

أثر تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات المصرفية

"دراسة تطبيقية على مصرف التجاري الوطني فرع مصراتة"

The impact of applying social responsibility accounting on the quality of banking services

"An applied study on the national commercial bank Misurata branch"

أحمد محمد القائد

Ahmed Mohamed Elgayed

كلية العلوم التقنية، مصراتة

Faculty of Tech Sciences– Misurata

Ahmedmalgayed@gmail.com

يوسف محمد أبو ختالة

Yousef Mohamed Abou Khatala

كلية العلوم التقنية، مصراتة

Faculty of Tech Sciences– Misurata

yousefabokhatala@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على أثر تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات المصرفية تم إجراء الدراسة على عينية من العاملين بمصرف التجاري الوطني مصراتة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استمارة الاستبيان على عينه الدراسة والبالغ عددها (38) تم تجميعها وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS) واستخراج النتائج. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وجودة الخدمات المصرفية في المصرف التجاري الوطني. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين وجودة الخدمات المصرفية في المصرف التجاري الوطني. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء أو الزبائن وجودة الخدمات المصرفية في المصرف التجاري الوطني.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمات المصرفية، البنوك التجارية، المصرف التجاري الوطني، التحليل الإحصائي، المجتمع والعاملين والعملاء.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of applying social responsibility accounting on the quality of banking services. The study was conducted on a sample of employees of National Commercial Bank, Misrata, using the descriptive analytical method; where questionnaire forms distributed to 38 employees represent the population of study, then collected and analyzed using SPSS programs, and the results extracted. The study reached the following results: There is a statistically significant effect between social responsibility towards society and the quality of banking services in national commercial banks. There is a statistically significant effect between social responsibility towards employees and the quality of banking services in national commercial banks. There is a statistically significant effect between social responsibility towards customers and the quality of banking services in national commercial banks.

Keywords: Social Responsibility, Quality of Banking Services, Commercial Banks, National Commercial Bank, Statistical Analysis, Community, Employees, and Customers.

1- الإطار العام للدراسة:

1-1 المقدمة:

تواجه المنظمات الاقتصادية اليوم تحدياً كبيراً حيث تمارس عملها في بيئة معقدة وسريعة التغير اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وتقنياً. ومع زيادة الوعي لدى المجتمع أصبح من غير المقبول الوقوف عند الأهداف الاقتصادية للمنظمة دون تحقيق الأهداف الاجتماعية، حيث ان انجاز الاعمال باستخدام الموارد الاقتصادية للمجتمع يحتم ضرورة إسهام المنظمة بتحمل مسؤولياتها الاجتماعية وتقييم أدائها الاجتماعي بصورة مستقلة عن أدائها الاجتماعي، فتعظيم الأرباح لم يعد الهدف الوحيد للمنظمات الاقتصادية بل تعدى ذلك إلى الالتزام بتنفيذ مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بالمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والتي تستخدم كأداة لتقييم الأداء الاجتماعي لتلك المنظمات (شابون، 2015).

ولكي تتمكن المصارف التجارية من النمو والاستمرار والبقاء عليها مراعاة المسؤوليات الملقاة على عاتقها تجاه أطراف عديدة كالمساهمين والمجتمع والعملاء والعاملين فيها.

إن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام على المؤسسات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين وتقديم الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها، ومن شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الإيجابية لنشاطات المؤسسة على المجتمع وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكبر قدر ممكن فضلاً عن المساهمة في حماية وتنمية البيئة

والمجتمع ورفع المستوى المعيشي للعاملين وعائلاتهم والعمل على الارتقاء بجودة منتجاتها وخدماتها (رزكار وآخرون، 2018).

2-1 مشكلة الدراسة:

يمكن حصر الغرض الرئيسي لهذه الدراسة في البحث عما إذا كانت المصارف التجارية تسعى إلى تطبيق مبادئ وأسس محاسبة المسؤولية الاجتماعية وقياس تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها على جودة الخدمات التي يقدمها المصارف التجارية.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل يوجد أثر بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني؟
2- هل يوجد أثر بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين وجودة الخدمات المصرفية في مصارف التجاري الوطني؟

3- هل يوجد أثر بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء أو الزبائن وجودة الخدمات المصرفية في المصرف التجاري الوطني؟

3-1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

1- بيان مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها وتوضيح مدى علاقتها وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية.
2- دراسة الدور الذي تساهم به المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها وأثرها على جودة الخدمات المصرفية التي تسعى المصارف التجارية لتحقيقها.

