حديثة في خزن المعلومات	الاهتمام بعملية الإشراف لتطوير أساليب العمل لإشباع حاجة العملاء.	الدورات التدريبية التي ينظمها البنك فعالة ويساهم في تنمية قدرات الموظفين	يقوم إدارة البنك بمشاركة الموظفين في الأرباح	يعمل البنك بنظام تركيبة وهيكلة للموظفين	يعمل البنك على توفير الظروف الإيجابية للموظفين والتحفيز	يعمل البنك بنظام معلومات فعال يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب	Y1
N	Valide	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,09	4,04	3,93	3,67	4,02	3,49	4,18	4,00	4,38	4,18	4,00	3,22	3,67	3,98	3,87	3,89	3,80	3,24	3,36	3,76	3,8378
Ecart type		,793	,767	,720	,707	,783	,920	,777	,879	,747	,777	,739	,927	1,066	,988	,944	1,005	,894	1,111	1,131	,883	,64236

5- جدول الانحدار

Récapitulatif des modèles[d]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,631[a]	,398	,384	,50402
2	,721[b]	,519	,496	,45587
3	,751[c]	,564	,532	,43932

a. Prédicteurs : (Constante), X4

b. Prédicteurs : (Constante), X4, X5.5

c. Prédicteurs : (Constante), X4, X5.5, X2.2

d. Variable dépendante : Y1

6- جدول ANOVA

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,232	1	7,232	28,470	,000[b]
	de Student	10,923	43	,254		
	Total	18,156	44			
2	Régression	9,427	2	4,714	22,681	,000[c]
	de Student	8,728	42	,208		
	Total	18,156	44			
3	Régression	10,243	3	3,414	17,690	,000[d]
	de Student	7,913	41	,193		
	Total	18,156	44			

a. Variable dépendante : Y1

b. Prédicteurs : (Constante), X4

c. Prédicteurs : (Constante), X4, X5.5

d. Prédicteurs : (Constante), X4, X5.5, X2.2

7- الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	1,357	,471		2,881	,006			
	X4	,659	,124	,631	5,336	,000	,631	,631	,631
2	(Constante)	,588	,487		1,208	,234			
	X4	,629	,112	,603	5,613	,000	,631	,655	,600
	X5.5	,205	,063	,349	3,250	,002	,398	,448	,348
3	(Constante)	,612	,470		1,303	,200			
	X4	,505	,124	,484	4,079	,000	,631	,537	,421
	X5.5	,170	,063	,290	2,698	,010	,398	,388	,278
	X2.2	,142	,069	,252	2,055	,046	,569	,306	,212

a. Variable dépendante : Y1

8- المتغيرات المستبعدة من النموذج

Variables exclues[a]

Modèle		Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité Tolérance
1	X1	,046[b]	,272	,787	,042	,490
	X2.2	,341[b]	2,690	,010	,383	,759
	X3.3	-,025[b]	-,189	,851	-,029	,823
	X5.5	,349[b]	3,250	,002	,448	,993
2	X1	-,063[c]	-,401	,691	-,062	,467
	X2.2	,252[c]	2,055	,046	,306	,705
	X3.3	-,136[c]	-1,112	,273	-,171	,766
3	X1	-,093[d]	-,607	,547	-,096	,463
	X3.3	-,165[d]	-1,408	,167	-,217	,756

a. Variable dépendante : Y1

b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), X4

c. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), X4, X5.5

d. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), X4, X5.5, X2.2