

أثر المسؤولية الاجتماعية في القرارات الائتمانية: دراسة ميدانية في المصارف اليمنية العاملة في

محافظه حضرموت

Effect of Social Responsibility on Credit Decisions :Field study on Yemeni Banks Working at Hadhrmout Governorate

أحمد سعيد باصالح

صندوق دعم الفقراء، المكلا، اليمن.

Basalehahmed4@gmail.com

محمد صالح الكسادي*

كلية العلوم الإدارية، جامعة حضرموت، المكلا، اليمن.

m.alkassadi@hu.edu.ye

تاريخ النشر: 2025/06/30

تاريخ القبول: 2024/05/10

تاريخ الاستلام: 2023/03/29

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية في القرارات الائتمانية (دراسة ميدانية للمصارف اليمنية العاملة في حضرموت). ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة الاستبانة، والتي تألفت من جزأين، وهما: صُمِّمَ الجزء الأول منها للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين والعاملين، وتجاه العملاء، وتجاه المجتمع والبيئة، في حين صُمِّمَ الجزء الثاني من الاستبانة للقرارات الائتمانية كوحدة واحدة بما يشمل القرار الائتماني، وتم تحليل الانحدار والارتباط واختبار T-test واختبار التباين؛ وذلك من أجل اختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

وجود علاقة ارتباط طردي متوسط ذي دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على القرارات الائتمانية بشكل عام؛ لوجود ارتباط طردي لكلٍ من المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين والعاملين، وتجاه العملاء، وتجاه المجتمع والبيئة مع القرارات الائتمانية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة، إلا في جانب المؤهل العلمي، وقد أرجعت الدراسة سبب عدم علاقة المؤهل العلمي على القرارات الائتماني إلى أن

* المؤلف المرسل

أغلب القرارات الائتمانية تصدر بشكل مركزي من الفرع الرئيسي للمصرف، أن السياسة الائتمانية لا تترك المجال أمام الموظفين والعاملين (عينة الدراسة) للتعبير عن الذات.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، القرارات الائتمانية، البيئة، العملاء، العاملين.

تصنيف JEL : G21, M14, D81, G32

Abstract:

The aim of this study is to understand the effects of the bank-issued credit decisions on the social responsibilities (A Field Study of Hadhramaut Based Yemeni Banks). And to achieve such an aim, the researcher developed a survey in two parts. The first part was designed to target the social responsibility with toward the employees, the clients, the society, and the environment. While the second part was designed to target the credit decisions as a whole unit including: the personality of the decision makers, the reason for the credit, the ability of the client to pay off their debt, the credit policy followed in the bank. We used to test the hypothesis, regression analysis as well as the T-test ,were used.

The results obtained from the study are as follows:

There is an average statistical proportional relation on the social responsibility of the credit decisions in general. This is due to the proportional of each of the social responsibility dimensions toward the employees, the clients, the society, and the environment to the credit decisions.

There are not any statistical differences among the estimated averages of the persons in the sample, except in the educational qualification. The study concluded that there is not any effect of the educational qualification on the credit decision making, and this is because the decisions are made centrally, that is by the Central bank. And that the credit policy of the bank does not allow the employees (in the sample) to express themselves.

key words: Social responsibilities , credit decisions, environmental .clients, staff.

JEL Classification Codes: G21, M14, D81, G32

مقدمة:

يعد القطاع المصرفي من القطاعات المهمة في أي اقتصاد، وهو المحرك الرئيس لجميع الوحدات الأخرى، إذ تقوم المصارف في تعبئة المدخرات المحلية والأجنبية، وتسهم في تمويل الاستثمارات التي تمثل عصب النشاط الاقتصادي، كما تقوم أيضا بدور فاعل في تلبية متطلبات الحياة المعاصرة، مثل تسهيل عمليات التعامل بين الأفراد ومؤسسات المجتمع. وإذا كانت المصارف تعمل على تحقيق عدة أهداف فإن من أهم أهدافها تحقيق الربحية، ولم يكن تحقيق هدف الربحية بمنأى عن تأثير البيئة المحيطة التي يعمل فيها المصرف، فقد طالب المجتمع تلك المنشآت بأن تتصرف بطريقة أكثر مسؤولية، حيث ترغب كافة الفئات في معرفة مدى تأثير هذه الوحدات في البيئات التي تعمل فيها، وذلك من أجل التعديل في أدائها من خلال اتخاذ القرارات المناسبة (بدوي وعثمان، 2000).

إن أهم وأخطر وظيفة يمارسها المصرف هي منح الائتمان للأفراد والشركات، وتتم عملية اتخاذ القرار الائتماني بعدة مراحل بدءًا من تقديم الطلب العميل، وانتهاءً بتسديد آخر قسط من التمويل الممنوح، الأمر الذي يتطلب من المصرف تحقيق التوازن بين أطراف متعددة تتمثل بمصالح وحاجات كل من المنظمات والعاملين فيها، والبيئة الخارجية والمجتمع. وتصنف نشاطات المنظمة من حيث النوعية إلى نشاطات حماية البيئة، والتفاعل مع المجتمع المحلي، وحماية المستهلك، والنشاطات المتعلقة بالعاملين، التي تعد من متطلبات المسؤولية الاجتماعية.

ولم يصبح دور المصرف مقتصرًا على ذلك فقط، بل أصبح مطالبًا بالقيام بالمسؤولية الاجتماعية في المجتمع الذي يعمل فيه، سواء على مستوى البيئة الداخلية للمصرف من عاملين وموظفين، أو على مستوى البيئة الخارجية للمصرف من عملاء ودعم مشاريع التنمية المستدامة من تعليم وصحة وحماية البيئة وغيرها.

على ضوء ما تقدم، ونظرًا لأهمية المصارف في التنمية المجتمعية، تسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في قرارات الائتمانية، وهي دراسة ميدانية للمصارف العاملة في محافظة حضرموت من وجهة نظر العاملين والموظفين وأصحاب القرار في أقسام الائتمان والتسهيلات المصرفية.

أولا. الإطار النظري والدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات ناقشت المسؤولية الاجتماعية، والتي أصبحت ضرورية في المؤسسات المالية، نظراً للأضرار التي يمكن تسبب في البيئة المحيطة بالعمل التي يعمل بها نشاط المؤسسة.

