

أثر الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي بالبنوك التجارية – دراسة

ميدانية

أ.د. محمد نمر علي أحمد** د. شريف طاهر محمد** الباحث/ علي محمد عبد اللطيف***
ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة الي تحديد أثر الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني على مستوى الأداء المالي للبنوك محل الدراسة، وذلك بالتطبيق على عينة قوامها 384 مفردة من المديرين والعاملين بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة. وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة موجبة معنوية بين أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية المتمثلة، في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني وبين الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، ووجود تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الأداء المالي، البنوك التجارية.

Abstract:

The impact of fulfilling social responsibility on the financial performance of commercial banks - a field study

This study aimed to determine the impact of fulfilling social responsibility represented in: the economic dimension, the legal dimension, the moral dimension, and the human dimension on the level of financial performance of the banks under study, by applying to a sample of 384 individuals of managers and employees of private commercial banks operating in the regions of Upper Egypt under study. The study concluded that there is a positive, moral relationship between the dimensions of fulfilling social responsibility represented in: the economic dimension, the legal dimension, the moral dimension, and the human dimension and between the financial performance of private commercial banks operating in the regions of Upper Egypt under study, and there is a statistically significant effect of the dimensions of social responsibility fulfillment on financial performance of private commercial banks operating in the regions of Upper Egypt under study.

Keywords: Social responsibility, financial performance, commercial banks.

** أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ-كلية التجارة – جامعة سوهاج، وأمين اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين

** مدرس إدارة الأعمال، ووكيل مركز التدريب بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية بالقاهرة

*** باحث ماجستير من الخارج

مقدمة:

تتأثر منظمات الأعمال باعتبارها نظامًا مفتوحًا بكل ما يحدث في بيئة الأعمال *Business environment* من تغيرات اقتصادية واجتماعية وسياسية وثقافية، وتغيرات تتعلق بالبيئة الصناعية التي تعمل فيها هذه المنظمات. ولكن الأمر لا ينتهي عند حدود التأثير، بل تطور إلى حدود التأثير. فمنظمات الأعمال اليوم بحاجة للعب دور اقتصادي واجتماعي في المجتمع الذي تعمل فيه، هذا المجتمع الذي يعتبر مصدراً لأهم مدخلاتها، وهو نفسه قناة لتصريف منتجاتها، فهو مصدر الثروة لديها.

ان المسؤولية الاجتماعية *Social responsibility* الوحيدة التي تقع على عاتق المسؤولين التنفيذيين في المنظمات، هي زيادة ما تحققه منظماتهم من دخل إلى أقصى حد ممكن، وما يتكون من ثروة لدى حملة أسهمها. الآن، وأصبحت المنظمات المعاصرة هي التي تؤمن بالإصلاح الاجتماعي، وهي التي تدرك تماماً أنه لا يجب أن تصب كل اهتمامها على زيادة أرباحها، بل يجب أن تساهم في تحقيق الخير العام. (بوبكر، 2014، ص2)

وعلى الرغم مما سبق، فإن برامج المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الدول النامية - ومنها ج. م. ع - تعد قليلة جداً، لعدة أسباب، من أهمها: غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى رجال الأعمال، وعدم إيمانهم بدور المنظمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، واعتبارهم إن مثل هذه البرامج سترهق ميزانياتهم المالية، ولن تعود عليهم بأي نفع، وذلك في ظل ضعف الأداء الإداري والمالي أصلاً لهذه المنظمات. فغياب الصحة المالية *financial health* يغيب مثل هذه البرامج، والتي تعد في نظر كثير من المنظمات برامج هامشية، ويأتي ترتيبها في المقام الأخير بعد المكسب المادي. (عبد الرزاق، وحسين، 2011، ص3).

ونظراً لأن هدف تعظيم الربح وتحقيق مصالح الملاك، لم يعد الهدف الوحيد للمنظمات بصفة عامة - حيث أصبحت المنظمات تركز على الأصول والمهارات غير الملموسة، وأصبحت مطالبة بتحقيق حاجات أصحاب المصالح *Stakeholders* والتوفيق بين حاجات العملاء والعاملين والملاك وتحقيقها بشكل متوازن - فإن قياس الأداء المالي بمفرده لم يعد معياراً عن أداء هذه المنظمات، وأصبح من المهم أن يتم قياس الأداء من منظور متوازن، يحقق مصالح جميع الأطراف، وفي الأجلين القصير والبعيد المدى. ويعتبر نظام القياس المالي للأداء، مفيداً في هذا الصدد، حيث يركز على قياس الأداء من خلال البعد المالي (عبد العال، 2010، ص43).

وفي ضوء ما سبق، قامت الدراسة الحالية بمحاولة تحديد دور وفاء البنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد بمسئوليتها الاجتماعية في تحسين مستوى الأداء المالي بها، وهو الأمر الذي يحتاج إلى المزيد من الدراسة.

1-مراجعة الدراسات السابقة:

تناول الباحث في هذه الجزئية أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة وعلاقتها بعضها البعض، وذلك بهدف الوصول إلى الفجوة البحثية بين هذه الدراسات، والتي حاولت الدراسة الحالية سدها، وتحديد الأبعاد التي تشملها متغيرات الدراسة، والتي اعتمدت عليها الدراسة الحالية، ثم تحديد منهج الدراسة، الحالية وصياغة فروضها، إضافة إلى عقد مقارنة بين نتائج هذه الدراسات وما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج. وتم تقسيم هذه الدراسات السابقة إلى ثلاثة محاور أساسية، فضلاً عن التعليق العام عليها، وصولاً لتحديد الفجوة البحثية، وذلك كما يلي:

1/1 الدراسات المتعلقة بالوفاء بالمسؤولية الاجتماعية:

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية ، سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، ومن أهمها تناولت دراسة (أمال، ومسلم 2016) الكشف عن العلاقة بين القيادة الريادية ومدى مساهمتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، تحديد مستوى امتلاك مجموعة الاتصالات الفلسطينية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال (المسؤولية الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والإنسانية)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد بلغ حجم العينة (85) مفردة، حيث افترضت الدراسة انه لا توجد علاقة بين أبعاد القيادة الريادية، المتمثلة في (الإبداع، الرؤية الإستراتيجية، تحمل المخاطرة، والمبادأة) وتعزيز المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والإنسانية). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى توافر أبعاد القيادة الريادية (الإبداع، المخاطرة، المبادأة/ الاستباقية، الرؤية الإستراتيجية) من وجهة نظر العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية كان مرتفعاً.

وهدفت دراسة (Kiham & Bang, 2016) إلى التعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية (الأخلاقية، البيئية، الرفاهية) على ولاء المستهلك والدور المعدل للموثوقية، استخدمت الدراسة المنهج المسحي، وتم توزيع عدد 220 استبانة على مجتمع الدراسة المتمثل في طلاب الجامعات في مدينة جينجو بكوريا الجنوبية افترضت الدراسة أن هناك تأثير إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الصورة

الذهنية للعلامة، وإن للمسئولية الاجتماعية تأثير إيجابي للصورة الذهنية وثقة العملاء. كما أن الصورة الذهنية للعلامة وثقة العميل تأثر على ولاء العملاء.

وجاءت دراسة (إسماعيل والحاكم، 2017) والتي هدفت إلى اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والولاء الموقفي، التعرف على أثر التعاطف على ولاء العملاء، ومعرفة الدور الوسيط للتعاطف في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والولاء الموقفي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من (430) مفردة من فئة الطلاب. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية جزئية بين المسؤولية الاجتماعية والولاء الموقفي، وإن هناك علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي قوي بين بُعد التعاطف والمسئولية الاجتماعية، كما كشفت نتائج الدراسة أن التعاطف يتوسط بشكل جزئي العلاقة بين متغيرات المسؤولية الاجتماعية (البُعد الأخلاقي، الاجتماعي، الخيري، والبيئي) والولاء الموقفي.

وقد تناولت دراسة (أحمد سمير، 2019) توفير أدلة موثقة وصالحة لإثبات أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات (سى إس آر) على رضا العاملين وولاء العملاء، بالشركات العاملة في مجال تجميع السيارات (C. K. D.) وبصفة خاصة سيارات الركوب (BBC) في جمهورية مصر العربية، وفقا للسبع موضوعات الرئيسة المعتمدة للمعيار الدولي للمسئولية الاجتماعية (آى إس أوه 2600) الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمل، البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع). وتم ذلك من خلال دراسة مستفيضة لمراجعة الأدبيات، والأنشطة ذات الصلة، واستخدمت الدراسة المنهج المختلط بين الدراسة الكمية والدراسة النوعية، وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات وولاء العملاء.

