

واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية ودورها في تعزيز التنمية المستدامة

محمد بن رشيد بن سعد الرشيد

دكتورة في علم الاجتماع، مستشار وكييل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية للضمان الاجتماعي والتمكين، السعودية.

(قدم للنشر في ٢٩ / ٦ / ١٤٤٤هـ، وقبل للنشر في ٢٨ / ٨ / ١٤٤٤هـ)

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية للبنوك، التنمية المستدامة.

ملخص البحث: هدفت الدراسة إلى تحديد واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية ودورها في تعزيز التنمية المستدامة، باستخدام منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة المتاحة؛ إذ بلغ مجتمع الدراسة ٤١٧ مبحوثاً يمثلون المجتمع السعودي، من عملاء البنوك السعودية في جميع مناطق المملكة، وجرى استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، وكان من أبرز النتائج: أن المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها البنوك هي من أجل إرضاء الأجهزة الحكومية التي تعتبر حافزاً للبنوك للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، وأيضاً من أجل إرضاء أصحاب المنفعة، ومن أبرز النتائج في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع: إسهامات البنك في تقديم التبرعات للمؤسسات الحكومية والخيرية، وأيضاً مجموعة القروض التمويلية الميسرة والعروض المتميزة المقدمة للعملاء، وكان من أبرز النتائج في مجالات تطبيق المسؤولية تجاه البيئة: إسهامات البنك في إقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي، وفي دعم البنك للمبادرات والمشاريع المتعلقة بحماية البيئة والمحافظة عليها، أمّا فيما يُعنى بالوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك السعودية للتعريف بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية فقد تمثل ذلك في المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنك، وشبكات التواصل الاجتماعي.

Reality of Social Responsibility for Saudi Banks and their Role in Promoting Sustainable Development

Mohammed Rasheed Saad Alrasheed

PhD in Sociology, Advisor to the Undersecretary of the Ministry of Human Resources and Social Development for Social Security and Empowerment, Saudi Arabia.

(Received: 29/ 6/1444 H, Accepted for publication 28/ 8/1444 H)

Keywords: Social responsibility of banks - sustainable development.

Abstract. The study aimed at pinpointing the reality of social responsibility for Saudi banks and their role in promoting sustainable development, using the social survey approach via convenience sampling where the sample amounted to 417 respondents, representing Saudi society, that are clients of Saudi banks in all regions of the Kingdom. A questionnaire tool was utilized to collect data. The most prominent results are as follows. The social responsibility is shouldered by banks in order to satisfy the government agencies, which is considered as an incentive for banks to adhere to social responsibility, as well as to satisfy the beneficiaries. The most prominent results in the areas of application of social responsibility in Saudi banks towards the society were the sown in the bank's contributions in providing donations to governmental and charitable institutions, as well as a group of soft financing loans and distinguished offers presented to customers. The most prominent results in the areas of applying responsibility towards the environment were represented in the Bank's contributions to the establishment of domestic projects of a developmental nature, and the Bank's support for initiatives and projects related to environmental protection and preservation. The media means and methods used by Saudi banks to publicize the activities and programs of social responsibility were represented in the bank's websites and social networks.

أولاً: المقدمة

بتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع، كما أن من أبرز المنظمات الربحية في المملكة العربية السعودية - والتي قد يصنع دورها في المسؤولية الاجتماعية فارقاً حاسماً لصالح المجتمع - قطاع المصارف؛ وذلك باعتبارها من أهم القطاعات التي تضمن سيوررة الاقتصاد من خلال ما يقدمه من خدمات، فتحقيق الربح كان الهدف الأساسي الذي تسعى إليه، ولكن في الوقت الراهن ومع التغيرات التي يشهدها النظام المالي وزيادة الوعي بالتحديات الاجتماعية الحالية تغيرت نظرة البنوك؛ فلم يعد تقييمها يعتمد على مراكزها المالية، وإنما ظهرت مفاهيم جديدة تساهم في تذكير البنوك بالجانب الاجتماعي ومسؤوليتها تجاه المجتمع والبيئة في إطار المسؤولية الاجتماعية؛ حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية ضرورة عالمية شأنها شأن كل فرد تؤثر أفعاله على المجتمع والبيئة المحيطة به، وفي ظل رؤية ٢٠٣٠ تشهد المملكة العربية السعودية اليوم تطوراً سريعاً؛ مما يتطلب تضامناً الجهود كافة، سواء من المؤسسات الحكومية أو الأهلية أو الشركات؛ ومنها قطاع البنوك المصرفية التي تعد في طبيعتها نوعاً من المشاركة بتحقيق مأمول من المسؤولية الاجتماعية، وذلك لإشباع احتياجات أفراد المجتمع والسعي لتحقيق التنمية والرفاهية لهم.

ثانياً: مشكلة الدراسة

تعد المسؤولية الاجتماعية إحدى أهم الأدوات التي تتخذها جميع الشركات للمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتي تسعى لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠؛ حيث تعد معياراً من معايير تحقيق التنمية المستدامة، فالمسؤولية الاجتماعية من أساسيات النجاح بالنسبة للشركات بشكل عام وللبنوك بشكل خاص اليوم؛ لأنها تترجم اهتمام البنوك بموظفيها وأجهزتها، إضافة إلى

أدى التطور المتسارع لعجلة الاقتصاد والعولمة وتغير بيئة الأعمال - بزيادة حجم المنافسة بين المنظمات - إلى تطوير المنظمات لممارساتها الاقتصادية للتصدي لهذه التغيرات، وذلك من خلال التخطيط الإستراتيجي السليم، والتركيز على العناصر الأساسية لها من نمو واستقرار، وتزامناً مع هذا التطور برز توجهٌ عامٌ للاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ يهدف إلى إشراك المنظمات الربحية في التنمية المستدامة، فلم يعد تقييم الشركات في بيئة اجتماعية معينة تقيماً قائماً على أساس اقتصادي كحجم الربح، ولكن أصبح للمنظور الاجتماعي دوراً في التقييم لهذه الشركات، متمثلاً في مسؤولية هذه الشركات تجاه المجتمعات المحلية التي تستهدفها والمجتمع بشكله العام؛ فقد أصبحت الحكومات تلزم الشركات، والشركات أدركت أهمية المسؤولية الاجتماعية، وأنها ليست بمعزل عن التنمية الشمولية في الدول؛ فهي شريك أساسي للحكومات في تنمية المجتمعات واستدامتها وتحقيق رفاهيتها؛ نظراً لعوائدها الإيجابية على تحسين مستوى المعيشة، والارتقاء برفاهية السكان، ومواجهة العديد من المشكلات الاجتماعية والبيئية التي تواجه المجتمعات؛ حيث إن أغلب الشركات أدرجتها ضمن خططها؛ وقامت بجهود كبيرة من أجل تبني هذه المسؤولية، والإنفاق على هذا الجانب، والمساعدة في حل مشكلات المجتمع، ونتيجة لهذه الأهمية اتجهت المنظمات الدولية المتخصصة إلى نشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وتحفيز الدول كافة على الاهتمام به وتأسيسه كعامل محوري في برامجها الاجتماعية والاقتصادية، وفي أهداف منشأتها الحكومية كانت أو الخاصة.

وفي ظل اهتمام رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتزايد بالبيئة الاجتماعية لمواطني المملكة العربية السعودية ينبغي لنا إدراك أهمية مفهوم المسؤولية الاجتماعية كأحد العوامل المساهمة

الرئيسة للدراسة كما يلي: "ما واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية ودورها في تعزيز التنمية المستدامة؟".

ثالثاً: أهمية الدراسة

١. الاهتمام الدولي والمحلي بالمسؤولية الاجتماعية؛ حيث يعد أهم أركان مؤسسات المجتمع؛ فهو يعبر عن تنمية المجتمع والاقتصاد والبيئة.

٢. تكتسب الدراسة أهميتها من اتساع الحاجة إلى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية؛ وذلك لتحقيق التنمية المستدامة لمعالجة المشكلات التي تواجهها مجتمعاتنا، خاصة البطالة والفقر واتساع ضرورات الحياة.

٣. تعاضم الدور الذي يقوم به القطاع الخاص في تحقيق التنمية المستدامة والتفاعل مع المجتمع، مما يتطلب معاونة البنوك على التطبيق الصحيح لمبادئ المسؤولية الاجتماعية

٤. بناء علاقة وطيدة بين قطاع البنوك السعودية وبين المجتمع بشرائه كافة، وتحسين صورتها لدى المجتمع، وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع.

٥. محاولة وضع أطر منهجية يمكن الاعتماد عليها في تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة.

رابعاً: أهداف الدراسة

١. تحديد مدى وعي عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

٢. تحديد مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة.

٣. تحديد الوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك السعودية للتعريف بأنشطة المسؤولية الاجتماعية وبرامجها.

اهتمامها بتنمية المجتمع والبيئة؛ وذلك لضمان استمراريتها وتحسين أدائها الاجتماعي، وهذا من شأنه زيادة حدة المنافسة بين البنوك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، ولتحقيق ذلك لابد من التزام الإدارة والعاملين في البنوك بمجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة، ومعرفة مدى وعي العملاء بمفهوم وثقافة المسؤولية الاجتماعية للبنوك؛ نظراً لصعوبة تحديد تعريف واحد للمسؤولية الاجتماعية؛ كونها تندرج ضمن المواضيع الفلسفية ذات الأبعاد المتعددة والمختلفة، وكذلك التعريف بنشاطات وبرامج البنك المقدمة لأفراد المجتمع؛ وذلك لضمان مستقبل البنك في النمو والبقاء والاستمرار.

وإلى هذا أشارت العديد من الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية؛ حيث أشارت دراسة القرني (٢٠١٤) إلى أن المسؤولية الاجتماعية ما زالت غائبة لدى كثير من الشركات المساهمة السعودية؛ حيث بلغ عدد الشركات التي لا تفصح عن برامجها الاجتماعية (٨٥ شركة بنسبة ٥٤٪) من عينة الدراسة، وأشارت دراسة الغرفة التجارية بالرياض (٢٠١٦) إلى اختلاط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمفاهيم أخرى، وقلة الوعي بمردودات المسؤولية الاجتماعية على المنشآت، وأن هناك غياباً لدور الإعلام في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتفعيلها، ووجود ضعف في مستوى مشاركة القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية في برامج التنمية المجتمعية، وأشارت دراسة الحكمي والبقمي (٢٠١٨)، ودراسة عامر (٢٠٢٠) إلى أن هناك ضعفاً لدى عينة الدراسة في الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأضافت دراسة (Alberecht ٢٠٠٨) أن الجامعات في ألمانيا لا تقوم بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، أو مساعدة الطلاب الأقل حظاً، وبناء على ذلك يمكن طرح الإشكالية

والخارجية" (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٩).

وتعرف إجرائياً بأنها: مجموعة من الأنشطة والمجالات التي تقوم بها البنوك السعودية في إطار القيم والمبادئ والأخلاق والقانون للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة بجميع مجالاتها الاجتماعية والبيئية.

التنمية المستدامة

تعرف بأنها: "تلبية احتياجات الحاضر دون أن تؤدي إلى تدمير قدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة" (الاتحاد العربي للتنمية المستدامة والبيئة، ٢٠١٨).

وتعرف إجرائياً بأنها: تعزيز التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على الموارد الطبيعية، وضمان مواصلة التنمية الاجتماعية والبيئة والاقتصادية على أساس المساواة، وذلك لحياة الأجيال الحاضرة والقادمة.