1. المسؤولية الاجتماعية:

لقد تعددت التعاريف للمسؤولية الاجتماعية وتباينت من حيث وجهة نظر الجهة المطلقة لتلك التعاريف، فالبعض يراها من الجهة الاقتصادية، والبعض الآخر يراها استجابة لقوى الضغط الاجتماعي حول البيئة، وبعضهم ذهب بهم القول عنها أنها استجابة للقوانين إلزامية أو تطوعية لتحقيق أهداف المنظمة أو المؤسسة المالية، بالرغم من أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت جزءاً من إستراتيجية المنظمات الحديثة إلا أن الفكر الإداري لم يقدم مفهوماً واضحاً ومحدداً لهذه المسؤولية التي تتسم بالقبول والعمومية، حيث إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ما زالت كل من الأطراف المختلفة تعطيه تعريفاً بما يتناسب من وجهة نظرها.

فقد عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أنها "التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعوائلهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع الأطراف

(World Business Council for Sustainable Development, 2019)

أما تعريف غرفة التجارة العالمية للمسؤولية الاجتماعية أنها "كافة المحاولات التي تساهم في تطوُّع الشركات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية... الخ وهي تعتمد على المبادرات الحسنة من قبل الشركات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً. ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم". (المعوشي، 2016)

وقد أورد الكتاب والباحثون وجهات نظر متعددة في تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، ومنهم (فنير، 2010) حيث عرف المسؤولية الاجتماعية "هي إحساس أخلاقي ووطني بالمساهمة الاجتماعية سواء كان يعمل أو أعمال تجاه أشخاص متعددين، منهم من يعمل داخل الشركة، ومنهم المقيم في المجتمع والبيئة المحيطة، وذلك مقابل استغلال الموارد المادية والبشرية للمجتمع وتحقيق الأرباح."

وعرفها (الحسن، 2014) "هي التزام الشركة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الأخلاقي، الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي والبطالة والتضخم ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها، وتنشأ المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من قيام منظمات الأعمال بتنفيذ واجباتها تجاه المجتمع."

والمسؤولية الاجتماعية هي كل ما تقوم به المصارف والشركات، أيًا كانت واعيةً من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع، حجمها أو مجال عملها ككل. والمسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية كل شخص بالشركة وليست مسؤولية إدارة واحدة أو مدير واحد. وتبدأ المسؤولية الاجتماعية للشركات من التزام الشركات بالقوانين المختلفة خاصة ما يتعلق بحقوق العاملين، والحفاظ على البيئة، وتنمية المجتمع (الأميري، 2014).

2. القرارات الائتمانية

يمكن تعريف الائتمان المصرفي بأنه الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقرض في نهايتها بالوفاء بالتزامه، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقرض يتمثل في الفوائد (الأرباح) والعمولات والمصاريف (السيسي، 1998). وتعتبر الودائع هي المصدر الرئيس لأموال البنوك التجارية فإن الائتمان المصرفي والذي يوفره البنك لعملائه، سواء في صورة قروض مباشرة أو في صورة حسابات مدينة (سحب على المكشوف) هي بمثابة أوجه استخدام تلك الودائع (عبدالحميد، 1991).

ويعتبر كل قرار ائتماني، بما يعرف بالتسهيل الائتماني للعميل طالب، والذي يأخذ وجهين أساسين: الأول منهما التمويل المباشر، وهو أن يضع المصرف مبلغا محددًا متفقًا عليه تحت تصرف العميل لاستخدامه في غرض محدد ومعلوم للمصرف، وفي حدود وشروط متفق عليها، وبالضمانات الواردة في تصريح التسهيل الائتماني خلال فترة سريانه، وذلك بهدف تنمية نشاط العميل المتسم بالنجاح، وبمقابل تعهد من العميل برد المبلغ مع الفوائد والعمولات والمصاريف المستحقة خلال الجدول الزمني للسداد. ويدخل من ضمن هذا التمويل السحب على المكشوف، ووفق سقف تسهيل ائتماني ممنوح للعميل (السيسي، 1998).

ثانياً أما التسهيل الائتماني غير المباشر، وهو كل تعهد يصدر من المصرف بناءً على طلب العميل لصالح طرف آخر (المستفيد) ولأجل غرض معين ومحدد ومدة أجل معلومة. كما هو الحال في خطابات الضمان والاعتمادات المستندية، حيث يصبح المصرف متعهداً بأداء قيمته للمستفيد عند أول مطالبة لخطاب الضمان، وحسب شروط الاعتمادات، وفي فترة سريان صلاحية خطاب الضمان أو صلاحية الاعتماد المستندي.

ويعتبر الائتمان من أهم وأخطر وظائف المصارف، إذ تعتمد عليها سلامة الموجودات وقوة ومثانة وصحة المركز المالي للمصرف، وبالتالي فإن سلامة الائتمان المصرفي يعتمد على سلامة السياسات الائتمانية المتبعة في البنوك التجارية، وقد عرف الائتمان المصرفي بأنه عبارة عن الثقة التي يوليها المصرف لزبونه، في إتاحة مبلغ معين من المال، لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة محددة ويتم السداد فيها بشروط محددة، مقابل عائد مالي يتفق عليه، وتقديم ضمانات تضمن للمصرف استرداد أمواله، إذا ما توقف الزبون عن السداد (زايدة، 2006).

