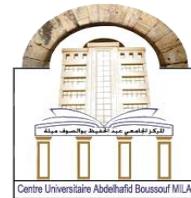




الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المراجع : 2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: إقتصاد نفطي وبنكي

مذكرة بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكلة ميلة -834-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

"تخصص "إقتصاد نفطي وبنكي"

اشراف الأستاذة:

د. كنيدة زليخة

إعداد الطلبة:

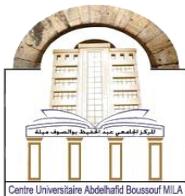
- صويلح عمار

- ذكري إبراهيم

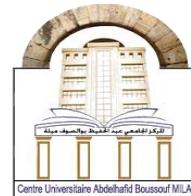
لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رملي حمزة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. كنيدة زليخة
مناقشها	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	عاشوبي إبراهيم

السنة الجامعية 2021/2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المراجع : 2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

العنوان: إقتصاد نقدی وبنکی

مذكرة بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة -834-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

"إقتصاد نقدی وبنکی"

اشراف الأستاذة:

د. كنیدة زلیخة

إعداد الطلبة:

- صویلح عمار

- ذكري إبراهيم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْأَلُكَ مُغْفِرَةً لِذَنبِي
وَمُلْئَةً لِعُوْلَمِي
وَمُلْئَةً لِعُوْلَمِي

شكراً وعرفان

باسمك اللهم نستعين على أمور الدنيا والدين وبك آمنا وعليك توكلنا وإليك المصير
والصلوة والسلام على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة،نبي الرحمة ونور العالمين
سيدينا "محمد صلى الله عليه وسلم"
هي كلمة أبت إلا الحضور، هي كلمة شكر وتقدير لله -عز وجل- فالحمد لله العلي القدير
على نعمه الظاهرة والباطنة، الحمد لله الذي وفقنا على إتمام هذا
وأتمنى أن يكون سندًا العمل في أحسن الأحوال علمياً نافعاً لكل من مطلع عليه
وفاءً لأهل الوفاء، واعترافاً بالفضل وتقديراً للجميل ونحن ننتهي من هذا العمل
لأيسعنا إلا أننقدم بالشكر.

للذي كان لهم الفضل في إنجاز هذا العمل المتواضع
وسيراً على خطى الشاعر الذي قال
فَمِنْ لَمْ يَعْلَمْ وَفَيْهِ التَّبَرِيجُ يَلْ ** كَادَ الْمَعْلُومُ أَنْ يَكُونَ
رَسْوَلاً

إلى كل من علمنا حرفًا، أو أسدى إلينا معروفاً، وأخص بالفضل الأستاذة المشرفة
د. كنيدة زليخة ""
حفظها الله - والتي تقبّلتنا بصدر رحب طيلة عملنا، ولم تبخ علينا بالنصائح
وتخصيصها لجزء من وقتها لمتابعة هذا العمل والمشورة والتوجيهات المجيدة
إلى الأستاذة المؤطرتين لهذا العمل المتواضع

كماأشكر كافة الأشخاص الذين ساعدوна في هذا العمل ولو بكلمة طيبة،
سواء من قريب أو من بعيد



أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين الكريمين
أمي رحمها الله وأبي أطالت الله في عمره وإلى كل
عائلتي
واخاص بالذكر الزوجة الكريمة وأولادي
"رزان" "رغد"، "ريم محسن"
وإلى كل أصدقائي من قريب أو بعيد
وكل من يتصفح مذكري من بعدي.



أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدة الكريمة وإلى زوجتي
العزيزة
وإلى أولادي وإلى أصدقائي وكل من يعرفني
إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم
مذكرتي وإلى كل من ذكرهم قلبي ونسيهم قلمي
وإلى كل من يتصفح مذكرتي من بعدي.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع ممارسة المسؤولية الإجتماعية في القطاع المصرفي الجزائري في ظل تفشي فيروس كورونا المستجد ، من خلال إجراء دراسة ميدانية لبنك الفلاحه والتنمية الريفية لولاية ميلة كعينة للدراسة لتحديد وتشخيص واقعي لمدى نجاعة الخطط المدرجة في هذا الشأن.

وقد توصلت الدراسة إلى أنه هناك إهتمام أكثر بممارسة المسؤولية الإجتماعية في البنك التجاري العمومي بعد ظهور فيروس كورونا غير أنه لا يرقى إلى المستويات المطلوبة وانحصر غالبا في إتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية والتركيز على الجانب الصحي للموظفين والعملاء والخوف من الآثار القانونية الناجمة عن عدم تطبيق هذه الإجراءات ، وقد أوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق تطبيق المسؤولية الإجتماعية لكافة الأطراف الفاعلة واساسا البيئة والمجتمع، بالإضافة إلى ضرورة فتح المجال للقطاع الخاص الذي من شأنه إضافة دوافع جديدة للمنافسة والتسابق نحو كسب ثقة كافة الأطراف وذلك بإدماج المسؤولية الإجتماعية في رسالتها حتى تكون جزءاً رئيسياً من أنشطتها.

Abstract:

The study aimed to know the reality of social responsibility in the Algerian banking sector, in light of the outbreak of the new CORONA Virus ,by conducting a field studay for the Bank Agriculture and Rural Development of the Wilayat of Mila as a sample for the studay todetermine and realistically diagnose the efficacy of the plans included in this regard . The study concluded that thereis more interest in parcticing social responsibility in the public comercial bank after the emergeence of the new CORONA Virus,but it does not rise to the required levels , and is mostly limited to taking perventive measures, focusing on the health aspect of employees and customers , and fearing the legal consequences resulting from not implementing these measures ,The study recommended the need to expand the scope of the application of social responsibility for all actors , mainly the environment and society, in addition to the needto open the way for the private sector ;which would add new motives for competition and race towards gaining the confidence of all parties by integrating Social responsibility in its mission so that it would be major part of its activities.

فهرس المحتويات:

الصفحة	الفهـ رس
I	بسم الله الرحمن الرحيم
II	شكر وعرفان
III-IV	الإهداء
V	ملخص
VI- IX	فهرس المحتويات
X-XII	قائمة الجداول
XIV	قائمة الأشكال
XVI	قائمة الملحق
أ-ح	مقدمة عامة
24-01	الفصل الأول: المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي
02	تمهيد
02	المبحث الأول: نشأة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية وتعريفها
02	المطلب الأول : نشأة المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية
06	المطلب الثاني: تعريف المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية
09	المطلب الثالث: أهمية وعناصر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية
12	المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ومدى تطبيقها
12	المطلب الأول: محفزات ومعوقات المسؤولية الاجتماعية في البنك
15	المطلب الثاني: إستراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية في البنك
16	المبحث الثالث: البنوك التجارية ومدى إهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية
16	المطلب الأول: إتجاهات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية
20	المطلب الثاني : دوافع المسؤولية الاجتماعية للبنك ودورها التنموي
22	المطلب الثالث: الدور التنموي لممارسة البنك لمسؤولية الاجتماعية
24	خلاصة الفصل
63-25	الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كرونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والاقتصاد الجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري.