سابعاً: النظريات المفسرة للدراسة

نظرية الدور:

يعد مفهوم الدور واحداً من مجموعة من المفاهيم المترابطة التي تستخدم في دراسة سلوك الأفراد أو المنظمات، ويرى (لينون) أن الدور يمثل الجانب الدينامي للمكانة، فالفرد يكلف اجتماعياً بمكانة يشغلها، وعندما يضع عناصر المكانة من الحقوق والواجبات موضع التنفيذ فإنه حينئذ يمارس دوراً (ليلة، ٢٠١٥).

ونظرية الدور توضح تفاعل المنظمات مع بيئتها الاجتماعية والعلاقة المتبادلة بينهما؛ حيث إن كثيراً من المشكلات التي تحصل للمنظمة تنبع من عدم قدرتها على أداء أدوارها الاجتماعية بنجاح، أما مفهوم توقعات الدور: فهو التصورات أو الأفكار أو المعارف التي تكون لدى أفراد المجتمع لدى مناسبة أنماط سلوكية تقوم بها منظمات معينة

٤. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مدى وعي عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، البنك).
٥. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، البنك، المنطقة الإدارية).

خامساً: تساؤلات الدراسة

١. ما مدى وعي عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
٢. ما مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة؟
٣. ما الوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك السعودية للتعريف بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى وعي عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، البنك)؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، البنك، المنطقة الإدارية)؟

سادساً: مفاهيم الدراسة

المسؤولية الاجتماعية للشركات

تعرف بأنها: "التزامها الطوعي بالعمل على خلق أثر مستدام لتنمية المجتمع والاقتصاد والبيئة، وأن يكون ذلك ضمن إستراتيجيتها في كافة علاقاتها وأنشطتها الداخلية

الخاص، وتذليل الصعوبات التي قد تعترض سبيل القطاع الخاص للنهوض بها، ومنح الحوافز والتسهيلات للمؤسسات ذات الأدوار الفاعلة في مجال المسؤولية الاجتماعية، والتوعية والإرشاد بأهمية نهوض القطاع الخاص بالمسؤولية الاجتماعية، ودورها في تعزيز مكانته واستثماراته على المدى القريب والبعيد.

نظرية النسق الاجتماعي:

أصبح مفهوم النسق من المفاهيم واسعة الانتشار في الحقبة الأخيرة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية، وخصوصاً في أمريكا، وأصبح ضرورياً في كثير من مجالات الحياة المعاصرة، وتنتمي نظرية النسق الاجتماعي إلى النظرية البنائية الوظيفية؛ التي ترى أن المجتمع بمثابة نسق من الأجزاء المترابطة، ولا يمكن فهم أي جزء بمعزل عن الكل، وتؤكد ثلاثة عناصر رئيسة هي:

١. الارتباط العام والاعتدال المتبادل بين الأجزاء المكونة للنسق.

٢. الحالة الطبيعية للأمور والتوازن، مقارنة بالحالة الطبيعية والصحية للكائن الحي.

٣. تتجه الأنساق نحو صيانة النظام فيها وتحقيق التوازن والاستقرار، وعرف بارسونز النسق الاجتماعي بأنه: "عدد من الأشخاص الفاعلين والمتبادلين الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض في موقف ذي جانب فيزيقيّ وبينيّ على الأقل، ويتضمن الفاعلين المدفوعين بالنزعة إلى كمال الإشباع أو الرضا (حجازي، ١٩٨٠).

وذهب بارسونز إلى أن هناك أربعة متطلبات وظيفية أساسية يتعين على النسق مواجهتها؛ وهي: التكيف، وتحقيق الهدف، والتكامل، والكُمون.

ويتطلب التكيف مدى استطاعة النسق استثمار الإمكانيات والموارد البشرية والمادية الموجودة لصالح

بالنسبة لهم، وهذا يقودنا إلى مفهوم آخر؛ ألا وهو: "وصف الدور": ويعني أنه لكي تؤدي منظمة معينة دورها بنجاح وفقاً لما يتوقعه منها المجتمع فإنه يجب أن يكون هناك وصفاً وإطاراً محدداً، ومتفقاً عليه في المجتمع لما يجب أن تقوم به المنظمة، وما لها من حقوق وما عليها من واجبات، وهذا يقودنا إلى مفهوم آخر؛ وهو: "غموض الدور": ويعني عدم وضوحه، بمعنى أنه ليس هناك اتفاق بين هيئات المجتمع ومنظّماته على ما هو متوقع من هذا الدور ومتطلباته، وبالتالي فإن غموض الدور يؤثر في مدى فعالية الدور، أما صراع الأدوار: فيعني تعارض التوقعات الخاصة بدور معين بالنسبة لشاغل مكانة معينة، وأن صراع الأدوار قد يؤدي إلى إحداث الضغوط النفسية لدى المنظمة في أدائها لدور معين، وقد تعمل هذه الضغوط إلى الدرجة التي تعوق المنظمة من أداء دورها بشكل مقبول، وفي هذه الحالة فعلى المنظمة أن تبحث وتحاول حل هذه الصراعات بين الأدوار، ويعتبر عدم أو قلة إشباع حاجات المجتمع أحد المسببات التي تعطل الأداء الوظيفي للدور المنوط بالمنظمة أداؤه، والتي تكون ناتجة عن عوامل اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية أو أي عوامل أخرى تدعم قلة إشباع الحاجة، وتمنع أداء دورها بصورة مناسبة (الحسن، ٢٠١٠).

ويمكن الاستعانة بنظرية الدور في تحديد المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع، فالقطاع الخاص حين يتبنى برنامجاً معيناً يتعلق بمسؤولياته الاجتماعية فإنه يترتب عليه العديد من الحقوق والواجبات، من هنا لا بد من توضيح الدور الذي يجب أن يقوم به القطاع الخاص في حال قيامه ببرامج تساهم في نداء مجتمعه، وبيان مجالات العمل لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، ووضع خطة طويلة الأمد ومستمرة لبرامج متعددة تستهدف تلبية متطلبات المجتمعات التي تعمل فيها مؤسسات القطاع

مع النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الأرباح ظهرت بوادر لأن تتبنى المنشآت دورًا أكبر تجاه البيئة التي تعمل فيها؛ ففي المملكة العربية السعودية وُضعت رؤية طموحة ٢٠٣٠ لمستقبل منظومة المسؤولية الاجتماعية للشركات، لترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية في كافة قطاعات التنمية، لتعزيز مساهمة الشركات في برامج المسؤولية الاجتماعية التي لها أثر على تنمية المجتمع والبيئة والاقتصاد؛ حيث وُحِدَ مفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية التي تعد الجهة المشرفة للمسؤولية الاجتماعية، وكذلك وضع إستراتيجية وطنية معنية بالمسؤولية الاجتماعية للشركات التي تنبثق من رؤية المملكة ٢٠٣٠.

وتأتي المسؤولية الاجتماعية للشركات في عدة أشكال، بدءًا من الأعمال الخيرية وانتهاءً بالتنمية المستدامة، وتطمح المملكة العربية السعودية إلى تشجيع القطاع الخاص على اتخاذ منحى أكثر إستراتيجية في تبني برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، للوصول إلى نهج تنموي أكثر استدامة.

تاريخ المسؤولية الاجتماعية في المملكة

-في عام (١٩٦٣) اعتمدت أرامكو السعودية أول سياسة صريحة لحماية البيئة، إلى جانب أهداف خيرية أخرى.

-اتخذت الحكومة في عام (١٩٨٦) أول خطوة رسمية من خلال تفعيل الهيئة السعودية للحياة الفطرية، إلى جانب غيرها من الإجراءات.

-أسست الهيئة العامة للاستثمار في عام (٢٠٠٠) شركات بين الجهات الحكومية والشركات في القضايا المتعلقة بالاستدامة.

اعتمدت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة عام (٢٠١٨) مواصفات أيزو ٢٦٠٠٠ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وإطار تطبيقها في المملكة، وذلك

أهدافه، أما متطلب تحقيق الهدف فيتمثل في مدى الاستفادة النسق من استخدام الإمكانات والموارد البشرية والمادية داخله إلى أقصى حد، ويرى بارسونز أن هناك مؤسسات أو بناءات معينة تحافظ على التوازن من خلال إشباع المطالب وحل المشكلات المتكررة، مثل ما يفعله الكائن البيولوجي في بيئته الطبيعية (حجازي، ١٩٨٠).

وترتبط هذه النظرية من خلال وصف البنوك السعودية بأنها نسق اجتماعي؛ حيث إن هذا النسق يؤثر ويتأثر بالأنساق العامة في المجتمع، ويمكن وصف إدماج المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية من خلال الآتي:

-مدخلات: تمثل المدخلات احتياجات أصحاب المصلحة؛ وهم: عملاء البنك، والمجتمع، والبيئة، ويخرج من الالتزام بمعايير المسؤولية الاجتماعية أعمال ومبادرات تتفق مع تطلعات ورغبات أصحاب المصلحة.

-العمليات التحويلية: وهي المنهج الذي يتم به إدماج المسؤولية الاجتماعية في صلب أعمال البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة وتعاملاتها مع أصحاب المصلحة.

-المخرجات: من المخرجات التي يستفيد منها المجتمع جرّاء تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك: المحافظة على القدرات العامة للمجتمع في البيئة الطبيعية، وتعظيم الأعمال الخيرية؛ بما يحقق الاستثمار الأمثل في أعمال الخير وزيادة أثره في المجتمع.

ثامناً: أدبيات الدراسة

المسؤولية الاجتماعية للشركات

تمهيد:

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروفاً بشكل واضح؛ حيث تحاول المنشأة جاهدة تعظيم أرباحها وبشتى الوسائل، ولكن

والتأكد من حصول جميع الناس - وخاصة الأطفال - على الأغذية الكافية والمغذية على مدار السنة.

• **الصحة الجيدة والرفاه:** ويمثل التزامًا بإنهاء أوبئة السلّ والملاريا والإيدز والأمراض المعدية والسارية الأخرى بحلول عام ٢٠٣٠، وتحقيق التغطية الصحية الشاملة، وتوفير سبل الحصول على الأدوية واللقاحات الآمنة بأسعار معقولة للجميع.

• **التعليم الجيد:** ويكفل هذا الهدف أن يكمل جميع البنات والبنين التعليم الابتدائي والثانوي المجاني وعالي الجودة، كما يهدف إلى توفير فرص متساوية للحصول على التدريب المهني وتكون في متناول الجميع، والقضاء على الفوارق في إتاحة التعليم بسبب الجنس أو الثروة.

• **المساواة بين الجنسين:** والذي يهدف إلى تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين جميع النساء والفتيات، وكفالة حقوق متساوية في الموارد الاقتصادية؛ مثل الأرض والممتلكات، وحصول الجميع على خدمات جيدة للصحة الجنسية والإنجابية.

• **المياه النظيفة والنظافة الصحية:** ويكفل هذا الهدف حصول الجميع على مياه الشرب المأمونة وبأسعار مقبولة بحلول عام ٢٠٣٠.

• **طاقة نظيفة وبأسعار معقولة:** ويكفل هذا الهدف حصول الجميع على الكهرباء بأسعار معقولة بحلول عام ٢٠٣٠، وذلك يتطلب زيادة في الاستثمار في مصادر الطاقة النظيفة؛ مثل الطاقة الشمسية والرياح والطاقة الحرارية.

بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية التي تلعب دورًا قياديًا في نشر الوعي حول هذا الموضوع (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٩).

أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات

١. **اقتصادي:** يدعم تحقيق نمو اقتصادي طويل الأجل مع مراعاة الاستدامة الاجتماعية والبيئية.