وهدفت دراسة (محمد عبد الوكيل، 2020) إلى قياس درجة التأثير الإيجابي للمسئولية الاجتماعية للشركات على وظيفة العمليات الخضراء في الشركات محل البحث. قياس درجة التأثير الإيجابي للمسئولية الاجتماعية للشركات على التميز المؤسسي في الشركات محل البحث. قياس درجة التأثير الإيجابي لوظيفة العمليات الخضراء على التميز المؤسسي في الشركات محل البحث. وتوصل الباحث إلى وجود تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للمسئولية البيئية للشركات على كل من وظيفة العمليات الخضراء والتميز المؤسسي. وتبين وجود تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لوظيفة العمليات الخضراء على التميز المؤسسي. فضلاً عن عدم معنوية التأثير الإيجابي للمسئولية البيئية للشركات في العلاقة بين وظيفة العمليات الخضراء والتميز المؤسسي.

واستهدفت دراسة (نندى سعد، 2020) اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وتوزيعات الأرباح، بالإضافة إلى بحث تأثير الأداء المالي على هذه العلاقة في البيئة المصرية. وقد تكونت عينة الدراسة من (51) شركة إجمالي (246) مشاهدة ممثلة لمجتمع الدراسة من الشركات المقيدة بالبورصة المصرية والتي صنفت ضمن المؤشر المصري لمسؤولية الشركات في الفترة من 2013 حتى 2017. وتوصلت النتائج الاختبارية باستخدام نموذج الانحدار اللوجيستي الأول إلى عدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وتوزيعات الأرباح، كما تشير نتائج الانحدار اللوجيستي الثاني إلى وجود تأثير تعاطلي سالب دال عند مستوى معنوية (1%) بين الأداء المالي والمسؤولية الاجتماعية للشركات على توزيعات الأرباح، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي موجب بين المسؤولية الاجتماعية وتوزيعات الأرباح دال عند مستوى معنوية (1%) وذلك بعد إضافة الأداء المالي كمنظم للعلاقة بينهم.

استهدفت (منير عبد السلام، 2020) التعرف على أثر الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية على قيمة المنشأة. وتتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات التي تختبرها، حيث يعد موضوع التزام الشركات بمسئوليتها الاجتماعية والإفصاح عن تلك المسؤولية أمر بالغ الأهمية لجميع الأطراف أصحاب المصلحة ولرفاهية المجتمع ككل. كما يولي المساهمون، والمستثمرون، والدائنون، وغيرهم من الأطراف أصحاب المصلحة أهمية كبيرة لقيمة المنشأة، والعوامل المؤثرة عليها. ولتحقيق هذا الهدف، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية بالشركات المصرية خلال فترة الدراسة. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين مستوى الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية للشركات وقيمة تلك الشركات في البيئة المصرية.

2/1 الدراسات المتعلقة بالأداء المالي:

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت مستوى الأداء المالي، سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، ومن أهمها دراسة (Kaplan & Norton, 2001) والتي هدفت إلى التعرف على دور نظام الأداء المتوازن في ربط نظم وعمليات الإدارة الرئيسية بإستراتيجية المنظمة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من العمليات المرتبطة بنظام الأداء المتوازن متمثلا في الأداء المالي والتي تساعد على تفعيل النظام، من أهمها: الاتصال والتعلم، وربط الإستراتيجية بالتخطيط وتخصيص الموارد، ووضع الأهداف التنفيذية، وعمل الاجتماعات الإدارية كوسيلة للتعليم والتكيف مع النظام.

أما دراسة (Malina & Selto,2001) فقد استهدفت التعرف على نظام الأداء المتوازن كأداة للرقابة الإدارية وكوسيلة للاتصال، تقوم بتوصيل الرؤية الخاصة بالمنظمة واستراتيجياتها للعاملين. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: إن نظام الأداء المتوازن ومنها الأداء المالي يعد أداة فعالة للرقابة على الإستراتيجية الكلية للمنظمات، فهو أسلوب جديد ومبتكر لتوصيل تطبيق الإستراتيجية والرقابة الإدارية. كما توصلت الى وجود صراع بين الإدارة العليا والوسطى على ملائمة الموضوعات الخاصة بنظام الأداء المتوازن، كأسلوب للإدارة وتقييم الأداء بمنظمتهم. وكشفت الدراسة عن إن الاتصال غير الفعال ينتج عنه دافعية قليلة وصراع عند استخدام نظام الأداء المتوازن كأداة للتقييم في المنظمات.

وقد اتفقت نتائج دراسة (Kumar,2008) مع نتائج دراسة رانيا والتي هدفت إلى تحديد تأثير استخدام أساليب قياس الأداء المتوازن في تقييم الأداء في مجموعة من البنوك الأسيوية، والتي كانت تعتمد في قياس الأداء على النظام البنكي المعروف بنظام CAMEL وهو نظام كمي يقوم على مجموعة من المؤشرات المالية التي تغطي خمسة مجالات ماليه. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة استخدام المقاييس غير المالية بالإضافة إلى المقاييس المالية لتحديد محركات الأداء في البنوك الأسيوية.

وكما جاءت دراسة (علاء، 2008) مؤيدة للدراسات السابقة لها في التعرف على أثر التكامل والتفاعل بين مدخلي التكلفة على أساس النشاط والقياس المتوازن للأداء على أداء تنظيمات الأعمال في بيئة الأعمال المصرية. وطبقت الدراسة على شركات قطاع الأعمال الخاص الصناعية كبيرة الحجم والتي تطبق التقنيات الحديثة في مدينة الإسكندرية والمناطق الصناعية التابعة لها. وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات التي تطبق نظام التكلفة على أساس النشاط وتستخدم مقاييس مالية وغير مالية، ولكن بشكل اجتهادي.

وفي نفس السياق، جاءت دراسة (Munniy,2010) للتعرف على بطاقة الأداء المتوازن كأداة توفر معيار موضوعي لتقييم مؤشر القياس والأهداف الإستراتيجية للمشروعات الذي تستخدم مفاهيم بطاقة الأداء المتوازن. وتبين أن بطاقة الأداء المتوازن ومنها الأداء المالي توفر معايير موضوعية وذاتية يمكن الاعتماد عليها للتوصل إلى نتائج تساعد في توفير المعلومات وتحليل الموقف الاستراتيجي، لتسليط الضوء على التعمق في التحليل إستراتيجيتها، من حيث مدى نجاحها في تحقيق الاستراتيجيات.

وأضافت دراسة (محمد، 2014) نموذجاً لتحسين كفاءة الأداء في إطار التكامل بين بطاقة الأداء المتوازن والتجارة الإلكترونية. كما هدفت إلى دراسة وتحليل علاقة التكامل بين كل محور من محاور

بطاقة الأداء المتوازن والتجارة الإلكترونية، وتأثير هذه العلاقة إن وجدت على تحسين كفاءة الأداء بشركات التأمين الليبية. وطبقت الدراسة على أعضاء الإدارة العليا ومديري الإدارات بشركات التأمين الليبية. وقد توصلت الدراسة الي العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محاور بطاقة الأداء المتوازن وتحسين كفاءة أداء التجارة الإلكترونية.

ومن الدراسات التي استخدمت أسلوب الأداء المتوازن في تقييم أداء المديرين دراسة **(اسماء، 2015)** حيث هدفت الرسالة الي تحديد مستوى تبني نمط القيادة التحويلية من قبل القيادات الأكاديمية والإدارية بجامعة جنوب الوادي، والتعرف على مستوى الأداء المحقق بالجامعة وفقا لبطاقة الأداء المتوازن، والتعرف على الاختلاف في مستوى الأداء المحقق وفقا لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة معنوية في إجابات مفردات العينة نحو تبني نمط القيادة التحويلية ومستوى الأداء المحقق وفقا لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن وذلك طبقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية، والتعرف على الدور الذي يمكن أن يساهم به تبني نمط القيادة التحويلية تحسين الأداء وفقا لبطاقة الأداء المتوازن. وطبقت الدراسة على الأكاديميين والإداريين بجامعة جنوب الوادي. وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة ومستوي الأداء المحقق.