26	تمهيد
27	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول فيروس كرونا كوفيد 19
27	المطلب الأول: فيروس كرونا الماهية و الأصل.
29	المطلب الثاني: أنواع و أعراض فيروس كورنا.
31	المطلب الثالث: أسباب ظهور و انتشار فيروس كورنا المستجد.
32	المبحث الثاني: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي
32	المطلب الأول: تداعيات أزمة فيروس كورنا كوفيد 19 على التجارة الخارجية الدولية.
38	المطلب الثاني: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على السياحة الدولية.
39	المطلب الثالث: تداعيات أزمة فيروس كورنا كوفيد 19 على أسواق النفط العالمي.
43	المطلب الرابع: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على اقتصاد بعض الدول الكبرى (الصين، الولايات المتحدة الأمريكية)
50	المبحث الثالث: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على الاقتصاد الجزائري
50	المطلب الأول: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على الطاقة والمحروقات في الجزائر
51	المطلب الثاني: أثار فيروس كورنا كوفيد 19 على التجارة الخارجية الجزائرية.
53	المطلب الثالث: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على نسبة الاستثمار الخاص والعام في الجزائر.
54	المطلب الرابع: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على بعض المؤشرات مستوى التضخم الأسعار البطالة والفقر .
56	المبحث الرابع: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورنا كوفيد 19 على القطاع المصرفي الجزائري
56	المطلب الأول: تداعيات فيروس كرونا على القطاع المصرفي الجزائري.
59	المطلب الثاني: أهم الإجراءات المتخذة من طرف البنك المركزي من خلال إدارة المخاطر ومواجهة أزمة فيروس كرونا.
61	المطلب الثالث: تنفيذ البرتوكول الصحي و إدارة أزمة فيروس كرونا كوفيد في القطاع المصرفي الجزائري.
63	خلاصة

96-64	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة
65	تمهيد
65	المبحث الأول: البطاقة الفنية لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
65	المطلب الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
70	المطلب الثاني: تقديم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية 834
74	المطلب الثالث: موارد البنك ومنتجاته
75	المبحث الثاني: الإجراءاتمنهجية للدراسة
75	المطلب الأول: مجالات الدراسة
76	المطلب الثاني: منهج ومجتمع الدراسة
76	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات واختبار مقاييس الدراسة
79	المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لأداة الدراسة واختبار الفرضيات
79	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمتغيرات الديمografية
84	المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات الارتباطية
92	المطلب الثالث: تحليل واختبار الفرضيات
96	خلاصة الفصل:
99-97	خاتمة
105-100	قائمة المراجع والمصادر
117-106	الملحق

فهرس المداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	حجم الصادرات والواردات السلعية خلال الربع الثالث والرابع لعام 2020.	33
02	صادرات السلع للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%) .	34
03	جدول: صادرات الخدمات للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%)	35
04	واردات السلع للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%)	36
05	واردات الخدمات للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%)	37
06	الطلب العالمي على النفط خلال عام 2020 (مليون برميل / اليوم)	41
07	العرض العالمي للنفط وسوائل الغاز الطبيعي خلال عام 2020.	42
08	تطور الناتج المحلي الإجمالي للصين خلال عام 2020	44
09	إجمالي الصادرات والواردات من السلع ومعدل نموها في الصين خلال عام 2020 (2020)	44
10	إجمالي أصول و إجمالي مطلوبات القطاع المصرفي الصيني خلال عام 2020 (تريليون يوان صيني)	46
11	تطور الناتج الإجمالي للولايات المتحدة الأمريكية خلال عام 2020 (%)	47
12	تطور الناتج المحلي الإجمالي للولايات المتحدة الأمريكية خلال عام 2020 (%)	48
13	نسبة إجمالي الائتمان إلى الناتج المحلي الإجمالي لأعمال التجارية والأسرية (مليار دولار)	49
14	الفارق في الميزان التجاري الجزائري	51
15	يوضح مؤشر أسعار المستهلك CPI مع معدل التضخم خلال سنة 2020	54
16	البيانات المالية للقطاع المصرفي الجزائري قبل وبعد أزمة كورونا كوفيد 19 (مليار دينار جزائري)	56
17	قارنة مؤشرات القطاع المصرفي الجزائري قبل وبعد أزمة كوفيد 19	58
18	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة	76
19	المتوسطات المرجحة لمقياس ليكارت الخماسي	77
20	معامل آلفا كرونباخ لأداة الدراسة	78

79	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	21
80	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	22
81	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	23
82	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفية	24
83	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	25
84	اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية	26
86	اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثاني المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزيان	27
89	اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثالث - الواقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	28
90	اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثالث - الواقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	29
91	ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية خلال فترة كرونا	30
92	اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة	31
93	اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة	32
94	اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة	33
95	اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة	34

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
38	عدد السياح الدوليين الوافدين في عامين 2019-2020 (بآلاف)	01
39	عدد السياح الدوليين الوافدين حسب الأقاليم في عامين 2019-2020 (%)	02
40	الأسعار الفورية لسلة خامات أوبلك خلال عام 2019-2020 دولار/برميل	03
40	يوضح الدول الخمس المصدرة والمستوردة للجزائر	04
52	يوضح معدل البطالة في الجزائر خلال الفترة 2015-2020م	05
55	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	06
71	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	07
79	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	08
80	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	09
82	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	10
83	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	11

فهرس الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
107	الاستبيان	01
115	مخرجات spss	02

مقدمة:

مقدمة:

إن القطاع المصرفي من أهم القطاعات في الاقتصاد، حيث يتولى مسؤولية الإشراف على تحركات الأموال، تكون البنوك وسيطاً بين أصحاب الفوائض وأصحاب العجز، بهدف تحقيق الربح، حيث يعتبر هذا الأخير هو الهدف الرئيسي لأي بنك، ولكن في ظل التغيرات وتوجه البنوك إلى ممارسة نشاطات أخرى، بالإضافة إلى الاهتمام ببعض الجوانب غير ربحية فإنها قد تبت في أعمالها العديد من الأعمال الخيرية والتي تهدف من خلالها لتحقيق الدعم سواء داخلياً لموظفيها أو خارجياً بالنسبة لعملائها والمجتمع الذي تنشط فيه بالإضافة إلى الاهتمام بالبيئة، وهو ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الرئيسية.