٢. **بيئي:** يهدف إلى خفض التأثير السلبي على البيئة والمساهمة في حمايتها والمحافظة عليها.

اجتماعي: يهدف إلى الارتقاء بجودة حياة كافة فئات المجتمع في الحاضر والمستقبل (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٩).

التنمية المستدامة

"للتنمية المستدامة أهداف تسعى لتحقيقها، وهي عبارة عن (١٧) هدفًا وضعت من قبل الأمم المتحدة، وأدرجت هذه الأهداف في خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، وهي " (الأمم المتحدة، ٢٠١٩):



• **القضاء على الفقر:** ويمثل هذا الهدف استهداف الفئات الأكثر ضعفًا، وزيادة فرص الوصول إلى الموارد والخدمات الأساسية، ودعم المجتمعات المحلية المتضررة من النزاعات والكوارث المرتبطة بالمناخ.

• **القضاء على الجوع:** ويهدف إلى إنهاء جميع أشكال الجوع وسوء التغذية بحلول عام ٢٠٣٠،

عن التلوث، فضلاً عن معالجة آثار زيادة حمضية المحيطات وتلوثها.

• **الحياة في البرّ:** ويهدف إلى حفظ واستعادة استخدام النظم الإيكولوجية الأرضية؛ مثل: الغابات والأراضي الرطبة والأراضي الجافة والجبال بحلول عام ٢٠٢٠.

• **السلام والعدل والمؤسسات القوية:** ويهدف إلى الحد بشكل كبير من جميع أشكال العنف، والعمل مع الحكومات والمجتمعات المحلية لإيجاد حلول دائمة للصراع وانعدام الأمن.

• **عقد الشراكات لتحقيق الأهداف:** ويهدف إلى تحقيق نظام تجاري عالمي قائم على قواعد منصفة؛ بحيث يكون عادلاً ومفتوحاً ومفيداً للجميع.

تاسعاً: الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

دراسة القرني (٢٠١٤): هدفت الدراسة إلى قياس مدى إفصاح الشركات المساهمة العامة السعودية عن بيانات تعكس أداءها الاجتماعي نحو تحقيق التنمية المستدامة، ومدى تأثير حجم رأس مال الشركة على مستوى الإفصاح عن برامج المسؤولية الاجتماعية، وأكدت أبرز النتائج أن المسؤولية الاجتماعية ما زالت غائبة لدى كثير من الشركات المساهمة العامة السعودية؛ حيث بلغ عدد الشركات التي لا تفصح عن برامجها الاجتماعية (٨٥ شركة بنسبة ٥٤٪) من عينة الدراسة، وأظهرت الدراسة عدم وجود تأثير لحجم رأس المال على مستوى الإفصاح عن البرامج المجتمعية للشركات.

دراسة الغرفة التجارية بالرياض (٢٠١٦): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القطاع في تعزيز المسؤولية الاجتماعية المستدامة، وكان من أبرز النتائج اختلاط مفهوم

• **العمل اللائق ونمو الاقتصاد:** الذي يسعى إلى تحقيق العمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق لجميع النساء والرجال بحلول عام ٢٠٣٠.

• **الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية:** ويهدف إلى تشجيع الاستثمار في الصناعة والبنية التحتية والابتكار؛ نظراً لأهميتها في النمو الاقتصادي والتنمية.

• **الحد من أوجه عدم المساواة:** يمثل عدم المساواة في الدخل وغيره من الحقوق مشكلة عالمية تتطلب حلولاً عالمية، تشمل تحسين إجراءات التنظيم والرقابة على الأسواق والمؤسسات المالية، وتشجيع المساعدة الإنمائية والاستثمار الأجنبي المباشر في المناطق الأكثر احتياجاً.

• **مدن ومجتمعات محلية مستدامة:** ويهدف إلى جعل المدن آمنة ومستدامة؛ من أجل وصول السكان إلى مساكن آمنة وبأسعار معقولة، وتحسين بيئة الأحياء الفقيرة والمستوطنات غير الرسمية، كما يشمل الاستثمار في وسائل النقل العام، وخلق مساحات عامة خضراء، وتحسين نظم التخطيط والإدارة الحضرية؛ لتكون شاملة للكافة وتشاركية.

• **الاستهلاك والإنتاج المسؤولان:** ويهدف إلى تحقيق الأمن الغذائي، وتحويل الاقتصاد نحو أنماط أكثر كفاءة في استخدام الموارد بحلول عام ٢٠٣٠.

• **العمل المناخي:** ويهدف إلى الحد من الزيادة في متوسط درجة الحرارة العالمية، وما يتبع ذلك من مخاطر التغير المناخي والكوارث البيئية التي تشمل كل الكوكب.

• **الحياة تحت الماء:** ويهدف إلى إدارة وحماية النظم الإيكولوجية البحرية والساحلية على نحو مستدام بعيد

بين المسؤولية الاجتماعية كواجب أخلاقي وبين الزكاة، وخطأً بين نوعية خدمات المسؤولية الاجتماعية التنموية والمساعدات الاجتماعية المؤقتة، وأوضحت وجود مؤشرات تعكس اهتمام الشركات بمسئوليتها.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (٢٠٠٨) Alberecht: هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى ممارسة الجامعات الألمانية الحكومية للمسؤولية الاجتماعية، ومدى تجاوبها وتفاعلها مع بيئتها المحيطة، وخلصت الدراسة إلى أن الجامعات الألمانية تمارس المسؤولية الاجتماعية في جوانب محددة فقط، منها تنفيذ مشاريع خدمية؛ مثل: افتتاح المعارض والمشاركة في المناسبات المحلية، كما أن الجامعات الألمانية تؤسس مراكز خاصة للعناية بالأطفال والنساء الذين يتعرضون لمشاكل العنف، إلا أن الجامعات الألمانية لا تمارس جوانب أخرى من المسؤولية الاجتماعية؛ مثل: توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، أو مساعدة الطلاب الأقل حظاً.

دراسة (2012) Cristina A, Kim Nguyen, Lana: هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الصراع الموجود بين الشركات الأربع: (كوكاكولا، أبل، كانون، مارت) على مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات الأربع قامت بتنفيذ مبادئ المسؤولية الاجتماعية بشكل مؤقت؛ لأن هذه الشركات لم تستمر في التزامها تجاه المجتمع والبيئة المحيطة.

دراسة (٢٠١٢) Kumar, Amit Et: هدفت الدراسة إلى بيان المفاهيم والنظريات الرئيسة حول المسؤولية الاجتماعية، وبينت النتائج أثر تبني الشركات الاجتماعية؛ حيث تسهم المسؤولية الاجتماعية في بناء علاقة إيجابية قوية بين الشركات والمجتمع، الأمر الذي يؤدي بتبادل المنافع بينهما، وكذلك بينت أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات في

المسؤولية الاجتماعية بمفاهيم أخرى، وقلة الوعي بمردودات المسؤولية الاجتماعية على المنشآت، وقلة الكوادر المؤهلة لاختبار برامج المسؤولية الاجتماعية والتخطيط لها وتنفيذها، وقلة الحوافز المقدمة لتشجيع المنشآت، وغياب دور الإعلام في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتفعيلها، ووجود ضعف في مستوى مشاركة القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية في برامج التنمية المجتمعية.

دراسة قاسمي (٢٠١٦): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكان من أبرز النتائج أن هناك وعياً لدى للمسؤولين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وهي دالة على واقع المؤسسات لتبنيها المسؤولية الاجتماعية بشكل مقبول.

دراسة الحكمي والبقي (٢٠١٨): هدفت الدراسة إلى التعرف على وعي القيادات الإدارية في المنظمات بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وكان من أبرز النتائج أن هناك ضعفاً في وعي القيادات بمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

دراسة سهو ومحمد (٢٠١٩): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الجامعات العراقية في إطار المسؤولية الاجتماعية، وتوصلت النتائج إلى أن هناك ضعفاً في مجال استخدام الرسائل النصية مع المجتمع المحلي للتعريف بأنشطتها في المسؤولية الاجتماعية، وأن الجامعة مارست دوراً متواضعاً في معالجة مشكلة البطالة.

دراسة عامر (٢٠٢٠): هدفت الدراسة إلى توضيح تأثير الشركات الصناعية الخاصة من خلال تقديم خدمات مسؤوليتها الاجتماعية الأخلاقية على تنمية المجتمعات المحلية، ومدى دراية المسؤولين على تقديم هذه الخدمات بمضمون المسؤولية الاجتماعية، على أساس كونها واجباً أخلاقياً تنموياً، وتوصلت النتائج إلى أن هناك عدم دراية كافية بالمقصود بالمسؤولية الاجتماعية؛ حيث إن هناك خلطاً

المناطق، أما الشركات في المنطقة الجنوبية الشرقية فتميز بالممارسات المتعلقة بمسؤولية المنتج.

عاشراً: الإجراءات المنهجية للدراسة

١/ نوع الدراسة ومنهجها

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تساعد على تحديد واقع المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية ودورها في تعزيز التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، واستُخدم فيها منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، الذي يتلاءم مع طبيعة هذه الدراسة وأهدافها ونوعها، ويؤدي إلى تحقيق ما خطط له، واتبعت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة المتاحة.

٢/ مجتمع الدراسة وعينتها

حُدِّد مجتمع الدراسة بجميع عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، استخدم الباحث العينة المتاحة من خلال الاستبانة الإلكترونية لتحقيق أهداف الدراسة، وتُسلمت الاستجابات في شهر إبريل ٢٠٢٢م، وشملت الدراسة عينةً من (٤١٧) شخصاً يمثلون عملاء البنوك السعودية.

٣/ مجالات الدراسة

المجال المكاني: طبقت هذه الدراسة في جميع المناطق الإدارية في المملكة العربية السعودية.

المجال الزمني: ابتداءً من شهر يناير ٢٠٢٢م حتى شهر يونيو ٢٠٢٢م.

المجال البشري: على جميع عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية.

٤/ أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات، وبعد الرجوع إلى الدراسات السابقة والأدب النظري جرى تحديد محاور الاستبانة وأبعادها وخطوات بنائها في الآتي:

بناء صورة إيجابية وسمعة حسنة، الأمر الذي يؤدي إلى جذب الزبائن والمستثمرين لها وكذلك الموظفين الأكفاء.

دراسة (2014) G. Buldybayeva:

تهدف الدراسة إلى تحليل أنشطة الشركات الكازاخستانية متعددة الجنسيات؛ لمعرفة مدى تطبيقها لبرامج المسؤولية الاجتماعية من عدمه، في سبيل الوصول إلى كيفية وضع إستراتيجية أفضل للمسؤولية الاجتماعية لشركات النفط والغاز الكازاخستانية المشتركة، وتبين من النتائج أن تطبيق الشركات لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية كان من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة، فمن الناحية الاجتماعية تقدم الشركة مشاريع إسكان للموظفين، ودعم أسرهم من خلال برامج الإقراض وبرامج الرعاية الصحية، وفي المجال التعليمي نفذت الشركة برامج المنح الدراسية؛ حيث توفر الشركة عدد (٧٠) منحة دراسية سنوياً لخريجي المدارس الثانوية، وأربعاً منها تمنح للأطفال الموهوبين بمنطقة إيراو، كما توفر الشركة التدريب الداخلي لحوالي (٣٠٠٠) طالب سنوياً، كما استثمرت أكثر من (٤٥٠) مليون دولار أمريكي في المشاريع الاجتماعية، والتي تشمل بناء المستشفيات، وتمويل المدارس، وتحسين الطرق والمياه وغيرها.