كما هدفت دراسة **(محمد، 2015)** الي التعرف على مقومات تطبيق استخدام نظام بطاقة الأداء المتوازن ومنها البعد المالي في تقييم أداء العاملين، والوصول إلى نظام مقترح يحسن ويطور عملية تقييم أداء العاملين بما يساعد على تحقيق التميز في الأداء. وطبقت الدراسة على عينة من العاملين بالجمعية التعاونية للبتترول، والتي تم اختيارها وفقاً لعدد العاملين الذي يصل إلى ألف عامل من أعضاء الإدارات البيعية، وبلغ حجم العينة المستهدفة (400) مفردة. وتوصلت الدراسة الي العديد من النتائج، من أهمها: أنه لا توجد اختلافات جوهرية بين فئات العاملين من حيث إدراكهم لمدى الرضا عن نظام تقييم الأداء الحالي. كذلك تبين عدم وجود اختلافات جوهرية بين فئات العاملين من حيث توافر مقومات تطبيق نظام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء العاملين.

كما تناولت دراسة **(عمرو سلوم، 2020)** أثر تقييم أداء أعضاء مجالس الإدارات (كمتغير مستقل) على الأداء المؤسسي (كمتغير تابع) وذلك في مجالس إدارات البنوك الكويتية المدرجة في بورصة الكويت، وتم الاعتماد على قائمة الاستبيان للحصول على البيانات الأولية، باستخدام الحصر الشامل حيث بلغت (93) مفردة من أعضاء مجالس الإدارات، وتم التحليل الإحصائي باستخدام برنامج. وأوضحت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء أعضاء مجالس الإدارات والأداء المؤسسي

بالبنوك محل الدراسة. كما أوضحت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد التقييم على جميع أبعاد الأداء المؤسسي، وقد تم اقتراح مجموعة من التوصيات التي قد تقيد مجال التطبيق لرفع كفاءة الأداء المؤسسي.

3/1 الدراسات المتعلقة بالوفاء بالمسئولية الاجتماعية وعلاقته بالأداء المالي:

يوجد عديد من الدراسات التي تناولت الوفاء بالمسئولية الاجتماعية وعلاقته بالأداء المالي، سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، ومن أهمها استهدفت دراسة (مروه، 2019) اختبار التأثير المعدل لبطاقة الأداء المتوازن ومنها البعد المالي بين المسئولية الاجتماعية والميزة التنافسية المستدامة في شركات الإسمنت العاملة في جمهورية مصر العربية، والتوصل إلى نموذج مقترح لتعزيز الميزة التنافسية المستدامة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع (362) استمارة استقصاء. وقد أظهرت أهم نتائج البحث إلى أن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن متمثلا في البعد المالي تتفاعل مع المسئولية الاجتماعية لتعزيز الميزة التنافسية المستدامة، أي أن بطاقة الأداء المتوازن متمثلا في البعد المالي تزيد من التأثير الإيجابي الذي تحدثه المسئولية الاجتماعية في الميزة التنافسية المستدامة، وتعزز من قوة العلاقة الإيجابية بين المسئولية الاجتماعية والميزة التنافسية المستدامة.

وهدفت دراسة (سعدى، 2019) الي تحديد مدي تطبيق المسئولية الاجتماعية في مؤسسة أسمنت تبسة، من خلال دراسة اشكالية تتمحور حول أثر المسئولية الاجتماعية على أدائها الشامل من خلال ابراز مجموعة من الالتزامات الكفيلة بتحقيق ذلك تجاه جمهور المؤسسة، (العاملون، الزبائن، البيئة، المجتمع المحلي). كما عمدت الدراسة الي تحليل بعض مؤشرات الأداء الشامل انطلاقا من تحليل الأبعاد المكونة له، المتمثلة في البعد المالي. وقد أظهر التحليل اهتمام المؤسسة بالأداء المالي، في المؤسسة محل الدراسة،

4/1 التعليق العام على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، ذات الصلة بموضوع البحث، تبين ما يلي:

1/4/1 قلة الدراسات المتعلقة بالوفاء بالمسئولية الاجتماعية وتأثيرها على دعم الأداء المالي للبنوك التجارية الخاصة، سواءً كان ذلك على مستوى المكتبة العربية أو الأجنبية.

2/4/1 يوجد اتفاق بين معظم، الكتابات المرجعية والدراسات السابقة: دراسة (عبد الماجد طه، 2015) ودراسة (أمل، 2016)، ودراسة (مريم، 2016) و(سيد، 2017)، على أن عناصر (ابعاد) المسئولية الاجتماعية، تشمل: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الاخلاقي، والبعد الانساني. وهي الأبعاد التي سوف يتناولها الباحث للمسئولية الاجتماعية في دراسته الحالية.

3/4/1 إن تطبيق الدراسات السابقة جاء في العديد من المجالات المختلفة في عدة أماكن، ولكن لم يتم تطبيق أي من الدراسات في البنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد ب. ج. م. ع.

4/4/1 إن أثر المسؤولية الاجتماعية على مستوى الأداء المالي للبنوك التجارية الخاصة، مازال غامضاً يحتاج إلى تفسير، ومن ثم المزيد من الدراسة (الفجوة البحثية) والتي حاولت الدراسة الحالية العمل على سدها.

2- مشكلة البحث:

بناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما مدى وجود أثر الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها والمتمثلة في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني على مستوى الأداء المالي للبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة؟

3- أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في تحقيق، ما يلي:

1/3 تحديد أثر الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني على مستوى الأداء المالي للبنوك محل الدراسة.

2/3 تقديم بعض التوصيات التي تفيد إدارة البنوك التجارية الخاصة، في تطوير مستوى أدائها المالي ومن ثم زيادة قدرتها التنافسية، من خلال تفعيل وفائها بمسؤوليتها الاجتماعية، والذي ينتج عنه تحسين الأداء المالي بها.

4- أهمية البحث:

تتبع أهمية الدراسة من جانبين أساسيين، هما:

1/4 **الأهمية النظرية:** تبرز أهمية هذا البحث، بما سيضيفه، إلى كل من، فرعي المسؤولية الاجتماعية، والأداء المالي، حيث أنهما يعدان من الموضوعات المهمة في الفكر الإداري الحديث، وكونهما يعدان مصدراً مهماً من مصادر بقاء المنظمة واستمراريتها، خاصة بالنسبة للمنظمات التي تسعى إلى تبني استراتيجية الإدارة الحديثة في تحسين مستويات الأداء، واستغلال الفرص، وزيادة قدرتها التنافسية والإبداعية، كالبنوك التجارية الخاصة.

2/4 الأهمية التطبيقية: تنطلق أهمية البحث من أهمية قطاع البنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم وسط الصعيد ب. ج. م. ع، فهي الشريان الداعم للاقتصاد المصري، ومن ثم يوجد العديد من المنافع التي يمكن أن تحققها البنوك التجارية الخاصة من وفائها بالمسؤولية الاجتماعية، والاهتمام بتحسين الأداء المالي بها. وأن النتائج التي توصل إليها البحث الحالي، سوف تمكن مسئولى البنوك التجارية الخاصة محل الدراسة، من رسم الخطط ووضع الاستراتيجيات، التي تتبنى مدخل الاهتمام بالعميل، والتي تساعد في زيادة القدرة التنافسية لهذه البنوك.

5- منهجية البحث:

يتناول الباحث في هذه الجزئية لمنهجية البحث وذلك على النحو التالي:

1/5 فرضية البحث:

من خلال نتائج الدراسات السابقة، والسعي نحو تحقيق أهداف البحث، تم تحديد فرضية البحث على النحو التالي: "يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للوفاء بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها، المتمثلة في: (البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني) على الأداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة".