أصبحت المسؤولية الاجتماعية ضرورة لعمل المؤسسات عموماً والبنوك خصوصاً، خاصة في ظل تغير نظرة البنوك وتغيير توجهاتها والاهتمام بالجانب الإنسانية والاجتماعية، وفي ظل زيادة الوعي بالتحديات الاجتماعية، وبهذا تغير أهداف البنك من التركيز على الهدف الأحادي وهو تعظيم الربح إلى وضع أهداف ثنائية ومتعددة على غرار الاهتمام بالجانب الاجتماعي خاصة في ظل الأزمات والتغيرات الطارئة.

تعتبر جائحة كرونا من بين أهم الأزمات الصحية التي عرفت انتشاراً واسعاً، وقد خلفت العديد من الآثار السلبية، كغلق المشاريع، إفلاس الشركات، الانتشار الرهيب لعدد المصابين بها وغيرها، مما فرض على المؤسسات والبنوك لوضع حلول تخفف من آثارها السلبية، ومن بين هذه الحلول الاهتمام بالجانب الاجتماعي والبيئي من خلال تفعيل تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها، حيث يساهم هذا التطبيق في التقليل من آثارها.

إن البنوك العمومية عموماً وبنك الفلاحة والتنمية الريفية خصوصاً ليس بمعزل عن مختلف هذه التغيرات، وبهذا فإنه اتخد العديد من الإجراءات الاجتماعية للتقليل من الآثار السلبية للجائحة. وما سبق تطرح الإشكالية التالية:

ما مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كرونا ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة؟

١. الأسئلة الفرعية

في ظل الإشكالية الرئيسية تطرح الأسئلة الفرعية التالية؟

► ما هو واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة؟

► ما هو واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة؟

► هل يوجد تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة؟

► هل يوجد تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة؟

2. فرضيات الدراسة

بناء على الأسئلة الفرعية تم تقديم الفرضيات التالية:

- مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة جيدة؛
- مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة جيدة؛
- تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة جيدة؛
- تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحليل وتحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية خاصة بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- تحليل البعد الأكثر تطبيقا من أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك العمومية الجزائرية؛
- تحليل مدى تأثير الجائحة كرونا على تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك.

4. أهمية الدراسة

لهذه الدراسة أهمية علمية وعملية، حيث تعتبر من المواقب الحديثة والشيقه التي تتطلب دراسات متعمقة بالإضافة إلى أنها تشكل إضافة جيدة لمجال البحث العلمي، أما الأهمية العملية فتتمثل كونها دراسة تعطي صورة واضحة عن واقع تأثيرات جائحة كرونا الإيجابية والتي تتمثل في تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك خلال هذه الجائحة.

5. أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيار الموضوع في:

- التوافق والرغبة الشخصية للطلابين؛
- توافق موضوع الدراسة مع التخصص؛
- حداثة الموضوع.

6. حدود الدراسة

وتتمثل في:

- **الحدود المكانية:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة -؛
- **الحدود الزمنية:** انحصرت الفترة الزمنية من فيفري 2022 إلى 4 جوان 2022.

7. منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بوصف وتحليل مختلف النتائج المتوصل إليها والتعليق عليها.

8. صعوبات الدراسة: تتمثل في

► عدم تفاعل بعض المستجيبين؛

► نقص بعض المراجع خاصة تلك المتعلقة بتأثير كرونا على البنوك في الجزائر.

9. الدراسات السابقة

كل دراسة هي امتداد للدراسات الأخرى ومن بين أهم الدراسات السابقة لموضوع دراستنا ما يلي:

► دراسة الحمي، فؤاد محمد حسين و جبل، ماجد مبخوت (2009):

هدفت هذه الدراسة التعرف على مدى إدراك المديرين العاملين في المنظمات الصناعية اليمنية لمفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية في البنوك وأثارها على واقع الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمات الصناعية اليمنية تجاه المجتمع اليمني في إطار مسؤوليتها الاجتماعية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود شعور إيجابي لدى أغلب أفراد العينة نحو منظماتهم وإيمان كامل بأن منظماتهم تقوم بتنفيذ العديد من الأنشطة والممارسات الإيجابية بما من شأنه تعزيز مسؤوليتها الاجتماعية تجاه كافة أصحاب المصالح من عاملين ومستهلكين ومجتمع ، كما أوصت الدراسة بضرورة إدراك المنظمات الصناعية اليمنية بشكل أفضل أن تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو أكثر من كونه عملاً خيراً تقدمه المنظمات لمجتمعها ولكنه عامل تنافي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء وبالتالي تخدم مصلحة المنظمة وتؤدي إلى زيادة الأرباح على المدى الطويل.

► دراسة البنك الأهلي التجاري بالسعودية (2008) :

وهي دراسة قام بها البنك الأهلي التجاري في السعودية مع إحدى الشركات المتخصصة لقياس انطباعات الناس فيما يتعلق بخدمة المجتمع على المؤسسات التجارية- حيث قام البنك الأهلي التجاري مع شركة للأبحاث بإجراء أبحاث حول إدراك المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربيةyouGovSirajالسعودية ونظرة المجتمع السعودي لهذا المفهوم بهدف استكشاف ومعرفة موافق وآراء ووجهات نظر شرائح مختلفة في المجتمع من بينها القطاع العام والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والإعلام والمستهلكين والموظفين حول تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك وعي بمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، غير أن الأولويات غير محددة وتعتمد على المنطقة الجغرافية وال حاجات المجتمعية الخاصة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي :وجود علاقة إيجابية ما بين المؤسسات التي تقوم بعمل واضح لخدمة المجتمع المؤسسي والم ردود الكلي وهو ما يعكس الثقة بها وبعملائها

► دراسة بركات، محمد إبراهيم (2008):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية الإفصاح عن مخاطر المعاملات المالية المتعلقة بعمليات غسل الأموال في البنوك التجارية في ضوء نظرية المسؤولية الاجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها حتمية تحمل البنوك مسؤوليتها الاجتماعية عن الإفصاح عن عمليات غسل الأموال، واعتبار ذلك عدم خروج على مبدأ سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء.

أصبح تقييم الأداء الاجتماعي من عوامل تقييم البنوك بجانب الأداء المالي والاقتصادي والذي ينبع من أداء البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية التي تبني على الإفصاح عن كل ما يتعلق بالمجتمع المحيط بالبنك والذي ينعكس في أداء البنك تجاه أفراد المجتمع مما يؤدي إلى تحقيق الرفاهية والتنمية المستدامة.