3. نماذج دراسات علمية سابقة: المحتوى والاستنتاجات

1.3 المحتوى:

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية بتغير متغيرات الدراسة لتغير الهدف من كل دراسة، حيث هدفت دراسة (المالح، 2017) إلى بيان الأثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد المجتمعي - بعد التعليم - بعد البيئة)، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية للعملاء. وكما أخذت دراسة (المعوشي، 2016) أبعاد (البعد الاقتصادي - البعد الاجتماعي - البعد البيئي) وتوصلت الدراسة إلى أن القيام بالمسؤولية الاجتماعية كفعل خير وليس كدور مجتمعي. أما دراسة (الزبود، 2013) فقد هدفت الدراسة إلى بيان مدى التزام المصارف العاملة في الأردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها، وهل هذه المسؤولية الاجتماعية مدرجة ضمن استراتيجية المصرف، وصولاً لهدف الدراسة التي أخذت نسبة المساهمة في المبادرات الاجتماعية إلى صافي الربح النفقات الإجمالية للعاملين، وكذلك نفقات الإدارة العليا كنسبة من إجمالي نفقات العاملين ونسبة التدريب كنسبة من الأرباح، توصلت الدراسة إلى أن المصارف العاملة في الأردن تتحمل مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي، وهو من ضمن سياسات واستراتيجيات المصرف. إلا أن المصارف مقصرة فيما يتعلق بالبعد الداخلي والخاص بالموظفين والعاملين. أيضاً هدفت دراسة (القاضي، 2010) للتعرف على دوافع

المصارف ومدى مساهمتها في أنشطة المسؤولية الاجتماعية، وتوضيح العلاقة بين ممارسة درجة المسؤولية الاجتماعية للمصارف وأدائها المالي في دراسة متغيرات دراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة واتجاه المجتمع واتجاه العملاء واتجاه العاملين، توصلت الدراسة إلى أن المصارف المصرية تمارس مسؤوليتها الاجتماعية، ولكن ليست وفق برامج واضحة وأن الأداء الاقتصادي يتأثر بالتزام بجوانب المسؤولية الاجتماعية.

أما الدراسات التي تناولت القرارات الائتمانية دراسة (بدارين، 2019) وهدفت الدراسة للتعرف على العوامل الرئيسية المحددة للقرار المصرفي من خلال دراسة متغير نمط السياسة الائتمانية ومؤشرات المالية وشخصية العميل، توصلت الدراسة نتائج أهمها أن هناك دورا مهما لنمط السياسة الائتمانية للمصرف وبعدها في المركز الثاني لمتغير المؤشرات المالية للعميل ثم في المركز الثالث السمات الشخصية للعميل. وجاءت دراسة (بلحاوي، 2017) لتحديد الدقيق لماهية الائتمان في المصارف التجارية مع بيان عناصر أو مؤشرات الجدارة الائتمانية لتلك المؤسسات المالية وكما هدفت إلى الكشف عن طريقة حديثة في القرارات في منح الائتمان من عدمه، من خلال معايير منح الائتمان (5Cs) وتوصلت الى أن طريقة القروض النقطية من الطرق الحديثة في الكشف المبكر عن مخاطر القروض في المصارف بتكلفة أقل وأسرع. وكما هدفت دراسة (الدباس، 2014) تسليط الضوء على العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار الائتماني آخذة متغيرات أدوات التحليل المالي في عملية اتخاذ القرار، والعوامل المتعلقة بالعمل وتبني قرار منح الائتمان، والظروف المحيطة بالعمل والقطاع الذي يعمل فيه. وتوصلت الدراسة إلى نتائج بأن القرار الائتماني يعتمد على جملة من العوامل والأدوات سواء المالية منها والمتمثلة بالتحليل المالي وتحليل النسب المالية، أو المتمثلة بالعوامل المتعلقة بالعمل والنشاط الاقتصادي والظروف المحيطة بالعمل. وأن المحللين والمصرفيين لا يكتفون بحجم الموارد البشرية العاملة لدى العميل، وكما لا يبدون اهتماما بحاجة الاقتصاد الوطني والوظيفة الاجتماعية.

2.3 استنتاجات من الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة، والتي كانت على اتجاهين: أحدهما ركز على جوانب المسؤولية الاجتماعية، والآخر على جانب اتخاذ القرارات الائتمانية، وبعد المقارنة بين المتغيرات المستقلة والتابعة لتلك الدراسات في محاولة الباحث الوصول للهدف المنشود من هذه الدراسة، وهو معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية في القرارات الائتمانية في المصارف اليمنية العاملة في حضرموت. لم يجد الباحث أي من الدراسات قد ربطت بين تلك المتغيرات المستقلة والتابعة، وهنا تتضح الفجوة البحثية وربط

أبعاد المسؤولية الاجتماعية (تجاه الموظفين والعاملين - تجاه العملاء - تجاه المجتمع والبيئة) وأثرها في القرارات الائتمانية.

ثانيا. مشكلة الدراسة Study Problem

إن تبني المصارف للقيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية ومطالبة المجتمع لها، إلى جانب الدور الذي تؤديه المصارف في الاقتصاد وإسهاماتها في تمويل الاستثمارات، وبخاصة ما تقدمه المصارف من ائتمان مصرفي للأفراد والشركات الصناعية والخدمية والتجارية، أهمية بالغة في تحقيق التنمية المجتمعية. ومن هنا جاءت الدراسة للوقوف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للمصارف في قراراتها الائتمانية، وتتجلى في محاولة الإجابة عن أن المصارف اليمينية ملتزمة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين والعملاء والبيئة والمجتمع المحلي، وهل هذه الاتجاهات أثرت في اتخاذ القرارات الائتمانية، وهناك العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ومنها دراسة (القاضي، 2010)، ودراسة (الزبيد، 2013) و (المالح، 2017)، والتي ركزت على ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المصارف. وتتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي:

ما أثر المسؤولية الاجتماعية في القرارات الائتمانية؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أثر المسؤولية الاجتماعية للمصارف في القرارات الائتمانية تجاه العاملين والموظفين؟
- 2- ما أثر المسؤولية الاجتماعية للمصارف في القرارات الائتمانية تجاه العملاء؟
- 3- ما أثر المسؤولية الاجتماعية للمصارف في القرارات الائتمانية تجاه البيئة والمجتمع؟

- فرضيات الدراسة Study Hypotheses

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في القرارات الائتمانية.