دراسة (2014) Alvarez Formigoni and Antunes:

هدفت الدراسة لمعرفة ما إذا كانت ممارسات الشركات البرازيلية لأنشطة المسؤولية الاجتماعية تختلف باختلاف المنطقة الجغرافية للبلاد أم لا، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تبايناً بين الشركات في ممارستها للمسؤولية الاجتماعية تبعاً للمنطقة الجغرافية؛ حيث كشفت الدراسة عن أن الشركات التي تقع في المنطقة الشمالية من البرازيل تمارس القضايا البيئية بشكل أكبر من باقي المناطق، في حين أن الشركات التي تعمل في المنطقة الجنوبية والشمالية الشرقية من البلاد تظهر لديها الممارسات الاجتماعية مع المجتمع بشكل أكبر من باقي

جدول (١) أوزان استجابات المحوئين على عبارات الاستبيان

| | | | |
|--------|-----|-------|----|
| العبرة | نعم | محايد | لا |
| الوزن | ٣ | ٢ | ١ |

٥ / صدق أداة الدراسة وثباتها

أولاً: صدق أداة الدراسة

جرى حساب الصدق للاستبانة بالأساليب الآتية:

أ. الصدق الظاهري:

عُرِضت الاستبانة بعد إعداد بنودها على مجموعة من المتخصصين في العلوم الاجتماعية لتحكيمها؛ بهدف التأكد من صدق المضمون للأداة، وجرى التحقق من صدق الأداة بعد إجراء بعض التعديلات عليها حول صياغة بعض المفردات، وحذف البعض الآخر، وإضافة مفردات جديدة.

ب. صدق الاتساق الداخلي:

جرى استخدام حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة؛ حيث جرى حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما يتضح ذلك في الجدول الآتي:

-البيانات الأولية؛ وهي: (العمر، الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، البنك الذي يتم التعامل معه، المنطقة الإدارية).

-محاور الاستبانة:

المحور الأول: "مفهوم المسؤولية الاجتماعية"، وتكوّن من (٦) عبارات، للعبارات من (١-٦).

المحور الثاني: "مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية"، وتكوّن هذا المحور من (١٥) عبارة؛ تمثلت في البُعْدَيْن الآتِيَيْن:

-بعد "المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع"، وتكوّن من (١٠) عبارات، للعبارات من (١-١٠).

-بعد "المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة"، وتكوّن من (٥) عبارات، للعبارات من (١١-١٥).

المحور الثالث: "الوسائل والأساليب الإعلامية"، وتكوّن من (٨) عبارات، للعبارات من (١-٨).

يقابل كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة قائمة تحمل العبارات حسب الجدول الآتي:

جدول (٢) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارات

| الإلام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية | | مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية | | | | معامل الارتباط | |
|------------------------------------|----------------|--|----------------|-------------|----------------|----------------|----------------|
| | | تجاه المجتمع | | تجاه البيئة | | | |
| العبارات | معامل الارتباط | العبارات | معامل الارتباط | العبارات | معامل الارتباط | العبارات | معامل الارتباط |
| ١ | ***٠,٧٤ | ١ | ***٠,٧٠ | ١ | ***٠,٨٦ | ١ | ***٠,٦٢ |
| ٢ | ***٠,٧٣ | ٢ | ***٠,٨٠ | ٢ | ***٠,٩٠ | ٢ | ***٠,٦٣ |
| ٣ | ***٠,٧١ | ٣ | ***٠,٧٧ | ٣ | ***٠,٨٠ | ٣ | ***٠,٤٥ |

تابع جدول (٢) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارات

| الإلمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية | | مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية | | | | الوسائل والأساليب الإعلامية للبنوك للتعريف بنشاطاتها في المسؤولية الاجتماعية | |
|-------------------------------------|----------------|--|----------------|-------------|----------------|--|----------------|
| | | تجاه المجتمع | | تجاه البيئة | | | |
| العبارات | معامل الارتباط | العبارات | معامل الارتباط | العبارات | معامل الارتباط | العبارات | معامل الارتباط |
| ٤ | ***٠,٧٦ | ٤ | ***٠,٨١ | ٤ | ***٠,٩٠ | ٤ | ***٠,٦١ |
| ٥ | ***٠,٦٧ | ٥ | ***٠,٧٥ | ٥ | ***٠,٨٢ | ٥ | ***٠,٦٧ |
| ٦ | ***٠,٦٢ | ٦ | ***٠,٨٤ | | | ٦ | ***٠,٦٣ |
| | | ٧ | ***٠,٧٦ | | | ٧ | ***٠,٥٦ |
| | | ٨ | ***٠,٨٤ | | | ٨ | ***٠,٦٦ |
| | | ٩ | ***٠,٨٠ | | | | |
| | | ١٠ | ***٠,٦٨ | | | | |

*** دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١).

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

جرى استخدام معامل الثبات للاستبانة في هذه الطريقة بحساب معامل الارتباط (Coefficient Correlation) بين درجات التطبيق الأول والثاني للأفراد أنفسهم، ويكون معامل الارتباط نفسه معامل ثبات الاستبانة، وكلما كان موجباً مقترباً من الواحد الصحيح دلّ على ارتفاع ثبات الاستبانة، والعكس صحيح، وعادةً ما يعد ثبات أي مقياس مرضياً إذا بلغ (٧٠+) فأكثر، ويعد ثبات الإعادة أفضل أنواع حساب الثبات؛ لأنه-بالفعل- يجسد مضمون الثبات، ويعبر عنه.

يتبين من جدول (٢) أن معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحاور التي تنتمي إليها العبارة في محور الإلمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية تراوحت من ٠,٦٢-٠,٧٦، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وفي محور مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية لبعدها تجاه المجتمع من ٠,٦٨-٠,٨٤، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وبعدها تجاه البيئة من ٠,٨٠-٠,٩٠، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ولمحور الوسائل والأساليب الإعلامية للبنوك للتعريف بنشاطاتها في المسؤولية الاجتماعية من ٠,٤٥-٠,٦٧، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١). وتدل هذه النتائج على وجود اتساق كبير للفقرات من حيث استجاباتها، وبالتالي يتوفر صدق الاتساق في استجابات الباحثين في العينة الاستطلاعية؛ مما يعني إمكانية التطبيق بالمجتمع الأصلي للدراسة.

(لا)، ثم حُسيبَ طول الفترة المستخدمة (٣/٢)؛ أي: ٦٧، ٠،
وحُسيبَ المتوسط المرجح على أساس الفئات الآتية:

جدول (٤) معيار الحكم لتقدير مستوى الوعي الاجتماعي والثقافي

| المتوسط | درجة مستوى الوعي |
|------------------|------------------|
| من ١ إلى ١,٦٦ | منخفض |
| من ١,٦٧ إلى ٢,٣٣ | متوسط |
| من ٢,٣٤ إلى ٣ | مرتفع |

وعلى هذا الأساس جاءت بيانات المتوسط الحسابي

المرجح لعبارات مقياس الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

١. التكرارات والنسب المئوية؛ لوصف خصائص مجتمع

الدراسة.

٢. حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛

للإجابة عن تساؤلات الدراسة.

٣. معامل ألفا كرونباخ في حساب الثبات لعبارات

مقياس الدراسة ولإجمالي كل مقياس.

٤. المعادلات اللازمة؛ للتأكد من التوزيع الطبيعي

(Person skewness coefficient) و (Fisher skewness

coefficient).

٥. اختبار "ت ليعتبتين مستقلتين" (Independent-

Sample T-test)؛ لقياس الفروق بين مجموعتين.

٦. اختبار "تحليل التباين الأحادي" (One-way

ANOVA)؛ لقياس الفروق بين أكثر من مجموعتين،

ولاختبار المقارنة البعدية اختبار "شيفيه" (Scheffe)،

واختبار (LSD).

حادي عشر: نتائج الدراسة

سَتُعْرَضُ النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية طبقاً

لاستجابات مجتمع الدراسة على تساؤلاتها، من خلال قراءة

جدول رقم (٣) معامل ثبات التجانس الداخلي لمحاو الاستبانة بطريقة
(ألفا كرونباخ) والدرجة الكلية

| المقاييس | عدد العبارات | ألفا كرونباخ |
|--|--------------|--------------|
| الإلمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية | ٦ | ٠,٨٠*** |
| مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية | ١٠ | ٠,٩٢*** |
| مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك ككل | ١٥ | ٠,٩٥*** |
| الوسائل والأساليب الإعلامية للبنوك للتعريف بنشاطاتها في المسؤولية الاجتماعية | ٨ | ٠,٧٦*** |

*** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١). (α=٠,٠١).

تبين من الجدول أن معامل الثبات فيما يتعلق بالإلمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية (٠,٨٠)، ولمجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية بلغ معامل الثبات الكلي (٠,٩٥)، وللوسائل والأساليب الإعلامية للبنوك للتعريف بنشاطاتها في المسؤولية الاجتماعية بلغ معامل الثبات (٠,٧٦)، وجميعها تزيد عن (٠,٦٠) الحد الأدنى من معامل الثبات المقبول، وتراوحت قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية من ٠,٩١ إلى ٠,٩٢، وجميعها تزيد عن ٠,٦٠؛ مما يدل على تحقق دلالات الثبات على العينة الاستطلاعية، وبالتالي يمكن تطبيقها على مجتمع الدراسة.

٦/ الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات

اعتمد الباحث في تحقيق أهداف الدراسة على مقياس ليكرت الثلاثي (نعم، محايد، لا)، وأُعْطِيَت الأوزان المتدرجة من الوزن "٣" لاستجابة (نعم) إلى الوزن "١" لاستجابة

٣) عدد سنوات الخبرة

جدول (٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة

| الفئات | العدد | النسبة |
|--------------------|-------|--------|
| أقل من سنة | ٤٠ | ٩,٦٪ |
| من سنة إلى ٣ سنوات | ٤٣ | ١٠,٣٪ |
| من ٤ سنوات فأكثر | ١٢١ | ٢٩,٠٪ |
| لا يوجد | ٢١٣ | ٥١,١٪ |
| المجموع | ٤١٧ | ١٠٠٪ |

توضح بيانات الجدول أن أعلى نسبة لعدد سنوات الخبرة بين أفراد المجتمع تمثلت في أن غالبية أفراد العينة لا يوجد لديهم خبرة وظيفية بنسبة (١,٥١٪)، تليها من كانت خبرتهم من ٤ سنوات فأكثر بنسبة (٠,٢٩٪)، وتليها من كانت خبرتهم من سنة إلى ٣ سنوات بنسبة (٣,١٠٪)، وأخيراً من كانت خبرتهم أقل من سنة بنسبة (٦,٩٪)، حيث تعد هذه النسبة متقاربة مع من كانت خبرته من سنة إلى ٣ سنوات.

٤) المؤهل العلمي

جدول (٨) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي

| الفئات | العدد | النسبة |
|-------------|-------|--------|
| ثانوي | ٨٧ | ٢٠,٩٪ |
| دبلوم | ٢٣ | ٥,٥٪ |
| بكالوريوس | ٢٦١ | ٦٢,٦٪ |
| دراسات عليا | ٤٦ | ١١,٠٪ |
| المجموع | ٤١٧ | ١٠٠٪ |

توضح بيانات الجدول أن معظم أفراد المجتمع يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة (٦,٦٢٪)، يليهم الأفراد الذين يحملون مؤهل الثانوية العامة بنسبة (٩,٢٠٪)، يليهم الأفراد الذين يحملون مؤهل دراسات عليا بنسبة (٠,١١٪)، يليهم الأفراد الذين يحملون مؤهل دبلوم بنسبة (٥,٥٪).