أن البنك يعمل في إطار بيئة معينة إذا حافظ عليها نظيفة بالمفهوم المادي والمفهوم الاجتماعي سيستطيع أن يتسع وأن يعمل على أرض صلبة تؤهله للصمود أمام تيار العولمة المصرفية التي تحتاج إلى آليات جديدة في التعامل مع المشكلات وأسلوب أكثر يقظة وتطور لمواجهة تحديات المرحلة الراهنة.

► دراسة (زركار وآخرون، 2018):

بعنوان " المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على عينة من المصارف التجارية في محافظة السليمانية" حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى التزام البنوك التجارية عينة الدراسة بالاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، وأشارت النتائج إلى أن المخصصات التي تساهم بها في الخدمات الاجتماعية قليلة، وأن البنوك الأكثر إحساساً بمسؤوليتها الاجتماعية قد استطاعت فعلاً أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل، كما أوصت الدراسة بضرورة تطبيق المسؤولية الاجتماعية من قبل البنوك التجارية من خلال القوانين وضرورة وجود إدارات خاصة داخل المصارف بهذا الشأن.

► دراسة بوكماش نسيبة 2014:

بعنوان " المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية بين النظرية و التطبيق مع دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية أم البوافي" حيث يهدف هذا البحث إلى تسلیط الضوء على موضوع هام يتعلق بالبنوك التجارية الجزائرية والتزاماتها الاجتماعية والبيئة بغرض المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة ، وذلك من خلال إبراز مجالات المسؤولية الاجتماعية و العوامل الدافعة لممارستها ، أيضا إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع لإبراز التقارب و التجاوب الذي تحظى به المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الجزائرية، ومن نتائج الدراسة أن نشاط البنك محل الدراسة له آثار اجتماعية تشمل مجالين من مجالات المسؤولية الاجتماعية (مجال مسؤولية البنك تجاه العاملين ،مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن). عكس المجالين الآخرين الذي لم يعطيهما البنك المنشود والمتمثل في تحقيق أكبر ربح ممكن دون النظر إلى احتياجات المجتمع و احتياجات البيئة. كما اعتبرت الدراسة تبني المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية يعتبر ضرورة وطنية يحتاجها البنك لإنفائه بمتطلبات التنمية الاقتصادية، حيث تساهم هذه الأخيرة في تحديد موقع

البنك ودوره في حل المشاكل الاجتماعية، كما اعتبرت الدراسة أن البنك لا يعي بعد المسؤولية الاجتماعية خاصة المجتمع والبيئة ويعتبرها خارج نطاق أعماله ومسؤوليته.

► دراسة مقدم وهيبة 2014:

عنوان "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية" حيث هدفت الدراسة إلى التعريف بالمسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري والتطبيقي، خصوصا وأنها من المفاهيم الادارية التي ماتزال بحاجة للدراسة والبحث. كما تقدم دليلا علميا للباحثين والطلبة يعرض تفاصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم كما قدمت تعريف لرجال الأعمال بثقافة المسؤولية الاجتماعية، وإبراز آثارها الإيجابية على المنظمة وعلى المجتمع ومختلف أصحاب المصلحة. كما خرجت الدراسة بنتائج ونوصيات تقييد قطاع الأعمال في الجزائر وتدعوا إلى تبني مثل هذه الممارسات المسؤولة اجتماعيا في العمل الاداري ومن نتائج الدراسة ما زالت معظم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لا تطبق المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية بالرغم من بعض الجهد إلا أنها تبقى غير كافية وغير مستوفية للأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية ، كم كشفت الدراسة غياب تبني برامج المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية الوطنية سواء العامة و الخاصة وذلك بمفهومها الحديث وذلك بمفهوم الحديث الذي ورد في هذا البحث فلا وجود لسياسات تتعلق ببرامج أو مشاريع للمسؤولية الاجتماعية إنما هي مساهمات خيرية وتطوعية.

► دراسة فضالة خالد 2019: عنوان "دور الاقتصاد الاسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الاسلامية دراسة حالة بنك البركة الجزائري حيث هدفت الدراسة الى تميز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي بالمقارنة مع ما هو عليه في الفكر الغربي، كما تهدف أيضا إلى تحديد مدى ممارسة البنوك الاسلامية في الجزائر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال الالتزام بمبادئ الدين الاسلامي ومن نتائج الدراسة أن البنوك الاسلامية تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية نابع من تعاليم الشريعة الاسلامية ،كما أنه ورغم وجود مؤشرات و أرقام تدل على اهتمام البنك محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية إلا أنه يساهم بمقادير ضئيلة ولا تصل إلى المستوى المطلوب حيث أظهرت نتائج الدراسة أن البنك محل الدراسة يختلف في الالتزام ب مجالات مسؤوليته الاجتماعية بدرجة مقاومة.

► دراسة صديقي خضرة ، بلعيد حياة 2021: عنوان المسؤولية الاجتماعية خلال تداعيات جائحة كورونا كوفيد 19 حيث هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال تداعيات جائحة كورونا ، فالمسؤولية الاجتماعية هي إدارة المؤسسة للأعمال بطريقة تناسب أو تتجاوز توقعات المجتمع من كل النواحي الأخلاقية و القانونية و التجارية و الاقتصادية ، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة حيث توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات تولي اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية في ظل الأزمة التي يعيشها العالم أجمع جراء نقاشي جائحة كورونا ،

10. منهج الدراسة:

لاحتواء الموضوع محل الدراسة والتمكن من الإجابة عن التساؤلات المطروحة، وتبعاً لمتطلبات دراسة هذا الموضوع وطبيعة المعلومات التي يتناولها، كان من الواجب اللجوء إلى مناهج مختلفة في معالجة هذه الإشكالية، حيث اعتمدنا في ذلك على:

- **المنهج التاريخي:** وذلك من خلال استعراض النساء والتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية عبر مختلف المراحل التي مر بها التنظير الإداري وتوسيع المفاهيم وتعدد الدراسات.
- **المنهج الوصفي:** اعتمدنا عليه في الجانب النظري أي في وصف تداعيات نقش فيروس كورونا (كوفيد 19) وأثاره على الاقتصاد العالمي عامة والجزائر خاصة والنظام المصرفي الجزائري كجزئية.
- **المنهج التحليلي:** اعتمدنا عليه في الجانب النظري في تحليل بعض الأشكال وفي الدراسة التطبيقية من خلال تحليل الإحصائيات الخاصة بالاستبيان يشمل أربع محاور تم من خلاله دراسة وتقدير مدى استجابة البنك محل الدراسة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مرحلة اختبارية (جائحة فيروس كورونا كوفيد 19).
- أما بالنسبة لمصادر جمع البيانات والمعلومات فهي تضمنت ما يلي:
 - المسح المكتبي وذلك بالإطلاع على مختلف الكتب والرسائل والأطروحات والدوريات والأبحاث والتقارير الورقية والإلكترونية المتوفرة باللغة العربية والأجنبية المتعلقة بالموضوع.
 - مختلف القوانين والتشريعات التي تتعلق بالموضوع.
 - تصفح العديد من الموقع على الشبكة الإلكترونية.
 - بالنسبة للإحصائيات فقد تم إجراء إستبيان من خلال التقل إلى البنك وتوزيع استمرارات الاستبيان على موظفي البنك، وبعد الإجابة على الأسئلة التي تتناولها الاستبيان تم تجميعها وإعتماد تطبيق الإحصائي spss والاعتماد على مخرجاته من خلال تحليلها والوصول إلى النتائج.