وينبع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في القرارات الائتمانية تجاه العاملين والموظفين.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في القرار الائتماني اتجاه العملاء.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في القرار الائتماني اتجاه البيئة والمجتمع.
- **أهداف الدراسة Study Aims:** تسعى الدراسة للتعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية للمصارف في قرار الائتمان المصرفي المقدم من تلك المصارف، من عدة جوانب:
معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين والعاملين وتجاه العملاء في القرارات الائتمانية.
معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة في القرارات الائتمانية.
التعرف على مدى اهتمام المصارف العاملة في حضرموت بالمسؤولية الاجتماعية.
بيان الفروقات بين إجابات العينة المبحوثة، وهم مجموعة من الموظفين والعاملين المشاركين في اتخاذ القرار الائتماني في المصارف اليمنية العاملة في حضرموت.
- **أهمية الدراسة Study Importance:** جاءت المصارف لتحقيق أهداف الربحية وتحقيق أهداف المجتمع الذي يعمل فيه، ولا يمكن تحقيق الربحية دون العمل على تحقيق أهداف ورغبات المجتمع الذي يعمل فيه، فهو يؤثر ويتأثر من المجتمع الذي يعمل فيه. ولا يمكن للمصرف من البقاء والاستمرار إذا لم يحقق طموح المجتمع والذي يطالبه بالقيام بدوره في المسؤولية الاجتماعية، وكثير من المصارف قد تنبه لدورها في المسؤولية الاجتماعية ووضعت من ضمن أهدافها الاستراتيجية التنمية المجتمعية، وجعلتها من ضمن رسالة وأهداف المصرف ودوره في المجتمع.
- وتتضح أهمية الدراسة في موضوع المسؤولية الاجتماعية على قرارات منح القروض والتسهيلات الائتمانية، وأن المصرف عليه أن يوازن بين تحقيق الربحية من قراراته الائتمانية وتجنب مخاطر عدم السداد وتحقيق الاستمرارية في تحقيق المواطنة أو دوره في المسؤولية المجتمعية. لذلك فإن المصرف مسؤول تجاه المجتمع في تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة والمطلوبة، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، من خلال تمويل المشروعات والمنظمات والأفراد، والتي يعود نتاج أعمالها للمجتمع بفائدة ويحافظ على ديمومة الموارد.
- **منهجية الدراسة Methodology:** بالنظر إلى طبيعة هذه الدراسة والأهداف التي يتوخى تحقيقها، التي تتناول دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية في الائتمان المصرفي؛ تم عمل استبيان لتغطية

جوانب المسؤولية الاجتماعية (كمتغير مستقل)، وكذلك تغطية جانب القرارات الائتمانية (كمتغير تابع). وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي والوصفي لتحليل تلك المتغيرات مع تطبيق نموذج الانحدار البسيط والمتعدد.

- **مجتمع الدراسة Population**: يتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف اليمنية العاملة في الجمهورية اليمنية، التي لها فروع في محافظة حضرموت.

- **عينة الدراسة Sample**: اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على البيانات المأخوذة مباشرة من المسح الميداني لعينة الدراسة، التي تشمل موظفي الائتمان والتسهيلات المصرفية في كافة المستويات الإدارية للمصارف، والمشاركين في اتخاذ القرار الائتماني في المصارف اليمنية العاملة في حضرموت (من الموظف المختص بالائتمان، ورئيس القسم، نائب مدير الفرع، ومدير الفرع، وأصحاب القرار في الإدارة العليا من إدارة الائتمان والتسهيلات وإدارة المخاطر).

- **أسلوب جمع البيانات Method of data collection**: اعتمدت الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة على المصادر الأولية، وكذلك المصادر الثانوية من الكتب والمراجع والبحوث في نفس المجال، وكان الهدف منها معرفة الأسس العلمية وأخذ تصور عام لآخر المستجدات لنفس الموضوع البحثي.

تم استحداث استبانة من أجل تغطية جوانب الموضوع في المسؤولية الاجتماعية، متناولة اتجاهاتها في نموذج الدراسة، اتجاه المجتمع ودراسة تأثيرها في الائتمان المصرفي في اتخاذ القرار الائتماني فيها، وقد تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات عن طريق برنامج (SPSS).

- **متغيرات الدراسة Variables of the study**

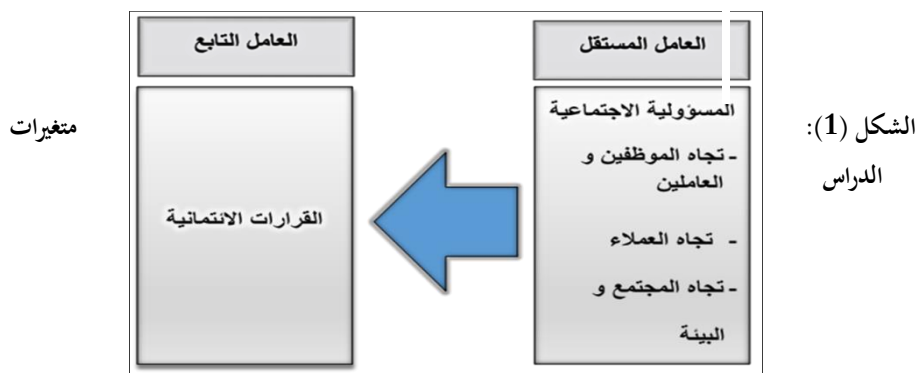
1- المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية

ويتكون من الاتجاهات الآتية: (تجاه العاملين والموظفين، وتجاه العملاء، وتجاه البيئة والمجتمع).

2- المتغير التابع: القرارات الائتمانية

بكل ما تشتمل عليه عملية اتخاذ القرار من متغيرات وهي: (شخصية متخذ القرار، والغرض من الائتمان، والقدرة على السداد، والضمانات، والسياسة الائتمانية)

ثالثاً. نموذج الدراسة Study model



المصدر: إعداد الباحثين.

1. المعادلات الخطية Linear regression

اعتمدت الدراسة في قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على القرارات الائتمانية في المصارف اليمنية العاملة في حضرموت بحسب النموذج أعلاه، على تطبيق نموذج رياضي احتوى على ابعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل والمتغير التابع، إذ إنَّ المعادلة العامة هي كالآتي:

$$DC_{it} = \alpha + \beta L_{it1} + \beta C_{it2} + \beta ES_{it3} + \varepsilon_{it}$$

وتعبر كلا من :

DC_{it} : العامل التابع (القرارات الائتمانية).

α : المعامل الثابت.

β : معامل الانحدار حسب الأبعاد.

L_{it1} : المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين.

C_{it2} : المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

ES_{it3} : المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمجتمع. ε_{it} : معامل الخطأ العشوائي.

2. اختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي

اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا، تم استخدام اختبار ولفجروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnova) لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون التوزيع توزيعاً طبيعياً. والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (01): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المحور	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
الأول	0.117	0.137
الثاني	0.175	0.001

المصدر: اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss.

الملاحظ من الجدول السابق رقم (4) أن نتائج الاختبار لمعرفة هل البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمحور الأول تساوي (0.137)، كانت أكبر من (0.05) لذا فإن هذا المحور يتبع التوزيع الطبيعي. وأن القيمة الاحتمالية للمحور الثاني تساوي (0.001)، كانت أصغر من (0.05) لذا فإن هذا المحور لا يتبع التوزيع الطبيعي إلا أنه يعوض عن هذا الشرط أن تكون البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً بزيادة حجم العينة إلى أكثر من 30 مشاهدة (الفقي وآخرون، 2010) - كما هو الحال في دراستنا - حيث عدد المشاهدات هنا تساوي 45 مشاهدة. ولذا يتوجب استخدام الاختبار t المعلمية لاختباره.

3. الاستنتاجات

1.3 محاور الأول: المسؤولية الاجتماعية

1.1.3 تجاه العاملين والموظفين

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين. من خلال الجدول (5) يلاحظ ان المتوسط الحسابي لجميع فقرات (تجاه العاملين والموظفين) هو موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، وهي ذات درجة مرتفعة حيث بلغ (3.78) وانحراف معياري (0.594).

الجدول رقم (02): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	يعمل المصرف ورش عمل لمواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة العمل الداخلية و المحيطة.	4.00	0.77	3	مرتفعة
2	يوفر المصرف المناخ الملائم للعاملين لأداء أعمالهم بكل سهولة	3.27	0.91	8	متوسط
3	يتم إشراك العاملين في القرارات الخاصة للبنك	3.13	1.14	9	متوسط
4	يقيم المصرف الرحلات الترفيهية للعاملين سنويا	4.11	0.83	1	مرتفعة
5	يتم منح العاملين مكافآت مالية في الأعياد و المناسبات	3.67	1.04	6	مرتفعة
6	يتعامل المصرف مع جميع العاملين بمبدأ العدل و المساواة عند تقييم أدائهم	4.00	0.83	2	مرتفعة
7	يراعي المصرف العادات و التقاليد في التعامل مع الموظفين في المصرف	3.98	0.81	4	مرتفعة
8	يؤيد المصرف العمل بروح الفريق الواحد و تعزيز التواصل الاجتماعي بين العاملين	3.60	1.05	7	مرتفعة
9	يمنح المصرف الموظفين قروض (تمويل) بنسب منخفضة بشروط ميسرة	3.78	0.59	5	مرتفعة
	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	3.78	0.594		مرتفعة

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss.

وقد جاءت في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الفقرة "4" يقيم المصرف الرحلات الترفيهية للعاملين سنويا"، حيث بلغ (4.11) وانحراف معياري بلغ (0.83)، ما يدل على أن تركيز البنوك بالقيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية تجاه موظفيها والعاملين لديها هو ما تقيمه من رحلات ترفيهيه للعاملين، نظرا لسهولة هذا البند للمصارف في القيام بدورها للمسؤولية الاجتماعية.

أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت من حيث المتوسط الفقرة "3" يتم إشراك العاملين في القرارات الخاصة للبنك"، حيث بلغ (3.13) وانحراف معياري بلغ (1.14)، ما يدل أن المصارف لا تعول في إشراك الموظفين والعاملين لديها في القرارات الخاصة بالمصرف لأداء مسؤوليتها الاجتماعية.

2.1.3 اتجاه العملاء

من خلال الجدول (6) يلاحظ أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات (تجاه العملاء) هو موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي، وهي ذات درجة مرتفعة حيث بلغ (4.02) وبانحراف معياري (0.650). وقد جاءت في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الفقرة "1" يتبع المصرف نظام سرية معلومات العملاء المالية"، حيث بلغ (4.56) وبانحراف معياري بلغ (0.755)، ما يدل على أن تركيز البنوك عال في المحافظة على سرية معلومات العميل والقيام بواجب مسؤوليتها الاجتماعية تجاه عملائها.

أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت من حيث المتوسط الفقرة "4" يقدم المصرف خدماته المصرفية والتمويلية بطريقة ميسرة وخالية من التعقيد"، حيث بلغ (3.76) وبانحراف معياري بلغ (0.883)، ما يدل أن الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات المصرفية يشوبها الكثير من التعقيد وبذلك يصعب على البنوك القيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

الجدول (03) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	يتبع المصرف نظام سرية معلومات العملاء المالية	4.56	0.755	1	مرتفعة جداً
2	يأخذ المصرف بآراء العملاء و المقترحات بعد دراستها	3.89	0.832	4	مرتفعة
3	يقوم المصرف بسرعة الرد على شكاوى العملاء و حلها في أسرع وقت ممكن	3.87	0.944	5	مرتفعة
4	يقدم المصرف خدماته المصرفية و التمويلية بطريقة ميسرة و خالية من التعقيد	3.76	0.883	6	مرتفعة
5	يقوم المصرف بسرعة الرد على شكاوى العملاء و حلها في أسرع وقت ممكن	3.91	0.793	3	مرتفعة
6	يقدم المصرف خدماته الالكترونية عبر النت وتطبيقات Apps لمدة 24 ساعة	4.13	0.815	2	مرتفعة
	المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	4.02	0.650		مرتفعة

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.

الجدول (04) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و المجتمع.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	يساهم المصرف في المحافظة على البيئة و الحد من التلوث و نشر الوعي في المجتمع	3.73	0.863	3	مرتفعة
2	يساهم المصرف في حل مشكلة البطالة من خلال عملية التوظيف	3.69	0.874	4	مرتفعة
3	يقدم المصرف الدعم المالي و المادي للمتضررين من الكوارث والأزمات	3.33	0.707	7	متوسطة
4	يساهم المصرف في دعم مشروعات التنمية التي تخدم المجتمع	3.56	0.893	5	مرتفعة
5	يقوم المصرف بدعم البرامج التدريبية لطلاب الجامعات	3.76	0.830	2	مرتفعة
6	يدخل المصرف في شراكات و تعاون مع المنظمات الدولية والمحلية التي تهدف لخدمة المجتمع	3.82	0.936	1	مرتفعة
7	يقوم المصرف برعاية الندوات و الورش التدريبية التي تدعم المشروعات الصغيرة و الأسر المنتجة في المجتمع	3.42	0.866	6	مرتفعة
	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و المجتمع	3.65	0.652		مرتفعة

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS.