التحليل الإحصائي للقيم من المتوسطات والانحرافات المعيارية، والاختبارات الإحصائية الاستدلالية؛ لتحديد الفروق بين المجموعات.

أولاً: خصائص مجتمع الدراسة**١) العمر**

جدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة وفقاً لفئات العمر

| الفئات | العدد | النسبة |
|-----------------------------|-------|--------|
| أقل من ٢٠ سنة | ٧٢ | ١٧,٣٪ |
| من ٢٠ سنة إلى أقل من ٢٩ سنة | ٢٠١ | ٤٨,٢٪ |
| من ٣٠ سنة إلى أقل من ٣٩ سنة | ٧٥ | ١٨,٠٪ |
| من ٤٠ سنة إلى أقل من ٤٩ سنة | ٤٤ | ١٠,٦٪ |
| من ٥٠ سنة فأكثر | ٢٥ | ٦,٠٪ |
| المجموع | ٤١٧ | ١٠٠٪ |

توضح بيانات الجدول أن أعلى نسبة أعمار أفراد المجتمع تمثلت في الفئة من ٢٠ سنة إلى أقل من ٢٩ سنة بنسبة (٢,٤٨٪)، تلتها الفئة من ٣٠ سنة إلى أقل من ٣٩ سنة بنسبة (٠,١٨٪)، ثم فئة أقل من ٢٠ سنة بنسبة (٣,١٧٪) وتعتبر نسبة متقاربة من فئة ٣٠ سنة إلى أقل من ٣٩ سنة، ثم الفئة من ٤٠ سنة إلى أقل من ٤٩ سنة بنسبة (٦,١٠٪)، وأخيراً الفئة من ٥٠ سنة فأكثر بنسبة (٠,٦٪).

٢) الجنس

جدول (٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً لفئات الجنس

| الفئات | العدد | النسبة |
|---------|-------|--------|
| ذكر | ١٦٩ | ٤٠,٥٪ |
| أنثى | ٢٤٨ | ٥٩,٥٪ |
| المجموع | ٤١٧ | ١٠٠٪ |

توضح بيانات الجدول أن معظم أفراد المجتمع من الإناث؛ إذ كانت نسبتهم (٥,٥٩٪)، في حين بلغت نسبة المستجيبين الذكور (٥,٤٠٪).

٥) الدخل الشهري

جدول (٩) توزيع عينة الدراسة وفقاً للدخل الشهري

| الفئات | العدد | النسبة |
|---------------------------------------|-------|--------|
| أقل من ٥ آلاف ريال | ١٨١ | ٤٣,٤٪ |
| من ٥ آلاف ريال إلى أقل من ١٥ ألف ريال | ٨٦ | ٢٠,٦٪ |
| من ١٥ ألف ريال إلى أقل من ٢٥ ألف ريال | ٤٠ | ٩,٦٪ |
| من ٢٥ ألف ريال إلى أقل من ٣٥ ألف ريال | ٨ | ١,٩٪ |
| من ٣٥ ألف ريال فأكثر | ٧ | ١,٧٪ |
| لا يوجد | ٩٥ | ٢٢,٨٪ |
| المجموع | ٤١٧ | ١٠٠٪ |

توضح بيانات الجدول أن معظم أفراد المجتمع من عملاء بنك الراجحي بنسبة (٧,٦٦٪)، يليها فئة الأفراد الذين من عملاء بنك الأهلي بنسبة (٥,١١٪)، يليها فئة الأفراد الذين من عملاء بنك الإنماء بنسبة (٩,٨٪)، يليها فئة الأفراد الذين من عملاء بنك البلاد بنسبة (٣,٤٪)، يليها فئة الأفراد الذين من عملاء بنك الرياض بنسبة (٦,٣٪)، يليها فئة الأفراد الذين من عملاء البنك السعودي الفرنسي والبنك السعودي للاستثمار؛ حيث تساوت النسب، وهي: (٤,١)، يليها فئة الأفراد الذين من عملاء البنك الأول بنسبة (٢,١٪)، وأخيراً فئة الأفراد الذين من عملاء البنك العربي بنسبة (١,٠٪)، ونلاحظ أن نسب عملاء البنك العربي والبنك الأول والبنك السعودي الفرنسي والبنك السعودي للاستثمار متقاربة جداً.

٧) المنطقة الإدارية

جدول (١١) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمنطقة الإدارية

| الفئات | العدد | النسبة |
|-----------------------|-------|--------|
| منطقة الرياض | ١٠٥ | ٢٥,٢٪ |
| منطقة القصيم | ٥٠ | ١٢,٠٪ |
| منطقة مكة المكرمة | ٦١ | ١٤,٦٪ |
| منطقة المدينة المنورة | ٢٣ | ٥,٥٪ |
| منطقة الجوف | ٩ | ٢,٢٪ |
| منطقة حائل | ١٨ | ٤,٣٪ |
| منطقة تبوك | ٣٦ | ٨,٦٪ |
| منطقة الحدود الشمالية | ٨ | ١,٩٪ |
| المنطقة الشرقية | ٣١ | ٧,٤٪ |
| منطقة عسير | ٣١ | ٧,٤٪ |
| منطقة الباحة | ٧ | ١,٧٪ |
| منطقة نجران | ٨ | ١,٩٪ |
| منطقة جازان | ٣٠ | ٧,٢٪ |
| المجموع | ٤١٧ | ١٠٠٪ |

توضح بيانات الجدول أن معظم أفراد المجتمع دخلهم الشهري أقل من ٥ آلاف ريال بنسبة (٦,٥٣٪)، تليها فئة الأفراد الذين دخلهم الشهري من ٥ آلاف ريال إلى أقل من ١٥ ألف ريال بنسبة (١,٣٣٪)، تليها فئة الأفراد الذين دخلهم الشهري من ١٥ ألف ريال إلى أقل من ٢٥ ألف ريال بنسبة (٢,١٠٪)، تليها فئة الأفراد الذين دخلهم الشهري من ٣٥ ألف ريال فأكثر بنسبة (٦,١٪)، وأخيراً الأفراد الذين يتراوح دخلهم من ٢٥ ألف ريال إلى أقل من ٣٥ ألف ريال بنسبة (٤,١٪).

٦) البنك الذي يتم التعامل معه

جدول (١٠) توزيع عينة الدراسة وفقاً للبنك الذي يتم التعامل معه

| الفئات | العدد | النسبة |
|-------------------------|-------|--------|
| مصرف الراجحي | ٢٧٨ | ٦٦,٧٪ |
| بنك البلاد | ١٨ | ٤,٣٪ |
| بنك الأهلي | ٤٨ | ١١,٥٪ |
| بنك الرياض | ١٥ | ٣,٦٪ |
| بنك الإنماء | ٣٧ | ٨,٩٪ |
| البنك الأول | ٥ | ١,٢٪ |
| البنك العربي | ٤ | ١,٠٪ |
| البنك السعودي للاستثمار | ٦ | ١,٤٪ |
| البنك السعودي الفرنسي | ٦ | ١,٤٪ |
| المجموع | ٤١٧ | ١٠٠٪ |

المدينة المنورة بنسبة (٥, ٥٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة حائل بنسبة (٣, ٤٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة الجوف بنسبة (٢, ٢٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون بمنطقتي الحدود الشمالية ونجران بنسبة (٩, ١٪)، وأخيرًا فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة الباحة بنسبة (٧, ١٪) وهي نسبة متقاربة من فئة الأفراد الذين يقيمون بمنطقتي الحدود الشمالية ونجران.

توضح بيانات الجدول أن معظم أفراد المجتمع يقيمون في منطقة الرياض بنسبة (٢, ٢٥٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة مكة المكرمة بنسبة (٦, ١٤٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة القصيم بنسبة (٠, ١٢٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة تبوك بنسبة (٦, ٨٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون بمنطقتي الشرقية وعسير بنسبة (٤, ٧٪)، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة جازان بنسبة (٢, ٧٪) وهي قريبة من نسبة منطقتي الشرقية وعسير، تليها فئة الأفراد الذين يقيمون في منطقة

ثانيًا: الإجابة عن تساؤلات الدراسة

الإجابة عن تساؤل الدراسة الأول: "ما مدى إلمام عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟"

جدول (١٢) مدى وعي عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية

| م | العبرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|--|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | استثمار مستدام يعود نفعه على البنك والمجتمع معًا | ٢, ٣٦ | ٠, ٧٢ | ٦ |
| ٢ | حفظ حق الأجيال القادمة في استدامة الموارد الطبيعية | ٢, ٣٧ | ٠, ٧٥ | ٥ |
| ٣ | تخصيص جزء من أرباحها لنشاطات خيرية تعود بالنفع على المجتمع وبشكل غير مباشر على البنك | ٢, ٣٧ | ٠, ٧٨ | ٤ |
| ٤ | للحفاظ على سمعة جيدة في المجتمع | ٢, ٥٧ | ٠, ٦٨ | ٣ |
| ٥ | إرضاء الأجهزة الحكومية حافزًا للبنوك للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية | ٢, ٥٩ | ٠, ٦٢ | ١ |
| ٦ | إرضاء أصحاب المنفعة دافعًا قويًا للالتزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية | ٢, ٥٨ | ٠, ٦٦ | ٢ |
| المتوسط العام = ٢, ٤٧ مرتفع الانحراف المعياري العام = ٠, ٥ | | | | |

- أظهرت النتائج أن جميع المؤشرات وقع تقديرها بدرجة مرتفع؛ إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٢, ٣٦ - ٢, ٥٩)، وانحرافات معيارية (٠, ٧٢ - ٠, ٦٢)، وتدل قيم الانحرافات المعيارية على اتفاق جميع المستجيبين في تقدير مستوى إلمام عملاء البنك بالمسؤولية الاجتماعية بدرجة "مرتفع".

- توضح بيانات الجدول إجابات أفراد المجتمع عن مدى وعيهم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، إذ تبين أن الاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة يقع في فئة الاستجابة "مرتفع"؛ فقد بلغ المتوسط العام لهذا المقياس ٢, ٤٧، بينما بلغ الانحراف المعياري ٠, ٥، وهو ما يشير إلى ارتفاع مستوى إلمام عملاء البنك بالمسؤولية الاجتماعية.

الإجابة عن تساؤل الدراسة الثاني: "ما مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة؟"

• مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع

جدول (١٣) مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------|---------|
| ١ | يشارك البنك ويقدم الدعم المادي لإقامة المناسبات الاجتماعية والوطنية في المجتمع. | ٢,١٨ | ٠,٨٢ | ٤ |
| ٢ | يساهم البنك في إنشاء مرافق عامة وصحية ورياضية وتعليمية. | ٢,٠١ | ٠,٨٤ | ٨ |
| ٣ | يوفر البنك فرص التوظيف المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة. | ٢,٠٧ | ٠,٧٩ | ٦ |
| ٤ | يشارك البنك في رعاية الحملات التطوعية. | ٢,٢٠ | ٠,٧٨ | ٣ |
| ٥ | يساهم البنك في تقديم التبرعات للمؤسسات الحكومية والخيرية (دور المسنين، دور المعاقين، الجمعيات الخيرية، والمنصات الخيرية؛ كمنصة إحسان وجود وتبرع... إلخ). | ٢,٤٠ | ٠,٧٣ | ١ |
| ٦ | يساهم البنك بمصاريف العلاج للمرضى المحتاجين. | ٢,٠٣ | ٠,٧٩ | ٧ |
| ٧ | يساهم البنك في تقليل معدلات البطالة من خلال التوظيف. | ٢,١٧ | ٠,٨١ | ٥ |
| ٨ | يساهم البنك بتوفير سكن للمحتاجين خاصة في الظروف الاستثنائية. | ١,٩٥ | ٠,٨٠ | ٩ |
| ٩ | يقدم البنك منحًا دراسية لطلاب الجامعات. | ١,٨٥ | ٠,٨٠ | ١٠ |
| ١٠ | يقدم البنك مجموعة من القروض التمويلية الميسرة والعروض المتميزة لعملائه. | ٢,٣٦ | ٠,٧٨ | ٢ |
| المتوسط العام = ٢,١٢ متوسط | | الانحراف المعياري العام = ٠,٦٢ | | |

المعيارية على اتفاق المستجيبين إلى حدٍّ ما على تقدير مستوى مجالات ومساهمات تطبيق المسؤولية الاجتماعية البنوك تجاه أفراد المجتمع بدرجة "مرتفع".