3- إن النتائج التي يمكن التوصل إليها، والدور الذي يُنتظر من التوصيات والمقترحات النهائية يمكن أن يلعب دور هاماً في ترسيخ مضمين المسؤولية الاجتماعية لدى القطاع المصرفي.

4-1 فرضية الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني.

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء أو الزبائن وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني.

1-5 أهداف الدراسة:

يتمثل هدف الدراسة الرئيسي في التعرف على أثر تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات المصرفية، ويتفرع منها الأهداف الفرعية التالية:

1- التعرف على مجالات المسؤولية الاجتماعية ومدى مساهمتها في جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية.

2- التعرف على أبعاد جودة الخدمات المصرفية التي تسعى المصارف التجارية لتحقيقها.

3- معرفة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها (اتجاه المجتمع - اتجاه العاملين - اتجاه العملاء) على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية.

1-6 منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال جانبين هما:

- الجانب النظري للدراسة: تم الاعتماد في هذا الجانب على المراجع والدوريات والرسائل والمجلات العلمية ذات الصلة بالموضوع.

- الجانب العملي للدراسة: يعتمد هذا الجانب من الدراسة على أداة أو وسيلة جمع البيانات (الاستبانة) وقد صممت لتجميع البيانات عن الدراسة ووجهت إلى أفراد عينة الدراسة، ومن ثم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائية (SPSS) واستخراج النتائج.

1-7 الدراسات السابقة:

1- دراسة (رزكار وآخرون، 2018)، بعنوان "المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين نوعية الخدمات المصرفية":

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نظرة للمصارف عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى اهتمام المصارف بمجالات المسؤولية الاجتماعية وممارستها وتحليل عناصر المسؤولية الاجتماعية للمصارف وفوائدها وتطبيقها.

وقد تم توزيع 40 استبيان على عينة الدراسة المتكونة من المصارف التجارية في محافظة السلیمانية وإدارة كرميان، وتم استخدام برنامج (Spss) في تحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي:

- إن المسؤولية الاجتماعية للمصارف التجارية تمس جميع نواحي الحياة الاجتماعية وهو ما يضمن تنمية اقتصادية للمجتمع متوازنة ومستدامة.

— بالرغم من وجود مؤشرات على اهتمام المؤسسات المالية بالمسؤولية الاجتماعية إلا أن المقادير التي تساهم بها المصارف التجارية للخدمات الاجتماعية قليلة.

— وجود بعض الاهتمام للزبائن اجتماعيا وآلية المسؤولية الاجتماعية غير ظاهر داخل المصارف التجارية.

2- دراسة (المزوعي، الطويل، 2017)، بعنوان "دور المحاسبة الاجتماعية في قياس مجالات التنمية المستدامة في الشركات الصناعية":

هدفت الدراسة للتعرف على دور المحاسبة الاجتماعية في عملية قياس وتحليل تكاليف التنمية المستدامة من خلال مجالاتها الأربعة (المجال البيئي، والمجال البشري، والمجال الاقتصادي، والمجال الاجتماعي)، وبيان مدى الترابط بين المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، والتعرف على دور المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تحقيق التنمية في البيئة المحلية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهجين الاستقرائي في تكوين الجانب النظري، وفي الجانب العملي اعتمدت على جمع البيانات باستخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع العاملين بالإدارة المالية والإدارات ذات الصلة بالدراسة، وأيضاً بالاطلاع على السجلات والوثائق والبيانات التي تم الحصول عليها وتحليل القوائم الختامية لسنة واحدة وكشوفاتها التحليلية لمعرفة مدى تطبيق مؤشرات المحاسبة الاجتماعية في قياس مجالات التنمية المستدامة، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

— أن الشركة الليبية للحديد والصلب ساهمت في مجالات التنمية المستدامة بالنسب التالية (المجال البيئي 55%، المجال البشري 11%، المجال الاقتصادي 3%، المجال الاجتماعي 11%).