2/5 متغيرات البحث وكيفية قياسها:

في ضوء المراجعة الشاملة لما أتيح للباحث من دراسات، تناولت موضوعي الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، ومستوى الأداء المالي، إلى جانب ما عرضه الباحث في المشكلة البحثية محل الدراسة، وأهداف البحث، فإنه يمكن تحديد المتغيرات التي يشملها البحث، في متغيرين رئيسيين، هما:

1/2/5 المتغير المستقل *Independent Variable*: ويشمل الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها،

المتتمثلة في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني. وتم قياسها من خلال القسم الأول من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية، ومن خلال مقياس مكون من (29)، وذلك على النحو التالي:

- البعد الاقتصادي: ويقصد به أن يكون للبنك التجاري الخاص العامل بأقاليم الصعيد منافع مجدية اقتصادياً، وأن يحاول جاهدا توفير الأمان للآخرين. وتم قياسه بالعبارات من رقم 1 - (7) في القسم الأول من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

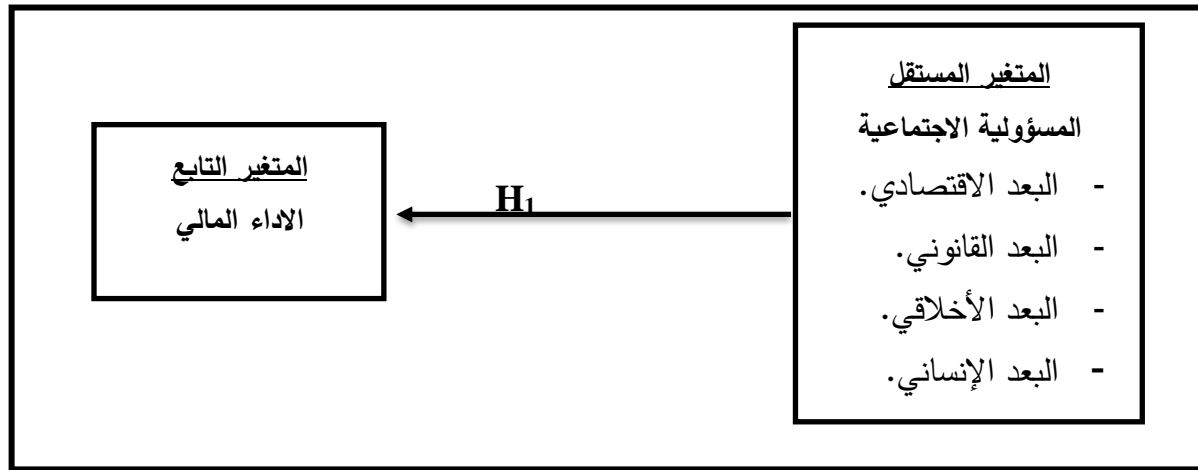
- **البعد القانوني:** ويعرف بأنه التزام البنك التجاري الخاص العامل بأقاليم الصعيد بإطاعة القوانين، واكتساب ثقة الآخرين من خلال التزامه بتنفيذ الأعمال الشرعية، وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون. وتم قياسه بالعبارات من رقم (8 - 13) في القسم الأول من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

- **البعد الأخلاقي:** بمعنى أن يكون البنك التجاري الخاص العامل بأقاليم الصعيد مبني على أسس أخلاقية، وأن يلتزم بالأعمال الصحيحة، وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين. وتم قياسه بالعبارات من رقم (14 - 20) في القسم الأول من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

- **البعد الإنساني:** أي أن يكون البنك التجاري الخاص العامل بأقاليم الصعيد صالح ويعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع، وتحسين نوعية الحياة. وتم قياسه بالعبارات من رقم (21 - 29) في القسم الأول من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

2/2/5 **المتغير التابع *Dependent Variable*:** ويشمل: الأداء المالي. ويقصد به الوفاء باحتياجات الملاك من عائد مناسب على الاستثمار، وزيادة في قيمة التمويل بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد، مما يؤدي إلى زيادة ثروتهم. وتم قياسه بالعبارات من رقم (1 - 9) في القسم الثاني من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

ويوضح الشكل التالي المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة، والعلاقة بينها والتي تهدف الدراسة إلى تحديدها:



شكل رقم (1)

متغيرات (نموذج) الدراسة

المصدر: الشكل من إعداد الباحث، اعتماداً على نتائج الدراسات السابقة والدراسة الاستطلاعية

3/5 مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع المديرين والعاملين بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة وعددها (38 بنكاً)، وكان حجم المجتمع من المديرين 76 مدير ومن العاملين 6050 عامل، وتكونت عينة البحث من (76 من المديرين + 308 من العاملين) أي 384 مفردة من المديرين والعاملين بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة.

4/5 الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات:

تم تبويب وجدولة وتحليل البيانات باستخدام الحاسب الآلي من خلال البرنامج الإحصائي *SPSS (Version 20)*. وقد استخدم الباحث أساليب الإحصاء الوصفي الممثلة في الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط الثنائي بين متغيرات الدراسة، ومعاملات الصدق والثبات لعرض البيانات في صورة أكثر تقدماً وتعطى نتائج مبدئية.

ولاختبار فرضية البحث، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط *Simple Regression Analysis*، ووفقاً لهذا التحليل، يتم بناء نموذج الانحدار لتحديد مقدار التباين الذي يحدثه المتغير المستقل (الوفاء بالمسئولية الاجتماعية) في المتغير التابع (الأداء المالي). ويعد تأثير المتغير المستقل معنوياً إذا استطاع تفسير نسبة معنوية في التباين R^2 في المتغير التابع.

5/5 ثبات وصدق قائمة الاستقصاء:

اهتم الباحث اهتماماً فائقاً بالتحقق من ثبات المقياس *Reliability* وصدق المقياس *Validity*. ويقصد بثبات المقياس "قدرة المقياس على إعطاء نفس درجات المقياس إذا أعيد استخدامه بعد فترة محدودة من الزمن بواسطة نفس المفردة. كما يقصد بصدق المقياس "التأكد من أن قائمة الاستقصاء تقيس ما أعدت لقياسه، أي شمول قائمة الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات، 2001: 179). ويمكن توضيح قيمة مقياس الثبات وقيمة مقياس الصدق في الجدول التالي رقم (1):

جدول رقم (1)

ثبات وصدق قائمة الاستقصاء

م	المتغيرات	معامل الثبات	معامل الصدق (*)
1	البعد الاقتصادي	0.85	0.92
2	البعد القانوني	0.92	0.96
3	البعد الأخلاقي	0.71	0.84
4	البعد الإنساني	0.92	0.96
	الإجمالي	0.81	0.90
5	الاداء المالي	0.76	0.87

المصدر: الجدول من إعداد الباحث، وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي SPSS.

ويتضح من الجدول السابق، أن مقاييس الدراسة سجلت معاملات ثبات مرتفعة نسبياً تراوحت ما بين 0.71 إلى 0.92، وهي معاملات تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه وهو 0.60 (Nunnally, 1970; Sekaran, 2000). كما يتضح أيضاً أن تلك المقاييس سجلت معاملات صدق مرتفعة تراوحت ما بين 0.84 إلى 0.96، ومن ثم تشير النتائج إلى وجود درجة ملائمة من الاتساق الداخلي *Internal Consistency* بين العبارات المستخدمة في قياس جميع متغيرات البحث، وبالتالي صلاحية أداة الدراسة منطقياً وإحصائياً لجميع بيانات البحث الميدانية.

6/5 حدود الدراسة: تم إجراء البحث في إطار الحدود التالية:

1/6/5 الحدود الزمانية: تم تنفيذ هذا البحث في 2022.

2/6/5 الحدود المكانية: تم تنفيذ البحث على البنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد.

3/6/5 الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على دراسة متغيرين أساسيين: المتغير المستقل هو المسؤولية الاجتماعية بأبعادها، وتشمل: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني، أما المتغير التابع فهو الأداء المالي للبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد.

4/6/5 الحدود البشرية: تم تنفيذ هذه الدراسة على فئة المديرين والعاملين الفنيين بالبنوك التجارية الخاصة محل الدراسة.

(*) معامل الصدق = الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس، ينظر في ذلك: د. عبد الحميد العباسي، التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، (القاهرة: بدون ناشر، 1999)، ص 56، 57.

5/6/5 تم الاستعانة بقائمة الاستقصاء على الرغم مما بها من أوجه قصور، غير ان الباحث قام بمحاولة التغلب على أوجه القصور، من خلال التأكد من ثبات وصدق قائمة الاستقصاء، وتحكيم القائمة، وتعددية مصادر الحصول على البيانات الى غير ذلك من اجراءات.