- أظهرت النتائج أن بقية المؤشرات وهي (٨) مؤشرات - والتي تعد الأغلب - وقع تقديرها بدرجة "متوسط"؛ وهي: "يشارك البنك في رعاية الحملات التطوعية"، و"يشارك البنك ويقدم الدعم المادي لإقامة المناسبات الاجتماعية والوطنية في المجتمع"، و"يساهم البنك في تقليل معدلات البطالة من خلال التوظيف"، و"يوفر البنك فرص التوظيف المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة"، و"يساهم البنك بمصاريف العلاج للمرضى المحتاجين"، و"يساهم البنك في إنشاء مرافق عامة وصحية ورياضية وتعليمية"، و"يساهم البنك بتوفير سكن للمحتاجين خاصة في الظروف الاستثنائية"، و"يقدم البنك منحًا دراسية لطلاب الجامعات"؛ إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (١,٨٥ -

- توضح بيانات الجدول إجابات أفراد المجتمع عن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك تجاه المجتمع؛ إذ تبين أن الاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة يقع في فئة الاستجابة "متوسط"، فقد بلغ المتوسط العام لهذا المقياس ٢,١٢، بينما بلغ الانحراف المعياري ٠,٦٢، وهو ما يشير إلى أن مساهمات البنوك لدى أفراد المجتمع تعد متوسطة.

- أظهرت النتائج أن هناك مؤشرات وقع تقديرها بدرجة "مرتفع"؛ وهي: "يساهم البنك في تقديم التبرعات للمؤسسات الحكومية والخيرية (دور المسنين، دور المعاقين، الجمعيات الخيرية، والمنصات الخيرية؛ كمنصة إحسان وجود وتبرع... إلخ)"، و"يقدم البنك مجموعة من القروض التمويلية الميسرة والعروض المتميزة لعملائه"؛ إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٢,٣٦ - ٢,٤٠)، و"انحرافات معيارية (٠,٧٣ - ٠,٧٨)، وتدل قيم الانحرافات

٢٠،٢٠)، وانحرافات معيارية (٠،٧٨-٠،٨٠)، وتدل قيم الانحرافات المعيارية على اتفاق المستجيبين إلى حد كبير في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه البيئة

تقدير مستوى مجالات ومساهمات تطبيق المسؤولية الاجتماعية البنوك تجاه أفراد المجتمع بدرجة "متوسط".

• مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه البيئة

جدول (١٤) مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه البيئة

| م | العبرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|----------------------------|--|--------------------------------|-------------------|---------|
| ١ | يتعاون البنك مع الهيئات المعنية في المحافظة على نظافة البيئة. | ١,٩٨ | ٠,٧٩ | ٤ |
| ٢ | يساهم البنك بالتشجير وزراعة المساحات الخضراء. | ١,٩٠ | ٠,٨٠ | ٥ |
| ٣ | يتجنب البنك تمويل مشروعات صناعية وسط المناطق المأهولة بالسكان. | ٢,٠٥ | ٠,٧٤ | ٣ |
| ٤ | يدعم البنك المبادرات والمشاريع المتعلقة بحماية البيئة والمحافظة عليها. | ٢,٠٦ | ٠,٧٧ | ٢ |
| ٥ | يساهم البنك في إقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي. | ٢,١٧ | ٠,٧٨ | ١ |
| المتوسط العام = ٢,٠٣ متوسط | | الانحراف المعياري العام = ٠,٦٧ | | |

- توضح بيانات الجدول إجابات أفراد المجتمع عن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك تجاه البيئة؛ إذ تبين أن الاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة يقع في فئة الاستجابة "متوسط"؛ فقد بلغ المتوسط العام لهذا المقياس ٢,٠٣، بينما بلغ الانحراف المعياري ٠,٦٧، وهو ما يشير إلى أن مساهمات البنوك للبيئة تعد متوسطة.

- أظهرت النتائج أن جميع المؤشرات وقع تقديرها بدرجة "متوسط"؛ إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (١,٩٠ - ٢,١٧)، وانحرافات معيارية (٠,٧٨ - ٠,٨٠)، وتدل قيم الانحرافات المعيارية على اتفاق جميع المستجيبين في تقدير مجالات ومساهمات تطبيق المسؤولية الاجتماعية البنوك تجاه أفراد البيئة بدرجة "متوسط".

الإجابة عن تساؤل الدراسة الثالث: "ما الوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك السعودية للتعريف بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية؟"

جدول (١٥) الوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك السعودية للتعريف بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية

| م | العبرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|----------------------------|---|--------------------------------|-------------------|---------|
| ١ | القنوات التلفزيونية. | ٢,٢٦ | ٠,٨١ | ٥ |
| ٢ | شبكات التواصل الاجتماعي. | ٢,٧٤ | ٠,٥٩ | ٢ |
| ٣ | الإعلانات من قبل مشاهير التواصل الاجتماعي. | ١,٩٨ | ٠,٨٦ | ٨ |
| ٤ | المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنك. | ٢,٧٦ | ٠,٥٥ | ١ |
| ٥ | اللقاءات والاجتماعات العامة مع الموظفين وأفراد المجتمع. | ٢,٢٥ | ٠,٧٩ | ٦ |
| ٦ | عقد شراكات مع الجهات الأخرى. | ٢,٣٥ | ٠,٧٤ | ٤ |
| ٧ | الرسائل النصية للعملاء. | ٢,٦٢ | ٠,٦٩ | ٣ |
| ٨ | المصنقات التجارية. | ٢,٢٤ | ٠,٨٣ | ٧ |
| المتوسط العام = ٢,٣٩ مرتفع | | الانحراف المعياري العام = ٠,٤٤ | | |

- توضح بيانات الجدول إجابات أفراد المجتمع عن الوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك للتعريف بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية؛ إذ تبين أن الاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة يقع في فئة الاستجابة "منخفض"؛ فقد بلغ المتوسط العام لهذا المقياس ٣٩, ٢، بينما بلغ الانحراف المعياري ٤٤, ٠، وهو ما يشير إلى أن مساهمات البنوك في التعريف بأنشطتها لدى عملائها تعد مرتفعة.

- أظهرت النتائج أن هناك مؤشرات وقع تقديرها بدرجة "مرتفع"؛ وهي: "القنوات التلفزيونية"، و "اللقاءات والاجتماعات العامة مع الموظفين وأفراد المجتمع"، و "الملصقات التجارية"، و "الإعلانات من قبل مشاهير التواصل الاجتماعي"؛ إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٩٨, ١ - ٢٦, ٢)، وبانحرافات معيارية (٨٦, ٠ - ٨١, ٠)، وتدل قيم الانحرافات المعيارية على اتفاق نصف عينة المستجيبين على تقدير مساهمات البنوك في التعريف بأنشطتها لدى عملائها بدرجة "متوسط".

- أظهرت النتائج أن هناك مؤشرات وقع تقديرها بدرجة "مرتفع"؛ وهي: "المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنك"، و "شبكات التواصل الاجتماعي"، و "الرسائل النصية للعملاء"، و "عقد شراكات مع الجهات الأخرى"؛ إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٣٥, ٢ - ٧٦, ٢)، وبانحرافات معيارية

- أظهرت النتائج أن هناك مؤشرات وقع تقديرها بدرجة "مرتفع"؛ وهي: "المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنك"، و "شبكات التواصل الاجتماعي"، و "الرسائل النصية للعملاء"، و "عقد شراكات مع الجهات الأخرى"؛ إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٣٥, ٢ - ٧٦, ٢)، وبانحرافات معيارية

الإجابة عن تساؤل الدراسة الرابع: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى وعي عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية

الاجتماعية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، البنك)؟"

جدول (١٦) تفاصيل نتائج اختبار "ت" للفروق بين مجموعتين مستقلتين (Independent-Sample T-test) لدلالة الفروق في استجابات عملاء

البنوك ومدى إلمامهم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية على متغير الجنس

| المتغير | المجموعات | ن | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة اختبار (ت) | مستوى الدلالة | الاستنتاج |
|---------|-----------|-----|---------|-------------------|-----------------|---------------|------------|
| الجنس | ذكور | ١٦٩ | ١٤, ٠٠ | ٣, ٥٢ | *٤, ٤٩ | ٠, ٠٠ | توجد دلالة |
| | إناث | ٢٤٨ | ١٥, ٤٠ | ٢, ٤٣ | | | |

توضح بيانات الجدول أنه توجد فروق لها دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على متغير مدى وعي عملاء البنوك السعودية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ حيث إن الفرق في مدى إلمام عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية أكثر لدى الإناث حسب المتوسط الذي يساوي (١٥, ٤٠)، في حين أن المتوسط لدى الذكور يساوي (١٤, ٠٠)؛ حيث إن قيمة اختبار (ت) بلغت ٤, ٤٩، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠, ٠٠)؛ مما يعني أن إلمام الإناث بمفهوم المسؤولية الاجتماعية أعلى من الذكور.

توضح بيانات الجدول أنه توجد فروق لها دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على متغير مدى وعي عملاء البنوك السعودية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ حيث إن الفرق في مدى إلمام عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية أكثر لدى الإناث حسب المتوسط الذي يساوي (١٥, ٤٠)، في حين أن المتوسط لدى الذكور يساوي (١٤, ٠٠)؛ حيث إن قيمة اختبار (ت) بلغت ٤, ٤٩، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠, ٠٠)؛ مما يعني أن إلمام الإناث بمفهوم المسؤولية الاجتماعية أعلى من الذكور.

جدول (١٧) تفاصيل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لدلالة استجابات عينة الدراسة لدى وعيهم بمفهوم المسؤولية

الاجتماعية للبنوك على متغير العمر

| المتغير | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة | الدلالة |
|---------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|------------|
| العمر | بين المجموعات | ١٢١,٢٧ | ٤ | ٣٠,٣١ | *٣,٤٤ | ٠,٠٠٩ | توجد دلالة |
| | داخل المجموعات | ٣٦٢٨,٣٠ | ٤١٢ | ٨,٨٠ | | | |

وباستخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية اتضح أن الفروق لصالح الفئة العمرية أقل من ٢٠ سنة، مقارنة بالفئات العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٣٩ سنة، ومن ٥٠ سنة فأكثر.

توضح بيانات الجدول أنه توجد فروق لها دلالة إحصائية لمتغير الفئات العمرية في استجابات العينة على عبارات مقياس مدى وعي عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ إذ بلغت قيمة ف (٣,٤٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٠٩) أقل من (٠,٠٥).