3- دراسة (العذارى، 2017)، بعنوان "الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات":
هدفت الدراسة إلى قياس أثر مجالات (أنشطة) المسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات المالي في الأجل القصير، بالإضافة إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الشركة استراتيجياً أي في الأجل الطويل، وكذلك هدفت الدراسة إلى صياغة نموذج مقترح للإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية بكافة مجالاتها (تنمية العاملين، حماية البيئة، المساهمات العامة، جودة المنتج)، وقد تم توزيع 120 صحيفة استبيان على عينة الدراسة المكونة من الشركة العامة للإسمنت الجنوبية بفروعها المنتشرة في عدد من المحافظات لتجميع البيانات الخاصة بالدراسة ومن ثم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) ومعالج الجداول الإلكترونية (Excel) لغرض استخلاص النتائج، وتوصلت الدراسة إلى أن الأنشطة الخاصة بتنمية العاملين هي أكثر الأنشطة تأثيراً على أداء الشركة المالي والاستراتيجي، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة إمكانية قيام الشركات بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في قوائم مالية موحدة تتضمن كلا النشاطين الاقتصادي والاجتماعي مما يوفر قوائم مالية معبرة بصورة حقيقية وشاملة عن نشاطات الشركة.

4- دراسة (الهندي، 2016)، بعنوان "مدى تأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على المؤشرات المالية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين":

هدفت الدراسة للوقوف على مدى التزام الشركات المدرجة في البورصة الفلسطينية بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال التعرف على إسهامات هذه الشركات بشكل مباشر، ومدى تأثير هذه الإنفاقات (المسؤولية الاجتماعية) على أدائها المالي من خلال قياس المؤشرات المالية لهذه الشركات، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي فتم جمع التقارير المالية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين، وتحديد قيمة المسؤولية الاجتماعية من خلال هذه التقارير إن وجدت، وقياس المؤشرات المالية المتمثلة بحجم الإيرادات الكلية، نصيب السهم الواحد من الأرباح، معدل العائد السوقي، وتحديد علاقة الارتباط بين هذه المتغيرات من خلال برنامج التحليل الإحصائي Spss، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: قطاع البنوك أكثر القطاعات التزاماً بتقديم الدعم المالي في مجال المسؤولية الاجتماعية، هناك علاقة طردية بين قيمة الدعم المقدم من الشركات المدرجة بالبورصة الفلسطينية في مجال المسؤولية الاجتماعية وحجم الإيرادات الكلية للشركات التزام الشركة في تقديم الدعم المالي في مجال المسؤولية الاجتماعية يعمل على زيادة ربحية السهم الواحد.

2- الإطار النظري للدراسة

1-2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لقد تطورت المحاسبة واصبحت تسعى مع غيرها لتحقيق الرفاه الاجتماعي لكل فئات المجتمع، حيث كانت في السابق تهتم بالجانب الاقتصادي وذلك في شكل تعظيم الأرباح، ولكي يبقى المهنة المحاسبة دورها الفعال في المحافظة على مقدرات وموارد المجتمع ظهر ما يسمى بالمحاسبة الاجتماعية، كفرع من فروع علم المحاسبة الذي يهتم بالأداء الاجتماعي للمؤسسات.

وقد عرفت محاسبة المسؤولية الاجتماعية بعدة تعريفات منها:

1- "هي مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل تلك المعلومات للفئات والطوائف المختصة وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي لتلك المنظمات" (العذارى، 2017، 22)

2- "هي منهج لقياس وتوصيل المعلومات المترتبة على قيام الإدارة بمسؤوليتها الاجتماعية لمختلف الطوائف المستفيدة داخل المجتمع بشكل يمكن من تقييم الأداء الاجتماعي للمشروع" (الهندي، 2016، 56).

3- "هي عملية حصر وقياس وتحليل تكاليف ومنافع الأنشطة ذات المضمون الاجتماعي والافصاح عنها في القوائم المالية والتقارير المرفقة لاستخدامها في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء" (رزكار وآخرون، 2018، 87).

2-2 أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية:

تهدف محاسبة المسؤولية الاجتماعية إلى (شابون، 2015):

1. تحديد وقياس وتحليل الأنشطة ذات المضمون الاجتماعي للمؤسسة والمتمثلة في التكاليف والمنافع الاجتماعية الداخلية والخارجية.

2. الافصاح عن الأنشطة ذات المضمون الاجتماعي ومدى مساهمة المؤسسة في تحقيق الأهداف الاجتماعية وتوصيلها إلى الاطراف المعنية.