6- الخلفية النظرية لمتغيرات البحث:

عرض الباحث في هذه الجزئية من البحث الخلفية النظرية لمتغيرات البحث *The theoretical background of the study variables* وهي: المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل، والأداء المالي كمتغير تابع، والعلاقة بينهما. وذلك على النحو التالي:

1/6 المسؤولية الاجتماعية (المتغير المستقل):

بدأت فكرة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالظهور والتطور بين أوساط الأكاديميين والمدراء التنفيذيين للمؤسسات، حيث بادرت بمناقشتها الخبير الاقتصادي *Milton Friedman* بقوله: أن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة للمؤسسات تنحصر بالدرجة الأولى في تعظيم الربح، وأن ممارستها للأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية، سيقودها الي زيادة التكاليف، وسينعكس هذا بالسلب، علي عوائدها الاستثمارية، وأرباحها النهائية. (جودت، والخضر، 2013، ص 8).

1/1/6 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

بدأت الملامح الأولى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في الظهور في الكتابات الأكاديمية منذ ثلاثينيات وأربعينيات القرن العشرين، حيث بدء الحديث في تلك الفترة عن ضرورة التزام رجال الأعمال بمسؤوليتهم الاجتماعية تجاه المجتمعات التي يمارسون أعمالهم فيها (Carroll, 1999).

وكانت البداية الحقيقية لظهور وتطور المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ في النصف الثاني من القرن العشرين، حيث بدأ يأخذ مكاناً أفضل في عام 1950 نتيجة لتطور المفهوم التسويقي، والذي مر بمراحل عديدة ابتداءً من المفهوم الإنتاجي ومروراً بالمفهوم البيعي، ومن ثم المفهوم التسويقي، ووصولاً إلى المفهوم الاجتماعي للتسويق. حيث سعت المنظمات في تلك الفترة لإظهار مسؤوليتها الاجتماعية بشكل واضح، وظهر ذلك في إدارتها لإستراتيجيتها وفي إعدادها التقارير الاجتماعية لأصحاب المصلحة (الزيادات، وآخرون، 2009).

ويوجد العديد من التعاريف التي ظهرت للمسؤولية الاجتماعية، وعرفت المسؤولية الاجتماعية بالأفعال التي تقوم بها المنظمة، لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها، على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال

متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيما بين الحكومات. (عاطف، 2019، ص34).

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها تمثيل لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجال المسؤولية التي تحملها منظمات الأعمال تجاه المجتمع، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون، وبصورة لا تضر بقيام منظمة الأعمال بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها. (Chahal, H. & Sharma, R., 2016: P.34).

2/1/6 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

ويمكن توضيح عدة أوجه ايجابية لإدراك المسؤولية الاجتماعية، تتجسد أهميتها في المردود المتحقق للجهات الثلاث الرئيسية التي ستجني الفائدة من هذا الالتزام، ونعني بها: المجتمع، الدولة، المؤسسة. فبالنسبة للمنظمة فهناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي والعلاقة الايجابية مع المجتمع وغيرها. أما المجتمع فإن العائد الذي سيتحقق له جراء اهتمام منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها بتبني نمط معين من المسؤولية الاجتماعية، تتمثل في الآتي: (عاطف، 2019، ص44).

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، مع خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع، سواءً من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.

3/1/6 أهداف المسؤولية الاجتماعية:

تتمثل أهداف المسؤولية الاجتماعية في الآتي: (Chahal, H. & Sharma, R,2016,P.34)

- بناء قاعدة مترابطة محلياً وعالمياً للشراكة والمساهمة في الرأي، والعمل ليس في حقل المسؤولية الاجتماعية وحدها، وإنما في كل مجالات الحياة.
- الحفاظ على سلامة الإنسان والحيوان والنبات والبيئة، وحماية الكون من عواقب الأفعال الضارة آنياً ومستقبلياً.
- الارتكاز على إنفاذ معاهدات حقوق الإنسان *Humar rights treaty* بدرجاتها المتفاوتة، بدءاً من الحقوق الأساسية، ثم الفرعية، ثم الحقوق الكلية للكون والطبيعة.

4/1/6 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تتمثل ابعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية في الابعاد التالية:

- **البعد الاقتصادي *The economic dimension***: إن البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، وإنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المنظمات، مثل: الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي، ويشمل إنتاج السلع والخدمات كدور أساسي للشركات. (Lefebvre, Miruna, 2012, P. 19).
- **البعد القانوني *The legal dimension***: يقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية المستهلك، ويحتوي على مجموعة كبيرة من العناصر يفترض أن تحترم من قبل المنظمات، وبالشكل الذي يعزز ويساهم في الارتقاء بالعلاقة مع المستهلك ومع العاملين بمختلف أجناسهم وأعراقهم وأديانهم، مثل: حق الأمان، وحق سماع الرأي، وحق الحصول على المعلومات. وكذلك منع الإضرار بالبيئة من خلال الاستخدام التعسفي للموارد أو التلوث الحاصل في الماء والهواء والتربة. (ظاهر، وصالح، 42، 2010)
- **البعد الأخلاقي *The moral dimension***: إن البعد الأخلاقي المجتمعي في إدارة المنظمات، يأخذ على عاتقه الانتقال بالعمل من مفهوم تقديم الخدمة التطوعية، إلى تطبيق أوسع يقوم على تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية، التي تركز على التأمل الدائم في محطات المرور المنجزة بالمنظمة، والتأكد من حاجة المجتمع للخدمة المقدمة، والقدرة على تشخيص مصادر قوة المنظمة لإدامتها ودراسة سلبياتها لتلاشيها بهدف القبول والتحسين المستمر، وتبني سياسة التغيير، ورسم السيناريوهات الأكثر ملائمة للمستهدفات المتوخاة، وقياس أثر خدماتها المضافة على المجتمع والبيئة. (الحموري، ورولا: 2015، ص 12).
- **البعد الاجتماعي *The social dimension***: لابد للمنظمة أن تساهم في رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه، وتحسين ورعاية شؤون العاملين فيها، بما ينعكس إيجاباً في زيادة إنتاجيتهم، وتنمية قدراتهم الفنية، وتوفير الأمن المهني والوظيفي، والرعاية الصحية والمجتمعية لهم. ولتحديد القضايا المجتمعية ذات الصلة ضمن أولوياتها التي تسعى إلى تحقيقها، ينبغي على المؤسسة أن تتناول المواضيع الأساسية.

5/1/6 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

إن للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات العديد من المبادئ الأساسية، يمكن تلخيصها في الآتي: (بويكر،

2014، 15 - 16):

- الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: بفضل تقديم المنظمات لمنتجات وخدمات ممارسة العمليات والأنشطة اليومية التي تراعى البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة.
- القيم والأخلاقيات: حيث يقع على عاتق منظمات الأعمال تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة.
- المساءلة والمحاسبة: الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة، في أي وقت يحتاجونها لاتخاذ القرارات.
- تقوية وتعزيز السلطات: تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة.

6/1/6 عناصر المسؤولية الاجتماعية:

تتكون المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ينمي كل منها الآخر ويدعمه ويقويه وتتكامل مع بعضها البعض، وتتمثل هذه العناصر، في الآتي: (سهام، 2018، ص14)

- الاهتمام: ويضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها، وللإهتمام مستويات، منها: الانفعال مع الجماعة، حيث يساير الفرد وبصورة آلية حالتها الانفعالية لمجرد أنه يعتبر نفسه في قلب المسؤولية فيتعاون ويتفاعل بحماس تلقائيا مع الجماعة، ويرى أن مسابرة لها موضوعية ومنطقية. أما الانفعال بالجماعة فيحدث بصورة إرادية حيث يأتي بناء على قناعة ذاتية منه، فيجعل أهدافها محور اهتماماتها ويتفاعل معها بصدق وشفافية، والتوحد مع الجماعة هي شعور الفرد بالوحدة المصيرية معها، والتأثر بها لدرجة إنه يرى خيرا خيره وكأنها امتداد لنفسه يسعى من أجل مصلحتها ويبدل كل جهده من أجل إعلاء مكانتها.
- الفهم: ويتضمن فهم الفرد للجماعة وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها، وأيضا استيعابه للأسباب التي جعلته يتبنى مواقفها إن الفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمسؤولياته، وهو أيضا يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والاهتمامات الاجتماعية، ومقاومة الضغوط وتنسيق الجهد الشخصي التعاوني. كما يشمل

التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة المتعلقة وتحديد النقاط التي يجب اعتمادها للوصول إلى الغاية التي تخدم المصلحة العامة.