الفصل الأول: المسئولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

تمهيد:

تعتبر البنوك التجارية إحدى الدعامات الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدولة، حيث أصبحت تشكل فيما بينها أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف قطاعات الاقتصاد، فهي كأداة من أدوات الاستثمار وتلعب دوراً هاماً في التنمية الاقتصادية حيث تعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم مجالات أنشطتها، إذ أنها الجسر الذي تؤدي من خلاله البنوك واجباتها نحو المجتمع للمشاركة في مكافحة الفقر وتوزيع الثروة والإسهام في نشر العدالة، فلا يقتصر نشاطها على الأعمالصرفية فقط وإنما يتعداه إلى القيام بدور اجتماعي من خلال ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

ومع الاتجاه العالمي الجديد للاهتمام بأداء المسؤولية الاجتماعية تغيرت نظرة البنوك من مجرد كونها وحدات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربح بل أصبحت شريك في المجتمع لما لها من دور اجتماعي كبير والتزام دائم من خلال المساهمة في مشاريع متعددة لخدمة المجتمع والبيئة والتنمية، وأصبح واضحاً للبنوك أن النموذج الاقتصادي أحادي البعد القائم على الكفاءة فقط - تعظيم الربح - أكثر تكلفة من النموذج الاقتصادي الاجتماعي الذي يقوم على الدور المتوازن بين كل من الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية. وبذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى 03 مباحث رئيسية ننجزها فيما يلي:

- **المبحث الأول:** المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية نشأتها وتعريفها؛
- **المبحث الثاني:** المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ومدى تطبيقها؛
- **المبحث الثالث:** البنوك التجارية ومدى إهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الأول: المسوؤلية الاجتماعية في البنوك التجارية نشأتها وتعريفها

المطلب الأول: نشأة المسوؤلية الاجتماعية في البنوك التجارية

يعتبر مفهوم المسوؤلية الاجتماعية مفهوم متغير و دائم التطور وهو مرتبط بالتنمية المستدامة حيث يجب على المؤسسات بجانب بحثها عن الربح الإهتمام بالبيئة والمشاركة في التنمية الاقتصادية كما يلزمها كذلك العمل في إطار الشفافية و مراعات أخلاقيات الأعمال و حقوق الموظفين والعملاء، و محاربة الفساد بالإضافة إلى المنافسة الشريفة.

1. بوادر ظهور المسوؤلية الاجتماعية في البنوك التجارية

1.1 الثورة الصناعية والإدارة العلمية:

تتميز بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية وتعظيم الربح أي أن المالكين هم المستفيدون بالدرجة الأولى، ولا يوجد اهتمام بالعاملين والمجتمع والوعي البيئي، وهذا يرجع لكون الثروة في بدايتها ووفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع، وذلك بداعٍ زيادة كفاءة استغلال الموارد وخاصة القوى العاملة واتجه البحث في هذه المرحلة في كيفية تحسين إنتاجية العاملين وكان ذلك من خلال دارسة الوقت وطريقة انجاز العمل الأفضل بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور المدفوعة للعاملين.

مقابل جهد كبير لإعطاء إنتاج أكبر يمكن القول في هذه المرحلة أن هناك وعيًا بسيطاً بالمسؤولية الاجتماعية يتمثل في تحسين أجور العاملين.

2.1 مرحلة تضخيم حجم المؤسسات:

تتميز بتخصيص العامل بجزء من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنـه، كما تميزت باستنزاف مربع للمواد الطبيعية نظراً لتضخم حجم المؤسسات، وهذا الأمر يعني مراعاة المسوؤلية الاجتماعية.

3.1 مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية:

تميزت هذه المرحلة بتأثير الأفكار الاشتراكية وذلك بضرورة تحمل مسوؤلية أطراف أخرى بالإضافة إلى أصحاب العمل، حيث كانت هذه الأفكار من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسوؤلية الاجتماعية، وكان من أبرز المطالب ما يتعلق بظروف العمل والتقادع والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي.

4.1 مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوجه الصناعي:

تعزز في هذه المرحلة دور النقابات والضغط بالمطالبة بتحسين ظروف العمل، ومن القوانين التي تحمي العاملين وتدعم مشاركتهم في مجلس الإدارة، كما تأكـد في هذه المرحلة أيضـاً النظام الاشتراكي. إن هذه الأحداث انعكـست بشكل كبير على المؤسسات حيث تم تحديد القيمة الأنـى للأجور ومشاركة العاملين في مجلس الإدارة ونظم التأمين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل وظهور

جمعيات حماية المستهلك خاصة في الدول الغربية، وهذا ما يفسر نقلة نوعية في تبني المسوّلية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحاً نظرياً فقط.¹

5.1 مرحلة جماعات الضغط:

تجسد الاحتياجات في المراحل السابقة إلى بروز جماعات الضغط، حيث أصبحت في هذه الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسات، حيث تمثل جماعات الضغط مصالح خصوصاً شريحة واسعة من المستهلكين كجمعيات حماية المستهلك جمعيات حماية البيئة، إذ أن تأثير هذه الجمعيات يتمثل في فرض خياراتها لكي تأخذ بعين الاعتبار من قبل المؤسسات مباشرةً، أو في شكل ضغط على الحكومات ينعكس على المؤسسات بشكل غير مباشر، أصبحت المسوّلية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر تجسيداً، حيث تم تطوير معايير ومؤشرات قياس كمية تطلبها الكثير من المؤسسات خصوصاً تلك التي تتعلق بالتنمية المستدامة.

2. الميثاق العالمي للمسوّلية الاجتماعية

تم في عام 1999 اقتراح الأول للميثاق العالمي للمسوّلية الاجتماعية من قبل الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي، في حين أطلق الميثاق بمرحلة النهاية في مقر الأمم المتحدة نيويورك في 26 يوليو 2000.