3. مساعدة الأجهزة الرقابية في تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات.
 4. قياس مدى مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية للبيئة المحيطة والمجتمع ككل.
- 3-2 مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية:**

تلتزم منظمات الأعمال بممارسة عدد من المسؤوليات الاجتماعية اتجاهاً كل أصحاب مصلحة، خصوصاً الذين تربطهم بها مصالح ويؤثرون ويتأثرون بنشاطاتها، نذكر فيما يلي بعض المجالات التي يجب أن تشملها المسؤولية الاجتماعية (بوحزام واخرون، 2017):

1. المسؤولية اتجاهاً المجتمع المحلي: يتطلب على المنظمة تعزيز علاقاتها مع مجتمعها المحلي من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الرياضية والترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية، رعاية الأعمال الخيرية.
2. المسؤولية الاجتماعية اتجاهاً العملاء أو الزبائن: تتمثل في تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، الإعلان الصادق، تقديم منتجات صديقة وآمنة، تقديم إرشادات واضحة بشأن المنتج واستخداماته، معالجة الأضرار ما بعد البيع... الخ
3. المسؤولية الاجتماعية اتجاهاً العاملين: وتتضمن احترام قوانين العمل، ضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، حقوقه النقابية، إشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل

4-2 مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

إن كثير من الباحثين وعلماء الإدارة يعرفون جودة الخدمة المصرفية كل حسب وجهة نظره ولذا يجب سرد البعض من هذه التعريفات على النحو التالي:

جودة الخدمة المصرفية بأنها " قدرة المصرف على توفير مستوى أداء الخدمات المصرفية، تتناسب مع توقعات عملاء المصرف أو تفوق توقعاتهم، بمعنى آخر هي تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء مع توقعاتهم، ألن إرضاء العملاء هو الركيزة الأساسية نحو الارتقاء بالجودة" (الباهي، 2016، 39).

كما عرفت جودة الخدمة المصرفية بأنها " الخدمة المتميزة التي تكون قادرة على تلبية رغبات وحاجات عملاء المصرف والتي تتلاءم مع توقعاتهم، بمعنى آخر هي قدرة إشباع العميل" (السحاتي، 2019، 64).

وعُرفت أيضاً بأنها "عبارة عن مجموعات من الأفعال والأنشطة المختلفة ينتج عنها تحسين في أداء مستوى الخدمة المقدمة للعميل سواء كانت قبل أداء الخدمة أو بعدها أو أثناء تقديم الخدمة، والبعض اعتبر جودة الخدمة هي سلسلة من العالقات المتبادلة بين العاملين في المصرف والعملاء الذين يتلقوا هذه الخدمة" (الحلوح، 2016، 42).

5-2 أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

هناك ستة أبعاد لجودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف وهي كما يأتي (الحلوح، 2016):

1. الملموسية: ويقصد به التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين.
2. الاعتمادية: وتعني القدرة على إنجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق.

3. الاستجابة: الرغبة في مساعدة العميل وتطوير الخدمة المقدمة.

4. الأمان: وتعني إعطاء الثقة والأمان للعميل.

5. التعاطف مع الزبائن وتقدير ظروفهم حيث يهتم هذا البعد بمستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل.

6. الالتزام الشرعي: مدى التزام المصرف بالضوابط الشرعية في تمويلاته.

6-2 قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية:

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها كما يأتي (السحاتي، 2019):

1. **الجودة المتوقعة:** من قبل العملاء والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.

2. **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي يتقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.

3. **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

4. **الجودة الفعلية:** وهي التي تؤدي بها الخدمة وتعبّر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفي البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.

الجودة المرجوة للعملاء: أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عن تلقيهم لتلك الخدمات.

3-الإطار العملي للدراسة:

3-1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع مصراته.

أما عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام وبعض الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع مصراته وعددها (38).

3-2 تحليل خصائص المشاركين في الدراسة:

1. توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
دبلوم عالي	5	13.2%
بكالوريوس	22	57.9%
ماجستير	10	26.3%

2.6%	1	أخرى
100%	31	المجموع

يتضح من جدول (1) أن ما نسبتهم 13.2% مؤهلهم دبلوم عالي، و 57.9% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، و 26.3% مؤهلهم العلمي ماجستير، حيث يتضح أن 57.9% من موظفي المصارف من حملة البكالوريوس وهي نسبة تزيد عن نصف الموظفين وهذا الأمر جيد بالنسبة للمصرف وأيضاً بالنسبة للدراسة.

2. توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي:

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

النسبة المئوية	العدد	التخصص العلمي
47.4%	18	محاسبة
15.8%	6	تمويل ومصارف
23.7%	9	إدارة أعمال
13.2%	5	أخرى
100%	38	المجموع

يتضح من جدول (2) إن ما نسبته 47.4% من عينة الدراسة تخصصهم العلمي محاسبة، 15.8% تخصصهم العلمي تمويل ومصارف، 23.7% تخصصهم العلمي إدارة أعمال، و 13.2% أخرى، وتعتبر هذه النسبة جيدة لأن الفئة المستهدفة هم المحاسبين بالدرجة الأولى.

3. توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
13.2%	5	5 سنوات فأقل
47.4%	18	6-10 سنوات
15.8%	6	11-15 سنة
23.7%	9	16 سنة فأكثر
100%	38	المجموع

يتضح من جدول (3) أن ما نسبته 13.2% من عينة الدراسة خبرتهم 5 سنوات فأقل، 47.4% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم تتراوح بين 6-10 سنوات، 15.8% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم تتراوح بين 11-15 سنة، بينما 23.7% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم 16 سنة فأكثر، وهذا يؤكد بأن المصارف التجارية تعتمد على ذوي الخبرات في العمل المصرفي وهذا مؤشر جيد أيضاً بالنسبة للدراسة.

4. توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة:

جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة المئوية	العدد	المسمى الوظيفي
7.9%	3	مدير
34.2%	13	رئيس قسم
47.4%	18	موظف
10.5%	4	أخرى
100%	38	المجموع

يتضح من جدول (4) أن ما نسبته 7.9% من عينة الدراسة مدير، 34.2% رئيس قسم، 47.4% موظف، 10.5% أخرى.

3-3 صدق وثبات أداة الدراسة:

هو اختبار للتحقق من دقة تمثيل الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات لإجراء هذه الدراسة سوف نستخدم معامل ألفا كرنباخ وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (5)

جدول رقم (5) يبين نتائج معامل ألفا كرنباخ

ت	البعاد	عدد العبارات	الثبات
1	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	7	0.831
2	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	7	0.880
3	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	7	0.904
4	جودة الخدمات المصرفية	7	0.663
	الثبات العام للكل	28	0.939

من خلال نتائج الجدول السابق (5) نجد ان قيمة معامل ألفا كرنباخ Cronbach's Alpha للكل

تساوي 0.939 وهي قيمة تدل على ملائمة الاستبيان للدراسة.

4-3 التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة:

1- تحليل فقرات المحور الأول:

جدول (6) نتائج التحليل الإحصائي لفرضية المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

رقم الفقرة	المسار المتسدد	المسار المتخارج	الرتبة
1	يساهم المصرف في دعم القطاع التعليمي والصحي.	3.03	5
2	إصدار نشرات دور تعكس أداء المصرف المجتمعي.	3.08	4
3	تتوافق رسالة المصارف وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع.	3.29	2
4	يساهم المصارف في إنجاز وتطوير المشاريع الأساسية للمجتمع.	3.24	3

7	.921	2.45	يقدم المصرف التبرعات للجمعيات الخيرية وذوي الاحتياجات الخاصة.	5
1	1.19	3.58	مواقع المصارف المختلفة مناسبة للمجتمع ويمكن الوصول إليها بسهولة.	6
6	1.12	2.92	المشاركة والمساهمة في دعم البنى التحتية ودعم المشاريع العامة.	7
-	.729	3.09	العام	

من الجدول (6) نستنتج ما يلي:

جاءت عبارة " مواقع المصارف المختلفة مناسبة للمجتمع ويمكن الوصول إليها بسهولة" بالمرتبة الأولى بمتوسط (3.58)، وانحراف معياري (1.19) وجاءت فقرة "تتوافق رسالة المصارف وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع" بالترتيب الثاني بمتوسط حسابي (3.29)، وانحراف معياري (0.927).
بينما جاءت الفقرة " المشاركة والمساهمة في دعم البنى التحتية ودعم المشاريع العامة" بالمرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.92)، وانحراف معياري (1.12) وجاءت الفقرة " يقدم المصرف التبرعات للجمعيات الخيرية وذوي الاحتياجات الخاصة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (0.921).