- **المشاركة:** المشاركة مسؤولية وهي الأرضية الأساسية لحياة اجتماعية مشرقة ومستقرة، حيث تظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته بضمير وإرادة ثابتة. والمقصود هنا مشاركة الفرد في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي، حين يكون مؤهلاً اجتماعياً لذلك.
- **الانتماء:** ويتضمن الارتباط المعنوي بالجماعة، وحرص الفرد إلى سلامتها، وتماسكها، واستمرارها، وتحقيق أهدافها.

2/6 الأداء المالي: (المتغير التابع):

يوضح الباحث في هذه الجزئية لمفهوم الأداء المالي، وأهميته، وذلك على النحو التالي:

1/2/6 مفهوم الأداء المالي:

يحتوي الأداء المالي على أهدافاً مالية بحتة، مثل: العائد على الاستثمار، وتكلفة المنتجات، والربحية، والتدفق النقدي، ويستخدم لقياس ذلك النسب المالية، والأرقام المالية المختلفة، وكذلك قد تكون بعض الأرقام المالية مهمة في وقت ما، مثل التدفق النقدي في أوقات العسرة، أما الشركات غير الهادفة للربح فقد يختلف الأمر، ولكنها في النهاية لا بد أن تحافظ على استمرارها في أنشطتها بالمحافظة على وجود موارد كافية. ويقاس هذا الجانب ربحية الاستراتيجية، لأن تخفيض التكلفة المتعلق بالمنافسين والغير وتحقيقهم للأرباح تمثل المحركات الأساسية للمبادرات الاستراتيجية التي تمارسها المنظمة، ويعتمد الجانب المالي على كم من الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال سيتم تحقيقه.

2/2/6 أهمية الأداء المالي:

تكمن أهمية الأداء المالي في نظرتها المتوازنة للمنظمة، وذلك من خلال الربط بين مقاييس الأداء المختلفة مع أهداف المالكين والعملاء. ومن ثم، فإن هذه المقاييس ستوفر معلومات عن العمليات الداخلية الحاسمة، فضلاً عن إمكانية المنظمة على أن تنمو وتتعلم، من أجل الحصول على مزايا تنافسية جديدة من خلال الفرص المتاحة **(المغربي، 2016، ص223)**. والمساعدة في التركيز على ما الذي يجب عمله لزيادة تقدم الأداء المالي، وتعمل كمظلة للتنوع المنفصل لبرامج المنظمة، مثل: الجودة، وإعادة التصميم، وخدمة العملاء. وتوضح الرؤية الاستراتيجية، وتحسين الأداء المالي، وتضع تسلسلاً للأهداف، وتوفر التغذية العكسية للاستراتيجية، وتربط المكافآت بمعايير الأداء.

3/6 العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي:

أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة لها تأثير في أدائها المالي، رغم أن مقدار هذا التأثير يرتبط بعوامل متعددة، منها ما يتعلق بالمنظمة ومدى قدرتها على الاندماج في المجتمع الذي تعمل به، واختيار المجالات التي تستطيع من خلالها تنفيذ استراتيجيتها الاجتماعية. وبعبارة أخرى قدرتها على تحديد والتفاعل مع أصحاب المصلحة الأكثر تأثيراً في المنظمة ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها. ومنها ما يتعلق بمستوى التطور الذي وصل إليه المجتمع الذي تعمل به المنظمة ومدى أخذه بعين الاعتبار قيامها أو عدم قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية عند التعامل مع منظمة دون غيرها.

ويتضح، أن هناك علاقة دائرية (متساوية) بين كلاً من الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء المالي. وبتعبير آخر فإن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية يؤثر في تحسين مستوى الأداء المالي، وأن مستوى الأداء المالي المرتفع يؤدي إلى تحسين وفاء المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية.

7- نتائج البحث:

يتناول الباحث في هذه الجزئية لخصائص عينة البحث، وتوصيف بيانات البحث، واختبار مدي صحة فرضية البحث، وذلك على النحو التالي:

1/7 خصائص عينة البحث:

تكونت عينة البحث من (384) مفردة من المديرين والعاملين بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، وكانت خصائص العينة كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (2)

خصائص عينة الدراسة

النسبة %	العدد	الخصائص	
71,9	276	ذكور	النوع
28,1	108	إناث	
100	384	الإجمالي	
6,3	24	أقل من 30 سنة	السن
52	200	من 30 > 45 سنة	
41,7	160	من 45 سنة فأكثر	
100	384	الإجمالي	الخبرة
6,3	24	أقل من 15 سنة	

39	150	من 15 > 25 سنة	مستوي التعليم
54,7	210	من 25 سنة فأكثر	
100	384	الإجمالي	
62,5	240	مؤهل جامعي	
11,7	45	دبلوم دراسات عليا	
19,5	75	ماجستير	
6,3	24	دكتوراه	
100	384	الإجمالي	

المصدر: إجابة أسئلة القسم الثالث من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

ويتضح من الجدول السابق، ان عينة الدراسة تمثل كافة فئات العينة المحددة، وأن نسبة كبيرة من مفرداتها تتراوح أعمارهم من (30) إلى أقل من (45) سنة، ومعظمهم من الذكور، وأن المستوى العلمي السائد هو المؤهلات الجامعية، وهذا يشير الي أن معظم مديري البنوك التجارية الخاصة محل الدراسة، على دراية كافية بأهمية الوفاء بالمسئولية الاجتماعية وتأثيرها على ابعاد الأداء المتوازن، ويرجع ذلك لخلفياتهم الثقافية ومستواهم التعليمي المترتب على ذلك. كما أن نسبة كبيرة من مفردات العينة ممن لديهم خبرة علمية تزيد عن (25) سنة، ويرجع ذلك لطبيعة الأعمال بهذه البنوك وطبيعة المناصب الإدارية التي يتقلدونها. مما سبق يري الباحث أن خصائص عينة الدراسة تتمشي مع المنطق، ومع التوزيع الطبيعي، ومتناسبة مع خصائص مجتمع الدراسة، مما يجعل العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

2/7 توصيف متغيرات الدراسة:

يوضح الجدول رقم (3)، وكذلك الجدول رقم (4) توصيف متغيرات الدراسة، من خلال حساب الوسط الحسابي، وكذلك الانحراف المعياري، وكذلك توضيح معاملات الارتباط الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1- البعد الاقتصادي	4,2	0,88	20,96
2- البعد القانوني	3,7	1,01	27,3

23,2	0,89	3,6	3- البعد الأخلاقي
25,6	1,1	4,4	4- البعد الإنساني
27,2	0,97	3,98	5- إجمالي أبعاد الوفاء بالمسئولية الاجتماعية
26,7	1,01	3,3	6- الاداء المالي

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss (V.22)

جدول رقم (4)

معاملات الارتباط الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة

6	5	4	3	2	1	متغيرات الدراسة
					1	1- البعد الاقتصادي
				1	*0,44	2- البعد القانوني
			1	*0,47	**0,56	3- البعد الأخلاقي
		1	**0,43	**0,42	**0,45	4- البعد الإنساني
	1	**0,54	*0,45	**0,53	**0,56	5- مج الابعاد من (4 : 1)
1	**0,72	**0,55	**0,65	**0,46	**0,54	6- البعد المالي

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss. V.22 * معنوية عند 0,01 ** معنوية عند 0,05

ويتضح من الجدولين السابقين، ما يلي:

- سجل الوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة تقديراً يزيد عن المنتصف بالنسبة لمعظم المتغيرات المستقلة والتابعة.
- أظهرت قيم الانحراف المعياري التي تقل عن الواحد الصحيح والقريبة منه، وجود درجة عالية من التوافق في الآراء بين مفردات العينة حول المتغيرات محل الدراسة.
- وجود ارتباط معنوي بين البعد الاقتصادي والأداء المالي وذلك بالبنوك التجارية المصرية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 0,05، حيث بلغ الارتباط بينهما 0,54.
- وجود ارتباط معنوي بين البعد القانوني والأداء المالي وذلك بالبنوك التجارية المصرية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 0,05، حيث بلغ الارتباط بينهما 0,46.

- وجود ارتباط معنوي بين البعد الأخلاقي والأداء المالي وذلك بالبنوك التجارية المصرية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 0,05، حيث بلغ الارتباط بينهما 0,65.
- وجود ارتباط معنوي بين البعد الإنساني والأداء المالي وذلك بالبنوك التجارية المصرية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 0,05، حيث بلغ الارتباط بينهما 0,55.
- وجود ارتباط معنوي بين متغير أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني (بصفة اجمالية)، والأداء المالي وذلك بالبنوك التجارية المصرية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 0,05، حيث بلغ الارتباط بينهما 0,72.