وهو عبارة عن مبادرة وطنية طوعية متعلقة بالمؤسسات يعرض تسهيلاً وتعهدًا من خلال عدة آليات (سياسات الحوار، المعرفة، ومشاريع متعلقة بالشراكة). ويعتمد هذا الميثاق على المسوّلية الاجتماعية العامة، بما في ذلك شفافية الشراكة والقوى العاملة والمجتمع المدني للبدء والمشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ المستند إليها الميثاق.

وهذه المبادئ هي²:

1.2 حقوق الإنسان:

- على مؤسسة الأعمال أن تدعم وتحترم حقوق الإنسان المعلنة عالمياً؛
- التأكد من أنها ليست متواطئة في أي انتهاك لحقوق الإنسان.

2.2 العمل:

- إلغاء الفعلي لعملية الأطفال؛
- إزالة التمييز فيما يتعلق بالموظفين والتوظيف؛

¹ طاهر محسن المنصور، صالح مهدي محسن العامي: "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005 ص 47.

² صالح السحيبياني، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص للتربية"، المعهد الوطني 25 مارس 2009 - للخطيب، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، لبنان، ص: 6.

- إزالة كل أشكال العنف والعمل الإجباري.

3.2 البيئة:

- تولي المبادرات من أجل الترويج أكبر للمسؤولية الاجتماعية؛

- على منظمات الأعمال أن تدعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية.

4.2 محاربة الفساد:

- على منظمات الأعمال أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما فيها الرشوة والابتزاز والإستحواذ على أموال الغير بدون منفعة لكل الأطراف.¹

من خلال ما سبق يعتبر ظهور المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية حديث النشأة مقارنة بالمفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام ، ومن المفاهيم التيأخذت مداً وجراً بين مختلف الفئات، وبرز ذلك على المستوى الدولي بداية القرن الواحد والعشرين، أي منذ سنة 2000 حيث كثُر الكلام عن هذا الموضوع خاصة من المؤسسات العالمية الكبرى لكن في الحقيقة حداثة المفهوم جعلت هناك خلط مع المفاهيم الأخرى مثل العمل الخيري و على المؤسسات البنكية بجانب البحث عن الثروة والربح الاهتمام بالبيئة والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يتوجب عليها كذلك العمل في إطار من الشفافية ومراعاة أخلاقيات الأعمال وحقوق الموظفين، ومحاربة الفساد والمنافسة الشريفة، وتتعدد مسؤوليات المؤسسات المساهمة في الأعمال الخيرية لتشمل توفير آليات فاعلة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة ومحاولة إيجاد الحلول لديها، وتوفير الدعم والمساندة من قبل إدارتها العليا و المجالس إدارتها من أجل التوصل إلى التنمية المستدامة في المجتمعات التي تعمل بها سواء محلياً أو عالمياً وكما سبق فقد تم الإشارة على أن المسؤولية الاجتماعية تمتد من داخل المؤسسة حتى خارجها بوصفها تمثل قرارتها لتحقيق منافع اقتصادية مباشرة، فالمسؤولية الاجتماعية الداخلية ترتبط بالأفراد والموارد المستخدمة والمرتبطة بالأداء المحقق لعمل داخل البنك والذي يساهم في تطوير العاملين وتحسين نوعية حياة العمل المهنية، أما المسؤولية الاجتماعية الخارجية فهي ترتبط بالمشاكل التي يعني منها المجتمع ومحاولة معالجتها ومحاربتها ،وفي وقت لم تكن فيه المؤسسات البنكية تتحدث إطلاقاً عن "المسؤولية الاجتماعية" أصبح اليوم النقاش العالمي يركز على قضايا البيئة وأفاق التنمية المستدامة، إذ نالت المسؤولية الاجتماعية حيزاً هاماً من النقاشات وتجلّى ذلك في مؤتمر جوهانسبurg 2002 [عياض، 2005] وبالرغم من أن عدداً كبيراً من المؤسسات المصرفية تدرك أهمية هذا الاتجاه الجديد إلا أنه لم يتم حصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورة مقبولة، وواضحة المعالم

¹ صالح السحيبياني، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص للتنمية"، المعهد الوطني 25 مارس 2009 - للخطيط، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، لبنان، ص 21.

المطلب الثاني: تعريف المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية حديث النشأة كما ذكرنا سابقاً، ومن المفاهيم التي أخذت تغيراً حسب الأوضاع ونمط المعيشة بين مختلف الفئات، وبرز ذلك على المستوى الدولي بداية القرن الواحد والعشرين، أي منذ سنة أي 2000 حيث دخل العالم في أزمة مالية خانقة أثرت على مختلف القطاعات وكثير الكلام عن هذا الموضوع خاصة من المؤسسات العالمية المالية الكبرى وأصبحت كل جهة تكيفه حسب الأغراض التي تناسب مصالحها ونشاطها.

ويعود هذا الاختلاف لتنوع وجهات النظر حسب الجهات المعرفة له، فقد عرفته الهيئات الدولية كالأمم المتحدة وصندوق النقد الدولي والغرفة الدولية بتعريف عامه تربط المسؤولية الاجتماعية بتنمية الاقتصاد والمجتمع والبيئة، أما منظمات المجتمع المدني كالجمعيات الخيرية ونواتي النفع العام فقد عرفته بمفهوم العمل الخيري والإنساني، أما قطاع الأعمال والتجارة فقد عرفه بما يخدم التنمية داخل المؤسسات، في حين أن القطاع الحكومي يحاول الجمع بين هذه التعريفات لتحقيق رؤية مشتركة تخدم التنمية بشكل عام.

1. المفهوم الكلاسيكي (التقليدي)

يستند على أفكار الاقتصادي آدم سميث القائمة على مبدأ "ما هو جيد للمؤسسة جيد للمجتمع" باعتبار الربح الهدف الأول والأخير للمؤسسة وهو منفعة المجتمع؛ ويشير العالم ميلتون فريدمان "هناك شيء واحد لا شيء غيره في مؤسسات الأعمال وبما تتحمله من مسؤولية اجتماعية هو استخدامها للموارد وتصنيعها لأنشطة المطلوبة لزيادة الأرباح على الأمد الطويل وجعل ذلك قاعدة في إنجاز أعمالها إلا أن كافة المؤسسات تسعى لتقديم أفضل الخدمات للمجتمع ككل مع تحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح بمراقبة الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة وبهذا يعتبر الربح الهدف الوحيد للمؤسسة.¹

2. المفهوم الإداري

أن المؤسسات الكبيرة هذه الأيام لا تتبعه بتحقيق Paul Samuelson: "حيث يشير العالم الاقتصادي مسؤوليتها الاجتماعية فقط، بل إنها يجب أن تحاول وبشكل تام عمل ما هو أفضل"، فمع التطورات الحالية والطبيعة الجديدة للمؤسسات ظهرت فجوة كبيرة فيما يخص المفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية والأهداف التي تطمح المؤسسة إلى وصول إليها، فتبليورت الأفكار وظهر مفهوم جديد أكثر بعدها عميقاً يقوم على فكرة أن المؤسسة نظام مفتوح تحقق منفعتها الذاتية مع تحقيق منافع أخرى كإرضاء حاجات الأفراد والاهتمام بالعمال كتوفر الأمن والسلامة، الرعاية الصحية...الخ، وما عزز المفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية مجموعة الأفكار التي طرحتها لجنة التطوير الاقتصادي بوصفها المفهوم كونه "يمثل علاقة المؤسسة بالزيائن والمجتمع ككل".²

¹ نظام سويداني، شفيق حداد، "التسويق مفاهيم معاصرة"، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2006 ص 17.