جدول (١٨) تفاصيل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لدلالة استجابات عينة الدراسة لدى وعيهم بمفهوم المسؤولية

الاجتماعية للبنوك على متغير البنك الذي يتم التعامل معه

| المتغير | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | مستوى الدلالة | الدلالة |
|------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|---------------|
| المستوى التعليمي | بين المجموعات | ٩٩,٤٤ | ٨ | ١٢,٤٣ | ١,٣٨ | ٠,١٩٩ | لا توجد دلالة |
| | داخل المجموعات | ٣٦٥٠,١٤ | ٤٠٨ | ٨,٩٤ | | | |

البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ إذ بلغت قيمة ف (١,٣٨)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,١٩٩) أقل من (٠,٠٥).

توضح بيانات الجدول أنه لا توجد فروق لها دلالة إحصائية تعزى لمتغير البنك الذي يتم التعامل معه في استجابات العينة على عبارات مقياس مدى وعي عملاء

الإجابة عن تساؤل الدراسة الخامس: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك

السعودية تجاه المجتمع والبيئة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (العمر، الجنس، المنطقة الإدارية)؟"

جدول (١٩) تفاصيل نتائج اختبار "ت" للفروق بين مجموعتين مستقلتين (Independent-Sample T-test) لدلالة الفروق في استجابات عملاء

البنوك في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك تجاه المجتمع والبيئة على متغير الجنس

| البعد | المتغير | المجموعات | ن | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة اختبار (ت) | مستوى الدلالة | الاستنتاج |
|--------------|---------|-----------|-----|---------|-------------------|-----------------|---------------|------------|
| تجاه المجتمع | الجنس | ذكور | ١٦٩ | ١٩,٦٥ | ٦,٧٤ | *٤,٢١ | ٠,٠٠ | توجد دلالة |
| | | إناث | ٢٤٨ | ٢٢,٣٠ | ٥,٥٦ | | | |
| تجاه البيئة | الجنس | ذكور | ١٦٩ | ٩,٤٧ | ٣,٦١ | *٤,٣٨ | ٠,٠٠ | توجد دلالة |
| | | إناث | ٢٤٨ | ١٠,٦٣ | ٣,١٢ | | | |

السعودية تجاه المجتمع؛ حيث إن الفرق أكثر لدى

الإناث حسب المتوسط الذي يساوي (٢٢,٣٠) في

حين أن المتوسط لدى الذكور يساوي (١٩,٦٥)؛

توضح بيانات الجدول ما يلي:

- توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث على

متغير مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك

حيث إن قيمة اختبار (ت) بلغت ٤, ٢١، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠, ٠٠).
- توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث على متغير مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه البيئة؛ حيث إن الفرق أكثر لدى الإناث

جدول (٢٠) تفاصيل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لدلالة استجابات عملاء البنوك في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك تجاه المجتمع والبيئة على متغير العمر

| البعء | المتغير | المجموعات | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة | الاستنتاج |
|--------------|---------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|------------|
| تجاه المجتمع | العمر | بين المجموعات | ٥٧٤, ٥٨ | ٤ | ١٤٣, ٦٤ | ٣, ٨٣ | ٠, ٠٤ | توجد دلالة |
| | | داخل المجموعات | ١٥٤١٩, ٣١ | ٤١٢ | ٣٧, ٤٢ | | | |
| تجاه البيئة | العمر | بين المجموعات | ١٨٢, ٢٣ | ٤ | ٤٥, ٥٥ | ٤, ١٢ | ٠, ٠٣ | توجد دلالة |
| | | داخل المجموعات | ٤٥٥١, ٣٤ | ٤١٢ | ١١, ٠٤ | | | |

توضح بيانات الجدول ما يلي:
- توجد فروق لها دلالة إحصائياً لمتغير الفئات العمرية في استجابات العينة على عبارات مقياس حالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع؛ إذ بلغت قيمة ف (٣, ٨٣)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٠٤) أقل من (٠, ٠٥)، وباستخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية اتضح أن الفروق لصالح الفئة العمرية أقل من ٢٠ سنة، مقارنة بالفئات العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٣٩ سنة.

- توجد فروق لها دلالة إحصائياً لمتغير الفئات العمرية في استجابات العينة على عبارات مقياس حالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع؛ إذ بلغت قيمة ف (٤, ١٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٠٣) أقل من (٠, ٠٥)، وباستخدام اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية اتضح أن الفروق لصالح الفئة العمرية أقل من ٢٠ سنة، مقارنة بالفئات العمرية من ٣٠ سنة إلى أقل من ٣٩ سنة.

جدول (٢١) تفاصيل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لدلالة استجابات عملاء البنوك في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك تجاه المجتمع والبيئة على متغير المنطقة الإدارية

| البعء | المتغير | المجموعات | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة | الاستنتاج |
|--------------|----------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|------------|
| تجاه المجتمع | المنطقة | بين المجموعات | ٧٩٧, ٠٦ | ١١ | ٧٢, ٤٦ | ١, ٩٣ | ٠, ٠٣ | توجد دلالة |
| | | داخل المجموعات | ١٥١٩٦, ٨٣ | ٤٠٥ | ٣٧, ٥٢ | | | |
| تجاه البيئة | الإدارية | بين المجموعات | ٢٤٩, ٥٨ | ١١ | ٢٢, ٦٨ | ٢, ٠٤ | ٠, ٠٢ | توجد دلالة |
| | | داخل المجموعات | ٤٤٨٣, ٩٩ | ٤٠٥ | ١١, ٠٧ | | | |

الحكومية حافظاً للبنوك للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية؛ إذ ورد هذا العامل في المرتبة الأولى، يليه "إرضاء أصحاب المنفعة دافع قوي للالتزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية"؛ إذ ورد هذا العامل في المرتبة الثانية، في حين وردت عبارة "للحفاظ على سمعة جيدة في المجتمع" في المرتبة الثالثة، يليها "تخصيص جزء من أرباحها لنشاطات خيرية تعود بالنفع على المجتمع وبشكل غير مباشر على البنك" بالمرتبة الرابعة، ويلبها "حفظ حق الأجيال القادمة في استدامة الموارد الطبيعية" في المرتبة الخامسة، وورد أخيراً مؤشر "استثمار مستدام يعود نفعه على البنك والمجتمع معاً" في المرتبة السادسة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة السعودي (٢٠١٠)، ودراسة Kumar, amit et (2012) التي تسعى فيها الشركات إلى ممارسة المسؤولية الاجتماعية لتحسين صورتها بالمجتمع، وكذلك للحفاظ على سمعة جيدة وحسنة، وكذلك اتفقت مع دراسة قاسمي (٢٠١٦) التي ترى أن هناك وعياً لدى المسؤولين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وبناء على ذلك نستطيع القول: إن في هذه الدراسات كان لدى عينة الدراسة وعياً تاماً بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وفي الشق الثاني اختلفت هذه النتائج مع دراسة الحكمي والبقمي (٢٠١٨) التي أفادت بأن هناك ضعفاً في وعي القيادات بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، واختلفت أيضاً مع دراسة عامر (٢٠٢٠) التي توصلت إلى أن المسؤولين ليس لديهم معرفة كافية عما هو مقصود بالمسؤولية الاجتماعية؛ حيث إن هناك خلطاً بين المسؤولية الاجتماعية كواجب أخلاقي وبين الزكاة، وخطأً بين نوعية خدمات المسؤولية الاجتماعية التنموية والمساعدات الاجتماعية المؤقتة، واختلفت أيضاً مع دراسة الغرفة التجارية بالرياض (٢٠١٦)؛ إذ أكدت على اختلاط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمفاهيم أخرى، وقلة

توضح بيانات الجدول ما يلي:

- توجد فروق لها دلالة إحصائية لمتغير المنطقة الإدارية في استجابات العينة على عبارات مقياس حالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع؛ إذ بلغت قيمة ف (٩٣, ١)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٣) أقل من (٠, ٠٥)، وباستخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية اتضح أن الفروق لصالح عملاء منطقة الرياض مقارنة بعملاء منطقة مكة المكرمة ومنطقة تبوك؛ أي أن: عملاء منطقة الرياض يرون أن مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع متعددة ومتنوعة.
- توجد فروق لها دلالة إحصائية لمتغير المنطقة الإدارية في استجابات العينة على عبارات مقياس حالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه البيئة؛ إذ بلغت قيمة ف (٠٤, ٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٢) أقل من (٠, ٠٥)، وباستخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية اتضح أن الفروق لصالح عملاء منطقة الرياض مقارنة بعملاء منطقة مكة المكرمة ومنطقة المدينة المنورة؛ أي أن: عملاء منطقة الرياض يرون أن مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع متعددة ومتنوعة.

الثاني عشر: مناقشة النتائج والتوصيات

الإجابة عن تساؤل الدراسة الأول: "ما مدى وعي

عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟"

توصلت نتائج الدراسة إلى أن وعي عملاء البنوك الاجتماعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية كان مرتفعاً، وذلك من خلال عدد من المؤشرات تتعلق بـ "إرضاء الأجهزة

للمحتاجين خاصة في الظروف الاستثنائية" في المرتبة التاسعة، وورد أخيراً مؤشر "يقدم البنك منحاً دراسية لطلاب الجامعات" في المرتبة العاشرة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة سهو ومحمد (٢٠١٩) من حيث إن الجامعة مارست دوراً متواضعاً في معالجة مشكلة البطالة، واتفقت النتائج أيضاً مع دراسة (2008) Alberecht؛ حيث أوضحت أن الجامعات تمارس مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع من خلال تنفيذ مشاريع خدمية؛ مثل: افتتاح المعارض، والمشاركة في المناسبات المحلية، وتأسيس مراكز خاصة للعناية بالأطفال والنساء الذين يتعرضون لمشاكل العنف...، واتفقت أيضاً مع دراسة (2014) G. Buldybayeva. التي أشارت إلى تطبيق الشركات لبرامج المسؤولية الاجتماعية من خلال مشاريع إسكان الموظفين ودعم أسرهم من خلال برامج الإقراض وبرامج الرعاية الصحية، وفي المجال التعليمي نفذت الشركة برامج المنح الدراسية، وكذلك التدريب الداخلي للطلاب، كما استثمرت أكثر من (٤٥٠) مليون دولار أمريكي في المشاريع الاجتماعية، والتي تشمل بناء المستشفيات، وتمويل المدارس وتحسين الطرق والمياه وغيرها، واتفقت أيضاً مع دراسة (2014) Alvarez Formigoni and Antunes التي أشارت إلى أن الشركات التي تعمل في المنطقة الجنوبية والشمالية الشرقية في البرازيل تظهر لديها الممارسات الاجتماعية تجاه المجتمع بشكل أكبر من باقي المناطق، وفي الشق الثاني اختلفت هذه النتائج مع دراسة الغرفة التجارية بالرياض (٢٠١٦) التي أفادت بأن هناك ضعفاً في مستوى مشاركة القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية في برامج التنمية المجتمعية، وكذلك اختلفت مع دراسة (2012) Cristina A, Kim Nguyen, Lana Olup التي أشارت إلى أن الشركات محل الدراسة لم تستمر في التزامها تجاه المجتمع،

الوعي بمردودات المسؤولية الاجتماعية على المنشآت، وبناء على ما ذُكر من هذه الدراسات التي اختلفت مع الدراسة الحالية يتضح ضعف وعي مجتمع الدراسة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

الإجابة عن تساؤل الدراسة الثاني: "ما مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة؟"

اعتمدت الدراسة على تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية إلى بعدين تتعلق بـ"تجاه المجتمع والبيئة":