2- تحليل فقرات المحور الثاني:

جدول (7) نتائج التحليل الإحصائي لفقرة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	هـ
3	1.10	3.63	تنفيذ برامج لتطوير وتدريب العاملين.	1
4	.942	3.63	يتوفر لدى المصرف بيئة اجتماعية قائمة على الاحترام والثقة	2
5	1.05	3.55	يعمل المصرف على احترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة لها تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية.	3
2	1.01	3.71	هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء.	4
7	1.18	3.13	تطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز العاملين.	5
1	.874	4.21	يخضع كافة العاملين بالمصرف لبرنامج التأمين الصحي.	6
6	1.26	3.24	يمنح المصرف الحوافز والمكافآت المناسبة لتقدير جهود العاملين مثل: (القروض الحسنة، مكافآت نهاية الخدمة، مكافآت الأداء الجيد).	7
-	.802	3.48	العام	

من جدول (7) نستنتج ما يلي:

جاءت عبارة " يخضع كافة العاملين بالمصرف لبرنامج التأمين الصحي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.873) بينما جاءت فقرة " هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.01).

بينما جاءت فقرة " يمنح المصرف الحوافز والمكافآت المناسبة لتقدير جهود العاملين مثل:(القروض الحسنة، مكافئات نهاية الخدمة، مكافئات الأداء الجيد)" في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.24) وبانحراف معياري (1.26)، بينما جاءت فقرة " تطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز العاملين" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.13) وبانحراف معياري (1.18).

3- تحليل فقرات المحور الثالث:

جدول (8) نتائج التحليل الإحصائي لفقرة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء أو الزبائن

المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	٩
3	1.1	3.8	يحافظ المصرف على خصوصية المعاملات.	1
1	850	3.9	ينشر المصرف معلومات تساعد الزبون على التمييز بين ما يحتاجه من المعاملات.	2
4	819	3.8	يتابع موظفو المصارف الاجراءات الخاصة بالعملاء منذ طلب الخدمة ولغاية التقديم.	3
6	1	3.6	يقدم الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم المصارف وبدون تجاوز.	4
5	1.1	3.7	تهتم إدارة المصارف بشكاوى واستفسارات العملاء.	5
2	945	3.8	تضع المصارف مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامها.	6
7	793	3.4	تصل جهود المصرف الترويجية للزبائن بشكل مؤثر ويتوفر عدد كاف من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء.	8
-	731	3.7	العام	

من جدول (8) نستنتج ما يلي:

جاءت عبارة " ينشر المصرف معلومات تساعد الزبون على التمييز بين ما يحتاجه من المعاملات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92)، وبانحراف معياري (0.850) بينما جاءت فقرة "تضع المصارف مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامها" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.84)، وبانحراف معياري (0.945).
وحيث جاءت عبارة " يقدم الموظفون الخدمة للعملاء حسب أولوية دخولهم المصارف وبدون تجاوز" في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.61)، وبانحراف معياري (1.03) وجاءت الفقرة " تصل جهود المصرف الترويجية للزبائن بشكل مؤثر ويتوفر عدد كاف من الموظفين الذين يقدمون الخدمة للعملاء" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.42)، وبانحراف معياري (0.793).

4- تحليل فقرات المحور الرابع:

جدول (9) نتائج التحليل الإحصائي لفقرة جودة الخدمات المصرفية

المرتبة	المعياري الانحراف	المتوسط الحسابي	الفقرة	٥
7	1.099	2.91	يعمل المصرف على حل مشاكل العاملين المتعلقة بالخدمات بسهولة.	1
6	1.024	3.36	قدرة موظفي المصرف على تقديم الخدمات بسهولة.	2
4	.920	3.73	يتميز المصرف بسرعة إنجاز الخدمات التي يقدمها لعملائه.	3
5	.796	3.50	تتميز خدمات المصارف التجارية بتنوع كبير لتلائم الاحتياجات المختلفة للعملاء.	4
3	.541	4.63	يلتزم موظفو المصرف بالسلوك والمعايير المقبولة قبولاً عاماً.	5
2	.480	4.65	يساهم المصرف في التعريف بالمعاملات المتنوعة.	6
1	.459	4.71	يؤدي المصرف خدماته بطريقة صحيحة وفي الوقت المحدد دون تأخير.	7
			العام	

من جدول (9) نستنتج ما يلي:

جاءت عبارة "يؤدي المصرف خدماته بطريقة صحيحة وفي الوقت المحدد دون تأخير" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.71)، وانحراف معياري (0.459) بينما جاءت فقرة "يساهم المصرف في التعريف بالمعاملات المتنوعة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.65)، وانحراف معياري (0.480).
وحيث جاءت عبارة "قدرة موظفي المصرف على تقديم الخدمات بسهولة" في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (3.36)، وانحراف معياري (1.024) وجاءت الفقرة "يعمل المصرف على حل مشاكل العاملين المتعلقة بالخدمات بسهولة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.91)، وانحراف معياري (1.099).