3/7 نتائج اختبار مدي صحة فرضية البحث:

قام الباحث في هذا الجزء من البحث، بعرض نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بتأثير أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي بالبنوك التجارية المصرية الخاصة محل الدراسة، وذلك لاختبار مدي صحة فرضية الدراسة:

"يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، بأبعادها المتمثلة، في: (البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني) على الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة.

ولاختبار مدي صحة هذه الفرضية، تم طرح عدد من العبارات التي تقيس مدي أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، المتمثلة، في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني، وعدد من العبارات التي تقيس الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، للتعرف على إدراكات مفردات عينة الدراسة وتحليلها، وقام الباحث بدراسة العلاقة بينهما ودراسة التأثير.

ولاختبار هذه الفرضية، استخدم الباحث اسلوب تحليل الانحدار *المتعدد Multiple Linear Regression Analysis*، وقد تم استخدام اسلوب تحليل الانحدار *المتدرج Stepwise Regression*، وذلك لمقارنة الاهمية النسبية لأبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، في تحديد مستوي ابعاد الاداء المتوازن (بصفة اجمالية) بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، ولتحديد أفضل مجموعة متغيرة مفسرة، ويبين الجدولان رقم (5)، (6) نتائج هذا التحليل.

ويُظهر الجدول التالي رقم (5) مراحل ادخال أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية محل الدراسة طبقاً لأهميتها النسبية في تفسير التباين في مستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة:

جدول رقم (5)

تحليل الانحدار المتعدد في العلاقة بين أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية والاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة محل الدراسة

المتغير المستقل الداخل	R	R ²	ΔR ²	Adj R ²	F. Value	Sig. F
البعد الاقتصادي	0,54	0,292	—	0,289	361,154	***0,000
البعد الأخلاقي	0,65	0,423	0,131	0,421	226,537	***0,000
البعد الإنساني	0,72	0,518	0,095	0,515	223,746	***0,000
البعد القانوني	0,77	0,593	0,075	0,591	125,442	***0,000

*** P < 0.001

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويستنتج الباحث من الجدول رقم (5) ان قيم معاملات الارتباط (*R*) تشير إلى وجود ارتباط معنوي موجب بين أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية ذات التأثير المعنوي من جانب، ومستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة محل الدراسة من جانب آخر، وجاء البعد الاقتصادي في اتخاذ القرارات أهم بعد مفسر للتباين في مستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية، حيث أسهم في تفسير (29,2%) من التباين في مستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية، ويليه البعد الأخلاقي، حيث أسهم في تفسير (13,1%) من التباين في مستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية، ويليه البعد الإنساني، حيث أسهم في تفسير (9,5%) من التباين في مستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية. وأخيراً، جاء البعد القانوني في المرتبة الأخيرة من حيث القدرة التفسيرية للتباين في مستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية، بمعامل تحديد قدره (7,5%) من التباين، وبذلك تفسر الأبعاد الأربعة لأبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية حوالي (59,3%) من التباين الكلي في مستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية.

ويعرض الجدول التالي رقم (6) الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد في العلاقة بين أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية ومستوى الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة:

جدول رقم (6)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد في العلاقة بين أبعاد الوفاء بالمسؤولية

الاجتماعية والاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة محل الدراسة

<i>Sig. F</i>	<i>F.Value</i>	<i>Constant</i>	<i>Sig. T</i>	<i>T.Value</i>	<i>Beta</i>	المتغير
***0,000	164,124	0,459	***0,000	20,34	0,54	البعد الاقتصادي
			***0,000	8,65	0,36	البعد الأخلاقي
			***0,000	6,34	0,29	البعد الإنساني
			**0,003	4,21	0,24	البعد القانوني

** $P < 0.01$

*** $P < 0.001$

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *Spss*

ويتضح من الجدول السابق رقم (6) إن اشارات المعلمات تؤكد وجود علاقة مباشرة ايجابية ومعنوية بين أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية ذات التأثير المعنوي من جانب، وبين مستوى الأداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة من جانب آخر. وتشير نتائج (*T.Value*) الى معنوية معلمات النموذج، كما يشير معامل جوهرية النموذج (*Sig. F*) الى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوية قدره (0,01 ، 0,001).

يستنتج الباحث من النتائج السابقة الخاصة بدراسة فرضية البحث، قبول فرضية البحث بصورة كلية بالنسبة لمتغيرات أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية التي ثبت بالتحليل الإحصائي أنه توجد علاقة ايجابية ومعنوية بين هذه المتغيرات ومستوى الأداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتم قبول صحة فرضية البحث، بصفة اجمالية للدراسة، "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، المتمثلة، في: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني على الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة".

8-مناقشة وتفسير نتائج البحث:

كشفت الدراسة عن وجود علاقة موجبة معنوية بين أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية والاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة. إذ أن توافر أبعاد الوفاء بالمسؤولية

الاجتماعية بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، له تأثير معنوي على الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، والمتمثلة في دراسة (Ducassy, 2013)، دراسة (Shoukat, M & et al, 2014)، دراسة (مروه، 2019)، واختلفت نتائج هذه الدراسة، مع نتائج دراسة (مارينا، 2016)، حيث أن انخفاض أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة يؤدي إلى القصور في الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة.

وفي ضوء ما سبق، فإن العمل على بذل الجهود لتوافر أبعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة، من شأنه التحسن في الاداء المالي بالبنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد محل الدراسة.

9-توصيات البحث:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث الحالي، وتحقيقاً لأهدافه، اقترح الباحث مجموعة من التوصيات، وذلك على النحو التالي:

1/9 بناء ثقافة تنظيمية تقوم على أسس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم لجميع العاملين بالبنوك التجارية محل الدراسة.

2/9 اقناع جميع المنظمات بأن المسؤولية الاجتماعية خيار لا بد من اتباعه وفي مصلحتها وليس مجرد تكاليف واجبة عليها.

3/9 العمل على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة لدي لبنوك التجارية الخاصة محل الدراسة.

4/9 إعطاء الاهتمام الكافي لتطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتبنيها كجزء من استراتيجية البنوك التجارية محل الدراسة.

5/9 نشر ثقافة تطبيق ابعاد الأداء المتوازن في عملية التخطيط والتقييم ومتابعة الأداء، مع التأكيد على تدريب شاغلي الوظائف القيادية والاشرفية في البنوك التجارية الخاصة محل الدراسة، مع الاستعانة بالكوادر والخبرات الخارجية في مرحلتي التدريب والتطبيق لأبعاد الأداء المتوازن.

6/9 ضرورة الأخذ بأبعاد الأداء المتوازن في البنوك التجارية محل الدراسة وتوضيح دورها في قيادة وتوجيه الأداء، لا أن تقتصر على الأداء المالي فقط.

7/9 يوصي الباحث بإجراء العديد من الدراسات المستقبلية، حول موضوع أثر أبعاد الوفاء بالمسئولية الاجتماعية على الأداء المالي، أهمها:

- اجراء المزيد من الدراسات حول موضوع المسئولية الاجتماعية وعلاقتها بمتغيرات أخرى كالرضا الوظيفي والالتزام والولاء التنظيمي بالبنوك التجارية، حيث تبين ان هناك نقص واضح في تناول هذا الموضوع في الدراسات العربية.
- اجراء مزيد من الدراسات حول موضوع المسئولية الاجتماعية بأبعادها في أنواع اخري من والشركات، كالشركات العائلة، او المشروعات الصغيرة، والمنظمات الحكومية.
- اجراء المزيد من الدراسات حول مدي تبني الشركات للمسئولية الاجتماعية، وذلك من وجهة نظر أصحاب المصالح، كالموظفين والعملاء والمساهمين والحكومة والمجتمع المحلي، وعلاقتها بالأداء.
- إجراء ذات الدراسة مع تغيير أبعاد المتغيرات المستقلة، أو تغيير أبعاد المتغيرات التابعة، عن طريق الإضافة أو الحذف لأبعاد تلك المتغيرات، ومقارنة النتائج مع نتائج الدراسة الحالية، وتفسير أسباب الاختلاف.