2.3.2 المحور الثاني : المتغير التابع القرارات الائتمانية

من خلال الجدول (15) يلاحظ أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات (القرارات الائتمانية) هو موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي، وهي ذات درجة مرتفعة حيث بلغ (3.73) وبانحراف معياري (0.48).

الجدول (05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات القرارات الائتمانية.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تؤثر ميول و اتجاهات وخبرة متخذ القرار في القرار الائتماني في المصرف	3.78	0.876	17	مرتفعة
2	يملك متخذ القرار الائتماني القدرة على تقبل المخاطر و تحمل المسؤولية	3.89	0.804	13	مرتفعة
3	لا تتدخل العوامل العاطفية و المحابة و المصالح الشخصية في اتخاذ القرار الائتماني	3.82	0.984	15	مرتفعة
4	لدى متخذ القرار الائتماني التفكير الإبداعي و المتصف بالواقعية	3.91	0.793	11	مرتفعة
5	يؤثر تبادل المعلومات و البيانات الضرورية من قبل المستويات الإدارية والوظيفية المختلفة في اصدار القرار الائتماني	3.98	0.812	9	مرتفعة
6	تؤثر اهداف المصرف في رأي متخذي القرار	3.91	0.900	10	مرتفعة
شخصية متخذ القرار		3.88	0.717		مرتفعة
7	يتم قبول منح الائتمان اذا الغرض من الائتمان سيحقق قيمة مجتمعية او تنموية	3.71	0.815	19	مرتفعة
8	يتم تجاهل أي قصور في البيانات لدى طالب الائتمان اذا كانت الأهداف تخدم المجتمع	3.00	0.977	26	متوسط
9	يتم منح الائتمان اذا كانت المشروع سيقبل من البطالة	3.53	0.919	22	مرتفعة
10	يعمل المصرف على منح القروض قصير الأجل للمشاريع القائمة للمحافظة على استمراريتها بشروط ميسرة	3.71	0.843	20	مرتفعة
11	يضع المصرف بعض الشروط على طالبي التمويل لتحقيق أغراض اجتماعية وتنموية للمجتمع	3.36	0.883	23	متوسط
12	يدخل المصرف في شراكة مع الشركات والمنظمات الدولية لتحقيق أغراض تنموية و اجتماعية	3.71	0.944	18	مرتفعة
الغرض من الائتمان		3.50	0.622		مرتفعة
13	يتحقق المصرف من كفاية مصدر الدخل لسداد القسط التمويلي قبل منح القرار الائتماني	4.22	0.927	4	مرتفعة جدا
14	يطلب دراسات جدوى للمشاريع قبل منح القرار الائتماني	4.31	0.21	2	مرتفعة جدا
15	يتم تحذير طالب التمويل بالالتزام الذي سيترب عليه و مبلغه قبل منح قرار الائتمان	4.24	0.743	3	مرتفعة

مرتفعة	5	0.716	4.18	يراعي المصرف التوافق بين تاريخ الاستحقاق للقسط مع موعد الدخل قبل منح الائتمان	16
مرتفعة	21	1.041	3.69	يقوم المصرف بمراعاة ظروف طالب التمويل الشخصية و الاجتماعية بتأخير موعد الاستحقاق القسط دون اخذ فوائد او غرامات مالية.	17
مرتفعة	6	0.936	4.18	يرفض المصرف طلب طالب التمويل اذا تجاوز مبلغ القسط 50% من دخله مراعيًا للاعتبارات الاجتماعية	18
مرتفعة	7	0.796	4.16	يراعي المصرف نوع التمويل المطلوب (استهلاكي - تجاري - صناعي) وفترة السداد القسط وبما يتناسب مع تحقيق العائد	19
مرتفعة		0.606	4.14	قدرة العميل على السداد	
مرتفعة	1	0.848	4.31	يراعي المصرف أن تغطي الضمانات قيمة الالتزام المترتب بعد قرار الائتمان	20
متوسط	25	0.886	3.18	يقبل المصرف ضمانات المنظمات الأخرى للمشروعات التي يمولها لتحقيق مصلحة مجتمعية	21
متوسط	29	1.066	3.00	في السقوف الائتمانية و التسهيلات يتم التساهل مع العميل في تجاوز السقف لتحقيق المصلحة المجتمعية المشتركة	22
متوسط	27	1.036	2.87	يقبل المصرف الضمانات الشخصية او الوجاهات في التمويل	23
متوسط	24	0.860	3.18	يقبل المصرف الضمانات التكافلية	24
متوسط	28	1.120	2.87	لا يعتبر الضمان شيء أساسي عند اتخاذ القرار الائتماني لتمويل المشروعات الاجتماعية	25
متوسط		0.620	3.23	الضمانات	
مرتفعة	8	0.892	4.02	توجد في المصرف سياسة ائتمانية مكتوبة وواضحة تحتوي نصوص المسؤولية الاجتماعية	26
مرتفعة	14	0.928	3.84	السياسة الائتمانية تعطي الحرية للموظف في قسم الائتمان بإعطاء رأيه الشخصي في القرار الائتماني بدون اتخاذ القرار	27
مرتفعة	12	0.885	3.89	يتبنى المصرف إجراءات مختلفة في دراسة و تحليل الائتمان تختلف من نوع لآخر.	28
مرتفعة	16	0.842	3.80	تتماشى السياسة الائتمانية و المسؤولية الاجتماعية مع بعضها البعض	29
مرتفعة		0.667	3.89	السياسة الائتمانية	
مرتفعة		0.48	3.73	القرارات الائتمانية	

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss .

وقد جاءت في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الفقرة "20" يراعي المصرف أن تغطي الضمانات قيمة الالتزام المترتب بعد القرار الائتماني"، حيث بلغ (4.31) وبانحراف معياري بلغ (0.848)، ما يدل على أن المصرف يعطي أهمية كبرى بأن تغطي الضمانات قيمة الالتزام المترتب بعد القرار الائتماني، وذلك لأنه يتعامل بأموال المودعين والتي تعود ملكيتها للعملاء والمساهمين. وكما يتضح أن دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والمساهمين هنا يبدو جلياً، وبالرغم أن عمل المصارف الرئيس ينصب في استخدام أموال الغير (المودعين)، ولكن أخذ المصرف ضمانات تغطي الالتزام المترتب بعد القرار الائتماني يمثل صمام أمان وحماية من المخاطرة بأموال المودعين، وتكشفت الدراسة أن تأثير المسؤولية الاجتماعية للمصارف في القرارات الائتمانية تركزت في أخذ ضمانات تغطي قيمة الالتزام

أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت من حيث المتوسط الفقرة "22" في السقوف الائتمانية والتسهيلات يتم التساهل مع العميل في تجاوز السقف لتحقيق مصلحة مجتمعية"، حيث بلغ (3.00) وبانحراف معياري بلغ (1.066)، ما يدل أن البنوك لا تسعى في تحقيق مصلحة مجتمعية إذا كانت تزيد من درجة المخاطرة والمتمثلة في تجاوز السقف الائتماني. وكما كشفت الدراسة عدم وضوح دور المسؤولية الاجتماعية للمصارف في سياساتها الائتمانية.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على القرارات الائتمانية.

الفرضية الرئيسية الأولى يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين على القرارات الائتمانية.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على القرارات الائتمانية.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمجتمع على القرارات الائتمانية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين على القرارات الائتمانية.

لقد استخدم الباحثان الانحدار لتبيين الأثر بين المتغيرين التابع والمستقل، فالمتغير المستقل وهو (المسؤولية تجاه العاملين والموظفين) والمتغير التابع (القرارات الائتمانية).

الجدول رقم (06) : يبين أثر للمسؤولية تجاه العاملين والموظفين على القرارات الائتمانية.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	نتيجة الفرضية العدمية	B معامل الانحدار	قيمة T		
				Sig مستوى الدلالة	الجدولية	المحسوبة
0.551	0.303	رفض	0.404	0.000	2.01	4.324

من الجدول (6) اظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردي متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المسؤولية تجاه العاملين والموظفين والقرارات الائتمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.551) عند مستوى معنوية (0.05) $\alpha \geq$ وبمعامل تحديد (0.303) أي إن ما قيمته (0.30%) من التغيرات على القرارات الائتمانية ناتجة عن التغير في تجاه العاملين والموظفين، كما بلغت قيمة معامل الانحدار درجة التأثير (0.404B)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تجاه العاملين والموظفين يؤدي إلى الزيادة في القرارات الائتمانية بقيمة (0.413) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة t المحسوبة والتي بلغت (4.32)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.01)، وأيضاً أن مستوى الدلالة والذي يساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية تجاه العملاء على القرارات الائتمانية.

لقد استخدم الباحثان الانحدار لتبيين الأثر بين المتغيرين التابع والمستقل، فالمتغير المستقل وهو (المسؤولية تجاه العملاء) والمتغير التابع (القرارات الائتمانية)

جدول رقم (07) يبين أثر للمسؤولية تجاه العملاء على القرارات الائتمانية.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	نتيجة الفرضية العدمية	B معامل الانحدار	قيمة T		
				Sig مستوى الدلالة	الجدولية	المحسوبة
.571 0	0.326	رفض	0.419	0.000	2.01	4.56

من الجدول (7) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردي متوسطة وذات دلالة إحصائية بين المسؤولية تجاه العملاء والقرارات الائتمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R

(0.571) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بمعامل تحديد (0.326) أي إن ما قيمته (0.33%) من التغيرات على القرارات الائتمانية ناتجة عن التغير في اتجاه العملاء، كما بلغت قيمة معامل الانحدار درجة التأثير (0.419B)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى اتجاه العملاء يؤدي إلى الزيادة في القرارات الائتمانية بقيمة (0.419) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة t المحسوبة والتي بلغت (4.56)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.01)، وأيضاً أن مستوى الدلالة والذي يساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع على القرارات الائتمانية.

لقد استخدم الباحثان الانحدار لتبيين الأثر بين المتغيرين التابع والمستقل، فالمتغير المستقل وهو (المسؤولية تجاه البيئة والمجتمع) والمتغير التابع (القرارات الائتمانية)

جدول رقم (08) يبين أثر للمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع على القرارات الائتمانية.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R 2	نتيجة الفرضية العدمية	B معامل الانحدار	قيمة T		
				Sig مستوى الدلالة	الجدولية	المحسوبة
0.723	0.523	رفض	0.529	0.000	2.01	6.86

من الجدول (8) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردي قوية وذات دلالة إحصائية بين المسؤولية تجاه البيئة والمجتمع على القرارات الائتمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.723) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبمعامل تحديد (0.523) أي إن ما قيمته (0.52%) من التغيرات على القرارات الائتمانية ناتجة عن التغير في اتجاه البيئة والمجتمع، كما بلغت قيمة معامل الانحدار درجة التأثير (0.529B)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى اتجاه البيئة والمجتمع يؤدي إلى الزيادة في القرارات الائتمانية بقيمة (0.529) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة t المحسوبة والتي بلغت (6.86)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.01)، وأيضاً أن مستوى الدلالة والذي يساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة .

جدول رقم (09) يبين أثر المسؤولية تجاه البيئة والمجتمع.