أما ما يتعلق بالبعد الأول: فقد توصلت الدراسة إلى أن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع كانت متوسطة، وذلك من خلال عدد من المؤشرات تتعلق بـ "يساهم البنك في تقديم التبرعات للمؤسسات الحكومية والخيرية (دور المسنين، دور المعاقين، الجمعيات الخيرية، والمنصات الخيرية؛ كمنصة إحسان وجود وتبرع... إلخ)؟" إذ ورد هذا العامل في المرتبة الأولى، يليه "يقدم البنك مجموعة من القروض التمويلية الميسرة والعروض المتميزة لعملائه؟" إذ ورد هذا العامل في المرتبة الثانية، في حين وردت عبارة "يشارك البنك في رعاية الحملات التطوعية" في المرتبة الثالثة، يليها "يشارك البنك ويقدم الدعم المادي لإقامة المناسبات الاجتماعية والوطنية في المجتمع" بالمرتبة الرابعة، ويليهما "يساهم البنك في تقليل معدلات البطالة من خلال التوظيف" في المرتبة الخامسة، و "وفر البنك فرص التوظيف المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة" في المرتبة السادسة، و "يساهم البنك بمصاريف العلاج للمرضى المحتاجين" في المرتبة السابعة، يليها "يساهم البنك في إنشاء مرافق عامة وصحية ورياضية وتعليمية" بالمرتبة الثامنة، ويليهما "يساهم البنك بتوفير سكن

من خلال عدد من المؤشرات تتعلق بـ "المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنك"؛ إذ ورد هذا العامل في المرتبة الأولى، يليه "شبكات التواصل الاجتماعي"؛ إذ ورد هذا العامل في المرتبة الثانية، في حين وردت عبارة "الرسائل النصية للعملاء" في المرتبة الثالثة، يليها "عقد شركات مع الجهات الأخرى" بالمرتبة الرابعة، ويلها "القنوات التلفزيونية" في المرتبة الخامسة، ويلها "اللقاءات والاجتماعات العامة مع الموظفين وأفراد المجتمع" في المرتبة السادسة، ويلها "المصقات التجارية" في المرتبة السابعة، وورد أخيراً مؤشر "الإعلانات من قبل مشاهير التواصل الاجتماعي" في المرتبة الثامنة.

ومن خلال هذه النتائج نجد أنها لم تتفق مع جميع الدراسات السابقة؛ حيث إن الدراسات السابقة اختلفت مع هذه النتائج، وهي كالتالي: دراسة الغرفة التجارية بالرياض (٢٠١٦) في غياب دور الإعلام في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتفعيلها، وكذلك اختلفت النتائج مع دراسة سهو ومحمد (٢٠١٩) التي أشارت إلى أن هناك ضعفاً في مجال استخدام الرسائل النصية مع المجتمع المحلي للتعريف بأنشطتها في المسؤولية الاجتماعية.

الإجابة عن تساؤل الدراسة الرابع: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى إلمام عملاء البنوك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، البنك)؟"

- كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في استجابات العينة على مقياس مدى إلمام عملاء البنوك السعودية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث؛ مما يعني أن الإناث أعلى وعياً من الذكور في مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية

واختلفت أيضاً مع دراسة (2008) Alberecht التي أفادت بأن الجامعات الألمانية لا تمارس جوانب أخرى من المسؤولية الاجتماعية؛ مثل: توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، أو مساعدة الطلاب الأقل حظاً.

أما ما يتعلق بالبعد الثاني: فقد توصلت الدراسة إلى أن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه البيئة كانت متوسطة، وذلك من خلال عدد من المؤشرات تتعلق بـ "يساهم البنك في إقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي"؛ إذ ورد هذا العامل في المرتبة الأولى، يليه "يدعم البنك المبادرات والمشاريع المتعلقة بحماية البيئة والمحافظة عليها"؛ إذ ورد هذا العامل في المرتبة الثانية، في حين وردت عبارة "يتجنب البنك تمويل مشروعات صناعية وسط المناطق المأهولة بالسكان" في المرتبة الثالثة، يليها "يتعاون البنك مع الهيئات المعنية في المحافظة على نظافة البيئة" بالمرتبة الرابعة، وورد أخيراً مؤشر "يساهم البنك بالتشجير وزراعة المساحات الخضراء" في المرتبة الخامسة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (2014) Alvarez Formigoni and Antunes التي أشارت إلى أن الشركات التي تقع في المنطقة الشمالية من البرازيل تظهر لديها الممارسات الاجتماعية تجاه البيئة بشكل أكبر من باقي المناطق، وفي الشق الثاني اختلفت هذه النتائج مع دراسة (2012) Cristina A, Kim Nguyen, Lana Olup التي أشارت إلى أن الشركات محل الدراسة لم تستمر في التزامها تجاه البيئة.

الإجابة عن تساؤل الدراسة الثالث: "ما الوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك السعودية للتعريف بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية؟"

توصلت نتائج الدراسة إلى أن الوسائل والأساليب الإعلامية التي تستخدمها البنوك السعودية للتعريف بأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية جاءت بدرجة مرتفعة، وذلك

المجتمع السعودي؛ كالتوظيف، وتقديم منح دراسية للطلاب، وإقامة المشاريع التنموية، وتسهيل القروض التمويلية الميسرة للعملاء، وكذلك دور البنوك المهم تجاه البيئة بقيامها بالتشجير والمشاريع المحلية وتمويل المشروعات الصناعية للأفراد، فهذه البرامج التي يقدمها البنك تعتبر دوراً مهماً في تنمية المجتمع.

وكذلك تتفق نتائج الدراسة مع نظرية "النسق الاجتماعي" من حيث إن البنوك السعودية تعتبر نسقاً اجتماعياً لديها العديد من البرامج والمجالات، من ضمنها المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة، التي يتم الاستفادة أفراد المجتمع منها جزاءً تطبيقها؛ كشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية عبر وسائل الإعلام لدى أفراد المجتمع، والقيام بالمحافظة على المقدرات العامة للمجتمع بالبيئة الطبيعية، وتعظيم الأعمال الخيرية؛ بما يحقق الاستثمار الأمثل في أعمال الخير وزيادة أثره في المجتمع.

٢/ التوصيات

١. ضرورة توفير محفزات لمنشآت القطاع البنكي، وتقديم تسهيلات "كالإعفاء من الضريبة"، وكذلك منح الجوائز للتميز في أداء المسؤولية الاجتماعية على ضوء تميزها في برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة.
٢. تشجيع جميع البنوك بوضع خطط سنوية منظمة لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية ضمن التقرير السنوي للبنك.
٣. التوعية بأهمية نهوض القطاع البنكي بمسؤوليته الاجتماعية وأثرها في تعزيز مكانته واستثماراته على المدى القريب والبعيد.

تعزى لمتغير الفئات العمرية في استجابات العينة على مقياس مدى إلمام عملاء البنوك السعودية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

- وأفادت النتائج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة على مقياس مدى إلمام عملاء البنوك السعودية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغير البنك الذي يتعامل معه العملاء.

الإجابة عن تساؤل الدراسة الخامس: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية تجاه المجتمع والبيئة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، المنطقة الإدارية)؟"

- كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في استجابات العينة على مقياس مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك تجاه المجتمع والبيئة تعزى لمتغير الجنس.

- وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الفئات العمرية في استجابات العينة على مقياس مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك تجاه المجتمع والبيئة.

- وأفادت النتائج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة على مقياس مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك تجاه المجتمع والبيئة تعزى إلى متغير البنك الذي يتعامل معه العملاء.

وبعد الاطلاع على نتائج الدراسة يمكننا القول: إن هذه النتائج تتفق مع "نظرية الدور" من حيث إن البنوك السعودية لها دور فعال في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية لأفراد المجتمع، وذلك لحث الشركات الأخرى للقيام بذلك، وأيضاً لها دور في تبني مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه

سهو، نزهان ومحمد، عبدالرحمن. (٢٠٢٠). "دور الجامعات العراقية في إطار المسؤولية الاجتماعية دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الإدارات العليا في جامعة سامراء"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد (خاص)، ص ٨٨-١٠٤.

عامر، عفاف. (٢٠٢٠). "المسؤولية الاجتماعية للقطاع الصناعي الخاص وتنمية المجتمع المحلي"، مجلة بحوث العلوم الاجتماعية والتنمية، ص ٢٩٩-٣٧٢.

الغرفة التجارية بالرياض. (٢٠١٦). "دور القطاع الخاص بالمسؤولية الاجتماعية المستدامة"، المملكة العربية السعودية، الرياض.

قاسمي، مسعودة. (٢٠١٦). "واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات في ورقلة وتقرت"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

القرني، أحمد. (٢٠١٤). "مدى إفصاح الشركات السعودية عن بيانات تعكس أداءها الاجتماعي نحو تحقيق التنمية المستدامة"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد ١٥٤، ص ١٥٧-٢٠٦.

ليلة، علي. (٢٠١٥). "النظريات الاجتماعية وقضايا التنمية الاجتماعية: قضايا التحديث والتنمية المستدامة"، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، القاهرة.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠١٩). "الإستراتيجية الوطنية للمسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية".

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Alvarez, Isabel., Formigoni, Henrique., & Antunes, Maria. (2014). Corporate Social Responsibility

٤. إدراج مؤشرات للبنوك السعودية؛ لقياس مدى جهودها في تطبيق المسؤولية الاجتماعية؛ وذلك لتحديد الفجوات والقصور في تفعيل المسؤولية الاجتماعية.

٥. ضرورة تعميم تجارب الشركات الرائدة في أداء المسؤولية الاجتماعية.

٦. الاستفادة من التجارب الدولية في مجال التنمية المستدامة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسساتها.

٧. تبادل الخبرة والتجارب العملية بين البنوك والتعرف على نقاط القوة والضعف؛ لتطبيق أفضل الأساليب في مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

الاتحاد العربي للتنمية المستدامة والبيئة. (٢٠١٨). تفعيل دور الحاضنات التكنولوجية والصناعية في مجال التنمية المستدامة "الواقع الملح والمستقبل المستهدف". الاتحاد العربي للتنمية المستدامة والبيئة.

الأمم المتحدة. (٢٠١٩). "برنامج الأمم المتحدة الإنمائي حول العالم".

حجازي، محمد. (١٩٨٠). "النظريات الاجتماعية"، مكتبة وهبة للنشر والتوزيع، (الطبعة الأولى)، مصر، القاهرة.

الحسن، إحسان. (٢٠١٠). "النظريات الاجتماعية المتقدمة". دار وائل للطباعة والنشر، (الطبعة الثانية)، عمان، الأردن.

الحكمي، حسين والبقمي، مبارك. (٢٠١٨). "وعي القيادات الإدارية في المنظمات بمفهوم المسؤولية المجتمعية"، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٨، ص ٣٩٥-٤٣١.

- Practices At Brazilian Firms. *Revistade Administracao do Empresas*.
- Buldybayeva. Gulzhan,(2014) Both Sides of CSR Practice: A Case from Oil and Gas Industry in Kazakhstan Abai Kazakh , National Pedagogical University, *Acta Polytechnica Hungarica* Vol.11,no. 2.
- Cristina A, Kim Nguyen, Lana Olup,(2012) Four Case Studies On Corporate Social Responsibility: Do Conflicts a Company 's Corporate Social Responsibility Policy?, *Utrecht Law Review*, Volume8, 3.
- Kumar, A., et al., (2012) Corporate Social Responsibility- Case Study of TATA Group, *IOSR jornal of Business and Managementm* vol 3, P17-27.
- World Bank, (2005) Opportunities and options For Governments to Promote Corporate Social Responsibility in Europe and Central Asia: Evidence From Bulgaria, Croatia and Romania. Working paper.
- Albrecht Patrick,(2008) "Social Responsibility of Universities - Application of Corporate Social Responsibility Concepts on Public Universities:.. Published Master thesis, University of Luneburg, Germany, Pp1-4