10- مراجع البحث:

1/10 المراجع باللغة العربية:

- بوبكر الحسن، (2014)، دور المسئولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، دراسة حالة لمؤسسة نفضال وحدة باتنة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- طاهر الغالبي، وصالح العامري، 2001، المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الاردنية، بحوث وأوراق عمل المؤتمر العربي الثاني في الادارة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، (6-8) نوفمبر.
- عاطف عبد العزيز محمود عبد العال، (2010)، إطار مقترح لتفعيل دور نظم الإدارة البيئية في تحسين الأداء المتوازن بالشركات الصناعية المصرية - دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة سوهاج.
- عبد الحميد العباسي، (1999)، التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، (القاهرة: بدون ناشر).

- محمد أحمد محمد أبو قمر، 2009، تقديم أداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الاداء المتوازن، *مذكرة مكملة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتحويلات*، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- محمد جودت، على الخضر، 2013، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، منشورات جامعة دمشق.
- محمد عاطف محمد ياسين (2019)، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية- دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية.
- مولاي عبد الرزاق، شنيبي حسين (2011)، "أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات" *مداخلة في الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات*، جامعة ورقلة، 23، 22 نوفمبر، الجزائر.
- نور الدين مزياني، وصالح بلاسكة، 2013، أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في القيادة الاستراتيجية للمؤسسة، *مجلة الباحث الاقتصادية*، العدد الاول، جامعة 20 آوت 1955، سكيكدة، الجزائر.

2/10 المراجع باللغة الانجليزية:

- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38 (3): 268-295.
- Chahal, H. & Sharma, R.D. (2016). Implications of Corporate Social Responsibility on Marketing Performance: A Conceptual Framework, *Journal of Services Research*, 6, (1), Institute for International Management and Technology.
- Ducassy, Isabelle, (2013). "*Does Corporate Social Responsibility Pay Off in Times of Crisis? An Alternate Perspective on the Relationship between Financial and Corporate Social Performance,*" *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, John Wiley & Sons, Vol. 20(3):157-167.
- Kaplan, R.S. & Norton, D. P., (2001), Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management, *Accounting Horizons*, Vol .15, No .2.
- Kiham, C. & Wonseok, B., (2016), Effective of Csr on Consumer Loyalty, *International of u-and E-Service and Technology*, Vol. 9, no. 5.

- kumar, V. (2008). *Managing Customers for Profit: Strategies to Increase Profits and Build Loyalty*. Pearson Education, Inc.
- Malina, M. A. & Selto, F.H. (2001), Communicating and Controlling Strategy: An Empirical Study of the Effectiveness of the Balanced Scorecard. *Journal of Management Accounting Research*, 13, 47-90.
- Miruna, R. L. (2012), EM Laviolette, MR Lefebvre, O Brunel. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 143.
- Nunnally, J. C. (1970), *Introduction to Psychological Measurement*. McGraw-Hill, New York.
- Sekaran, U. (2000), *Research Methods for Business: A Skill Business Approach*. John Wiley & Sons, New York.
- Shaukat, S., Siddiquah, A., Abiodullah, M., & Akbar, R. A (2014), Postgraduate Students' Attitudes Towards Research. *Bulletin of Education and Research*, 36(1),111-122.

11- ملحق البحث:

قائمة استقصاء الدراسة الميدانية

السيد المحترم /.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

يقوم الباحث/ علي محمد عبد اللطيف الخطيب بإجراء دراسة عن تأثير الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين مستوى الأداء المالي في البنوك التجارية الخاصة العاملة بأقاليم الصعيد، وذلك في إطار إعداد لرسالة الماجستير في إدارة الأعمال.

والباحث إذ يرجو صادق تعاونكم، عن طريق آراءكم الصريحة والدقيقة، فإنه يقدم خالص شكره وتقديره لتعاونكم معه مؤكداً إن بيانات هذه الاستمارة لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط.

الباحث

الاسم: علي محمد عبد اللطيف الخطيب

ت: 01220029028

القسم الأول:

العبارات التالية تقيس ابعاد الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية، فالرجاء من سيادتكم وضع علامة (√) أمام درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية، وذلك وفقاً لرأي سيادتكم:

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
1	البنك يحقق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور.					
2	يسعى البنك الى زيادة فوائده الاقتصادية مع احترام الخدمات المنافسة.					
3	الصدق في جميع تعاملاته الاقتصادية (بيع وشراء بأساليب واضحة وغير ملتوية).					
4	العمل على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافة.					
5	يتميز البنك بالصدق في تعاملاته الاقتصادية مع الآخرين.					
6	يملك البنك القدرات والمهارات البشرية التي تمكنه من النهوض بالدور الاقتصادي.					
7	يحقق البنك ربح اقتصادي دون المساس بمستويات أجور العاملين.					
8	الالتزام بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية الطبية للعاملين والمجتمع.					
9	يحترم البنك القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل.					
10	يلتزم البنك بتوفير حقوق العامل من خدمات اجتماعية (كوسائل النقل من والى العمل).					
11	تتبنى ادارة البنك الاعتراف بعمل النقابات العمالية.					
12	يعمل البنك على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي، وتقديم الاعانات عند الوفاة او العجز.					
13	يحترم البنك قوانين العمل والقوانين المبرمة بينه وبين الاطراف الأخرى.					
14	يلتزم البنك بجميع القوانين الصادرة من البنك المركزي وتطبيقها بالكامل.					
15	تتوافق رسالة البنك مع أهداف وقيم المجتمع.					

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
16	يملك البنك نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري والمالي بشتى انواعه.					
17	يسعى البنك لمراعاة حقوق الانسان.					
18	يسعى البنك لمراعاة احترام عادات وتقاليد المجتمعات.					
19	يملك البنك دليلاً أخلاقياً واضحاً ومعلن لجميع العاملين لديه.					
20	يعامل البنك موظفيه بعدالة ودون تمييز.					
21	يتجنب البنك أعمال الغش والخداع في معاملاته.					
22	يلتزم البنك الصدق في سرية المعلومات عن عملائه.					
23	يساهم البنك في انجاز المشاريع الأساسية للجميع (من مدارس ومستشفيات وبرامج اسكان، وغيرها).					
42	يقدم البنك المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية.					
25	يوافق البنك على المشاركة في تسطير برامج لحماية البيئة والمجتمع، من طرف الجمعيات والهيئات المحلية.					
26	يساهم البنك في توفير فرص عمل للنساء.					
27	يقدم البنك تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.					
28	يوفر البنك فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.					
29	يدعم البنك مشاريع البنية التحتية للمجتمع.					

القسم الثاني:

العبارات التالية تقيس ابعاد الاداء المتوازن، فالرجاء من سيادتكم وضع علامة (√) أمام درجة

موافقتك علي كل عبارة من العبارات التالية، وذلك وفقاً لرأي سيادتكم:

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
1	يعمل البنك باستمرار على فهم احتياجات العملاء وترجمتها الى ايرادات.					
2	يعمل البنك باستمرار على فهم احتياجات الوسطاء وترجمتها الى ايرادات.					

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
3	يعمل البنك باستمرار على تمييز الخدمات التي يقدمها من أجل زيادة الإيرادات.					
4	يعمل البنك باستمرار على تقديم خدمات جيدة من أجل زيادة الإيرادات.					
5	يعمل البنك باستمرار على تخفيض التكاليف.					
6	يعمل البنك باستمرار على رفع معدلات استغلال الأصول.					
7	يعمل البنك باستمرار على رفع كفاءة استغلال الأموال المتاحة لديها.					
8	يعمل البنك باستمرار على زيادة الربحية.					
9	يعمل البنك باستمرار على زيادة معدل العائد على الاستثمار.					

القسم الثالث: البيانات الشخصية

الرجاء من سيادتكم اعطاء البيانات التالية بوضع علامة (√) في المكان المناسب:

أ- النوع:

ذكور - () - أنثى ()

ب- السن

أقل من 30 سنة () - أقل من 15 سنة ()

من 30 إلى أقل من 45 () - من 15 إلى أقل من ()

من 25 سنة ()

من 45 سنة فأكثر () - من 25 سنة فأكثر ()

د- التعليم

مؤهل جامعي () - ماجستير ()

دبلوم دراسات عليا () - دكتوراه ()

هـ- الحالة الاجتماعية:

متزوج () - مطلق ()

أعزب () - أرمل ()

نشكركم لحسن تعاونكم معنا،،،

الباحث