3-5 اختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام اختبار معامل الارتباط سبيرمان لاختبار الفرضيات السابقة عند مستوى دلالة 0.05 لمعرفة ما إذا كانت العلاقات متحققة أم لا.

اختبار الفرضية الأولى:

الجدول (10) يوضح معامل الارتباط سبيرمان قيمة P-value للفرضية الرئيسية الأولى

P-value	قيمة معامل الارتباط	الفرضية
0.004	0.460	توجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني

من خلال النتائج الموضحة في جدول (10) فقد تبين أن قيمة معامل الارتباط 0.460 قيمة P-value 0.004 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني، وبناء عليه تم قبول الفرضية.
اختبار الفرضية الثانية:

الجدول (11) يوضح معامل الارتباط سبيرمان قيمة P-value للفرضية الرئيسية الأولى

P-value	قيمة معامل الارتباط	الفرضية
0.000	0.699	توجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني

من خلال النتائج الموضحة في جدول (11) فقد تبين أن قيمة معامل الارتباط 0.699 قيمة P-value 0.000 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني، وبناء عليه تم قبول الفرضية.
اختبار الفرضية الثالثة:

الجدول (12) يوضح معامل الارتباط سبيرمان وقيمة P-value للفرضية الرئيسية الأولى

P-value	قيمة معامل الارتباط	الفرضية
0.000	0.664	توجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء أو الزبائن وجودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية

من خلال النتائج الموضحة في جدول (12) فقد تبين أن قيمة معامل الارتباط 0.664 قيمة P-value 0.000 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء أو الزبائن وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني، وبناء عليه تم قبول الفرضية.
النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

كانت أهم النتائج الذي توصلت إليها الدراسة كالتالي:

1. توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني.
2. توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني.
3. توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء أو الزبائن وجودة الخدمات المصرفية في مصرف التجاري الوطني.

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن أن نوصي بما يلي:

1. تشجيع المصارف على تطبيق المسؤولية الاجتماعية باتجاهاتها (اتجاه المجتمع - اتجاه العاملين - اتجاه العملاء) لزيادة وتحسين جودة الخدمات التي يقدمها المصرف.
2. زيادة الوعي حول المسؤولية الاجتماعية للمصارف وخاصة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أو الموظفين والعمل على دراسة المرتبات والمزايا والمكافآت لكافة المستويات الوظيفية لتحسين جودة الخدمات المصرفية.
3. الاستفادة من تجارب المصارف الأخرى في مجال المسؤولية الاجتماعية.

المراجع:

- (1) رزكار وآخرون، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين نوعية الخدمات المصرفية، مجلة جامعة السلمانية، العدد (2)، المجلد (1)، فبراير 2018.
- (2) المزوغي، عمر مصباح، الطويل مختار الهادي، دور المحاسبة الاجتماعية في قياس مجالات التنمية المستدامة في الشركات الصناعية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال المجلد (5)، العدد خاص، مارس/ 2017.
- (3) العذارى، محمد عامر زاهي، الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات، رسالة ماجستير، جامعة القادسية، 2017.
- (4) الهندي، إبراهيم محمد شعبان، مدى تأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على المؤشرات المالية للشركات المساهمة في بورصة فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة 2016.
- (5) الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2016.
- (6) شابون، أبوبكر مفتاح، دراسة تطبيقية لمعرفة مدى إدراك واهتمام الشركة الليبية للحديد والصلب بمدينة مصراتة، مجلة جامعة سبها (العلوم البحتة والتطبيقية) المجلد (14) العدد (1)، 2015.
- (7) بوحزام وآخرون، محاسبة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة ولاية معسكر، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي، الجزائر، 2017.
- (8) السحاتي، وفاء علي عبد السلام، تمكين العاملين وأثره على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية بنغازي، 2019.
- (9) لخلوح، رهام زين الدين، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2016.