² نظام سويداني، شفيق حداد، "التسويق مفاهيم معاصرة"، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2006 ص 19.

3. المفهوم البيئي

فبعد أن أدرك المسيرون أن المسؤولية الاجتماعية لا تتحصر فقط داخل المؤسسة إنما تتعدى حدود ذلك لتصل إلى أطراف وفئات خارجية عديدة، ظهر مفهوم جديد سمي بـ "المفهوم البيئي" أو "نموذج البيئة الاجتماعية"، حيث اعتبر المفهوم الأكثر حداًثة وارتباطاً بالبيئة، وما ميز ذلك مختلف الأبحاث RalphNader et John " التي أجراها العديد من الباحثين وكأفضل مثال دراسة كل من على مجموع المؤسسات الصناعية الكبيرة ومدى تأثيرها على المجتمع وبها وصلاً إلى K.Galbraith" استنتاج مفاده:¹ "عندما تكون المصلحة الاجتماعية العامة هي القضية فليس هناك أي حق طبيعي يعلو تلك المصلحة "معنى أن المصلحة العامة للمجتمع من أولويات المؤسسة وفوق أي اعتبار ذاتي؛ وبالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم على مدى تحقيق مصلحة المجتمع مع تحقيق الأرباح على المدى الطويل بمراعاة حاجات الأفراد وتلبيتها والمحافظة على البيئة واعتبارها مسؤولية الجميع وحتى وقتنا الراهن لم يتم الوصول إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد وقاطع يكتسب بموجبه قوة إلزامية قانونية وطنية أو دولية ولا تزال هذه المسؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية أي أنها تستند قوتها وقبولها وانتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها إلتزام المؤسسة أو البنك بالأعمال التي تساهم في تحسين نوعية الحياة للمجتمع، والإهتمام بالعاملين والبيئة، تحقيق رضا المستهلكين والتنمية المستدامة بحيث يكون هذا الإلتزام أبعد من مجرد آداء الإلتزامات المنصوص عليها قانوناً.

وبما أن موضوع دراستنا المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية يمكن تعريفها على أنها ضرورة تحمل البنوك لمسؤوليتها اتجاه أصحاب المصالح من العملاء وحملة الأسهم والموظفين والبيئة والمجتمع، وبالتالي فإنها لا تقتصر على تحقيق أرباح مساهميها فقط، بل تمتد لتشمل تحقيق مصالح أصحاب المصالح من المجتمع²

وتشمل المسؤولية الاجتماعية للبنوك أصحاب المصالح وهم: المساهمين، المقترضين، المودعين، المديرين، الموظفين، الزبائن، الأنظمة القانونية والتشريعية واللوائح.

ويقول رئيس وزراء بريطانيا السابق ديفيد كاميرون: "الأنشطة التجارية الكبرى ليست مجرد قوة للصالح العام في اقتصادنا فحسب بل هي قوة للصالح العام في مجتمعنا أيضاً، إذ إن لديها السلطة والإبداع والعمل المؤسساتي لمساعدتنا في معالجة بعض التحديات الاجتماعية الأكثر إلحاحاً التي نواجهها" تطور هذا المفهوم تتظيراً وتطبيقاً، وتتوعد مجالاته. هو بشكل عام مسألة حقوق وواجبات وعلاقة عاطفية وعملية بين الفرد أو المؤسسة والمجتمع. في مقال اليوم نتحدث عن مشاركة الفرد أو المؤسسة في خدمة المجتمع كل حسب إمكاناته وقدراته ومواهبه في مختلف الظروف وفي الظروف الصعبة بشكل خاص.

¹ تامر ياسر البكري: "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2001 ص 30.

² محمد الصيرفي: "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، دار الوفاء للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007، ص 31.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

العالم يتعرضاليوم لخطر فيروس كورونا، كشف هذا الفيروس عن مستويات الرعاية الصحية واحتياجات المجتمعات الإنسانية وتفاوتها من بلد لآخر. المسؤولية الاجتماعية يجعل الحكومات والمؤسسات والأفراد في قارب واحد يعملون كفريق متناغم للمصلحة العامة. أزمة كورونا كشفت أيضاً لدول كثيرة أهمية إعادة النظر في أولوياتها ومشروعاتها التنموية، وبرزت المجالات التي يمكن للمسؤولية الاجتماعية المساهمة فيها.

في الظروف الطارئة الصعبة كما هي الحال مع كورونا سوف تقوم مؤسسات المجتمع بالمشاركة العاجلة حسب الاحتياجات الملحة مثل تأمين المعدات الطبية والأدوية وأماكن تخصص كمستشفيات للحجر الصحي والعلاج أتوقع متقائلاً في الظروف الطارئة مثل خطر كورونا أن الشركات والبنوك والمؤسسات تتواصل مع الوزارات ذات العلاقة تسألها عن احتياجاتها. أما في الظروف العادية فإن المؤسسات لديها إدارات تقوم بمهام المسؤولية الاجتماعية وفق دراسات وأبحاث ينتج عنها مشاركة مستدامة ذات بعد استراتيجي، كما ينتج عنها مشاركات مرتبطة بزمن محدد مثل رعاية الفعاليات، وبرامج التوعية. ومن الطبيعي أن تكون مستويات المشاركة وحجمها وطبيعتها متفاوتة حسب إمكانات كل مؤسسة. ما ينتظر من الشركات الكبرى، والبنوك على سبيل المثال أكبر مما ينتظر من مؤسسات صغيرة. سنجد أن بعض المؤسسات تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية حسب إمكاناتها.