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	نتيجة الفرضية العدمية	B معامل الانحدار	قيمة T		
				Sig مستوى الدلالة	الجدولية	المحسوبة
0.667	0.445	رفض	0.535	0.000	2.01	5.88

من الجدول (9) أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردي متوسط وذات دلالة إحصائية بين المسؤولية تجاه البيئة والمجتمع على القرارات الائتمانية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.667) عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبمعامل تحديد (0.445) أي إن ما قيمته (0.445%) من التغيرات على القرارات الائتمانية ناتجة عن التغير في تجاه البيئة والمجتمع، كما بلغت قيمة معامل الانحدار درجة التأثير (0.535B)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تجاه البيئة والمجتمع يؤدي إلى الزيادة في القرارات الائتمانية بقيمة (0.535) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة t المحسوبة والتي بلغت (5.88)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.01)، وأيضاً أن مستوى الدلالة والذي يساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وبناءً على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

الخلاصة:

يمكن التطرق إلى أهم النتائج كما يأتي:

1. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردي متوسط وذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على القرارات الائتمانية حيث بلغ معامل الارتباط (0.667). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى زيادة في القرارات الائتمانية بقيمة (0.535) وهي بدورها ستعطي الفرصة لتوظيف الأموال المودعة للمصرف وستساهم في زيادة أرباح لأصحاب الودائع والمستثمرين والمساهمين في المصرف.
2. توصلت الدراسة إلى رفض الفرضية العدمية لوجود علاقة ارتباط طردي متوسط ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين مع القرارات الائتمانية بمعامل ارتباط (0.551) أي بمعنى أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين يؤدي إلى زيادة في القرارات الائتمانية بقيمة (0.413).

3. كما اتضح من نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والقرارات الائتمانية، وجاءت الدراسة بأن الزيادة بدرجة واحدة في المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء سيؤدي إلى الزيادة بقيمة (0.419) في القرارات الائتمانية.

4. أثبتت نتائج الدراسة بأن هناك ارتباطا طردي قويا وذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمجتمع مع القرارات الاجتماعية، بمعنى أن الزيادة بدرجة واحدة في المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمجتمع سيرتفع في مستوى القرارات الائتمانية بمعدل (0.529).

التوصيات:

بناءً على النتائج توصي الدراسة مديري المصارف والحكومات إلى تبني جوانب المسؤولية الاجتماعية المختلفة لما لها من منفعة للمصارف وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع، ولتجنب أي صعوبات قد توجه عملية التنمية المستدامة للمجتمع بالقيام بالمسؤولية الاجتماعية أن تعمل دراسات على مستوى إدارة المصرف وعلى مستوى الحكومات ولتحديد الجوانب المناسبة للاحتياجات المناسبة للبيئة الداخلية للمصرف وللبيئة الخارجية والمجتمع ككل.

1- توصي الدراسة إدارات المصارف بالاهتمام بشريحة الموظفين والعاملين لكونهم العميل رقم واحد، والعمل المصرفي يحتاج إلى إطار بشري يساهم في تطور وتقدم ونمو المصرف. وكما يجب إشراك الموظفين والعاملين في القرارات الخاصة بالمصرف، ولتجنب أي مشكلات في هذا الجانب يجب إشراك العاملين والموظفين في القرارات الخاصة بالمصرف.

2- توصي الدراسة إدارات المصارف بتحسين وتسهيل إجراءاتها فيما يخص تعاملها مع عملائها حتى تستطيع المصارف القيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها. ويمكن للمصرف تلمس تلك الحاجات والمعوقات في التعامل مع العملاء من خلال المراسلة عبر التطبيقات للمقترحات وللشكاوى وإلى جانب عمل مسح للسوق المصرفي ومقارنة عمل وإجراءات المصرف مع المنافسين.

3- ارتأت الدراسة أن الاهتمام أكثر بالمسؤولية الاجتماعية اتجه المجتمع سوف يدعم عمل المصرف ويرفع من أدائه في توظيف إيداعات المودعين بما يعود بالعائد للمصرف وعلى المجتمع ككل. وكما يجب على الحكومات توجيه المصارف في المجالات التي فيها قصور والتي تساعد في دفع عجلة التنمية المستدامة.

4- على المصارف التنويع والتوسع في المجالات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية سواءً تجاه العاملين والموظفين أو تجاه العملاء أو تجاه المجتمع والبيئة، حيث المجال مفتوح في كل تلك الأبعاد وعدم الاقتصار على موضوع واحد لتنوع المجالات، والتي من خلالها تفي بدورها في المسؤولية الاجتماعية، وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

قائمة المراجع

1. الأميري، وليد حميد رشيد. (2014). المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة في إطار العلاقة بين راس مال الفكري وراس المال التمويلي. البازوري.
2. ايوب، بولين المعوشي. (2016). المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية في لبنان. دار افكار للطباعة والنشر.
3. بدارين، لؤي. (2019). العوامل المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الفلسطينية. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا - قسم ادارة الأعمال - جامعة الخليل.
4. بدوي، محمد عباس وعثمان، الأميرة. (2000). دراسات في قضايا ومشاكل محاسبية معاصرة. منشأة المعارف، الإسكندرية.
5. بلحاوي، حاتم كرم. (2017). قرارات منح الائتمان في المصارف التجارية من خلال تطبيق طريقة (القروض التقييطة). مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية.
6. الحسن، بوبكر محمد. (2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين دور المنظمة. بانته.
7. الدباس، حسان. (2014). العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار الائتماني في المصارف العاملة في سورية - حالة تطبيقية على المصارف الخاصة في سورية. رسالة ماجستير. كلية الاقتصاد - قسم الاقتصاد المالي والنقدي - جامعة دمشق.
8. زائدة، دعاء محمد. (2006). التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني - دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية، غزة.
9. الزبود، عبد الناصر طلب. (2013). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الاردن (2008-2010). دراسات العلوم الادارية، العدد 1، الصفحات 78-87.
10. السيسي، صلاح الدين حسن. (1998). دراسات نظرية وتطبيقية: الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة. الشارقة: دار الوسام للطباعة والنشر.
11. عبد الحميد، طلعت. (1991). ادارة البنوك التجارية (الاستراتيجية والتطبيق). القاهرة: مكتبة عين شمس.
12. فزير، محمد. (2010). تأثير الافصاح عن المعلومات المسؤولية الاجتماعية على قرارات منح القروض والتسهيلات الائتمانية، رسالة ماجستير، جامعة ليبيا.
13. القاضي، احمد سامي. (2010). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالات- تأثيرها) دراسة ميدانية مقارنة لعينة من الفروع للبنوك العاملة والخاصة بمحافظة اسيوط. اسيوط - مصر
14. المالح، دينا. (2012). دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية والولاء لدى عملاء بنك البركة في سورية. رسالة ماجستير. سورية: الجامعة الافتراضية السورية.

15. World Business Council for Sustainable Development. (2019). Retrieved from <http://www.wbcsd.org-14.2.2023>.