أتوقع متقائلاً في الظروف الطارئة مثل خطر كورونا أن الشركات والبنوك والمؤسسات تتواصل مع الوزارات ذات العلاقة تسألها عن احتياجاتها. أما في الظروف العادية فإن المؤسسات لديها إدارات تقوم بمهام المسؤولية الاجتماعية وفق دراسات وأبحاث ينتج عنها مشاركة مستدامة ذات بعد استراتيجي، كما ينتج عنها مشاركات مرتبطة بزمن محدد مثل رعاية الفعاليات، وبرامج التوعية. ومن الطبيعي أن تكون مستويات المشاركة وحجمها وطبيعتها متفاوتة حسب إمكانات كل مؤسسة. ما ينتظر من الشركات الكبرى، والبنوك على سبيل المثال أكبر مما ينتظر من مؤسسات صغيرة. سنجد أن بعض المؤسسات تقوم بمسؤوليتها الاجتماعية -حسب إمكاناتها- من خلال برامج التوعية، بينما تقوم مؤسسات أخرى بهذه المسؤولية من خلال بناء المدارس والمستشفيات والمساكن، أو الدعم المستديم لبرامج تنموية معينة مثل برامج الابتعاث، أو القضاء على الأمراض، أو مكافحة المخدرات، وحماية البيئة، والمشاركة بشكل فعال في تقديم الحلول والمبادرات للمشكلات التي تواجه المجتمع.

■ يقول السيد ديفيد جونز مؤلف كتاب "الريادة وأسرار الانطلاق في دنيا الأعمال": "داخل الشركات الكبرى، غالباً ما يكون هناك كبار تنفيذيون يفهمون أن المضي قدماً في تحقيق المسؤولية الاجتماعية والاستدامة هو الطريق إلى الأمام".

المسؤولية الاجتماعية للأفراد والمؤسسات مطلوبة في كل الظروف، ومطلوبة أكثر في الظروف الصعبة.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

تطور هذا المفهوم تطبيقاً وتطبيقاً، وتتنوع مجالاته. هو بشكل عام مسألة حقوق وواجبات وعلاقة عاطفية وعملية بين الفرد أو المؤسسة والمجتمع. في مقال اليوم نتحدث عن مشاركة الفرد أو المؤسسة في خدمة المجتمع كل حسب إمكاناته وقدراته ومواهبه في مختلف الظروف وفي الظروف الصعبة بشكل خاص.

المطلب الثالث: أهمية وعناصر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

1. أهمية المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة على حد سواء أهمها¹:

1.1 بالنسبة للمؤسسة:

تؤدي المسؤولية الاجتماعية بتحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لها؛ إذا ما اعتبرنا أنها مبادرة طوعية للمؤسسة تجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة، ومن شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للبنك تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بث روح التعاون والترابط بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات المصلحة

1.2 بالنسبة للمجتمع: تؤدي المسؤولية الاجتماعية إلى:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء كذلك الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية، ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصلحة؛
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التنفيذ بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية؛
- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كنقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل، وهذه تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

1.3 بالنسبة للدولة:

تؤدي المسؤولية الاجتماعية إلى

- تخفيض الأعباء التي تحملها الدولة في سبيل إدامة مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية؛
- يؤدي الالتزام بها إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصححة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات

¹ طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامي: "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصادر الأردنية"، مجلة الواقع المنظمة. العربية للتربية الإدارية، 2002. ص 17.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جمِيعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

2. عناصر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

ت تكون المسؤولية الاجتماعية من عدة عناصر مترابطة ينمي كل منها الآخر ويدعمه ويقويه وهذه العناصر هي¹: الاهتمام، الفهم، والمشاركة

1.2 الاهتمام: ويتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها. وللاهتمام مستويات منها:

- الانفعال مع الجماعة، حيث يساير الفرد وبصورة آلية حالتها الانفعالية لمجرد أنه يعتبر نفسه في قلب المسؤولية فيتعاون ويتفاعل بحماس تلقائياً مع الجماعة ويرى أن مسانته لها موضوعية ومنطقية. ويحدث بصورة إرادية حيث يأتي تضامنه مع الجماعة ويرى بناء على قناعة ذاتية منه، فيجعل أهدافها محور اهتمامه ويتفاعل معها بصدق وشفافية.

- التوحد مع الجماعة، هو شعور الفرد بالوحدة المصيرية معها، والتأثر بها لدرجة أنه يرى في خيرها خيره وكأنها امتداد لنفسه، يسعى من أجل مصلحتها ويبذل كل جهده من أجل إعلاء مكانتها ويشعر بالفوز إن فازت أو بالأمان كلما خيم عليها الأمان.

- الوطنية هي من أوضح نماذج التوحد مع المجتمع، حيث تملأ الجماعة عقل الفرد ووجوداته وتتصبح موضوع اهتمامه وتأمله ويلتقى معها في تقارب فكري، ويغامر في سبيل الدفاع عن طموحاتها وأهدافها، وفي ذلك أحد أبعادها القوة لضمان التماสک والتكافل الجماعي..

2.2 الفهم: يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، ماضيها وحاضرها وقيمها واتجاهاتها، والأدوار المختلفة فيها. كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن والعمل على رفعه وازدهاره.

3.2 المشاركة: تظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته بضمير هي وروحية صافية، وإردة ثابتة، والمقصود هنا مشاركة الفرد في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي حين يكون مؤهلاً اجتماعياً لذلك، ولها ثلاثة جوانب:

- التقبل: أي تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها والملائمة له في إطار ممارسة صحيحة وسليمة

- التنفيذ: حيث ينفذ الفرد العمل وينجزه باهتمام وحرص ليحصل على النتيجة التي ترضي الآخرين وتحدم الهدف

- التقييم: حيث يقيم كل فرد عمله وفقاً لمعايير المصلحة العامة والأخلاق ومراعاة العادات والأعراف.

¹ ملتقى منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 15 و 14 فيفري 2012 جامعة بشار، بشير بن عيشي، عمار بن عيشي: "أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في مؤسسات الصناعة الجزائرية: دراسة حالة ولاية بسكرة". ص 27

3. نطاق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

إن الجانب التي تساهم المؤسسات والشركات في تفعيلها من خلال المسؤولية الاجتماعية تتمثل في¹:

1.3 الجانب الثقافي: يتمثل نطاق المسؤولية الاجتماعية في الجانب الثقافي في:

- دعم التطور الثقافي والحضاري؛
- نشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع؛
- تعزيز الثقافة الوطنية والتاريخية؛
- التواصل الثقافي العالمي.

2.3 الجانب الاجتماعي: يتمثل نطاق المسؤولية الاجتماعية في الجانب الاجتماعي في:

- تعزيز القيم الأخلاقية والتكافل الاجتماعي؛
- مواجهة الكوارث والأزمات؛
- دعم الأنشطة الرياضية والصحية؛
- احترام الأنظمة والقوانين والثقافات المختلفة.

3.3 الجانب البيئي: يتمثل نطاق المسؤولية الاجتماعية في الجانب البيئي في:

- الممارسات البيئية الصحيحة في العملية الإنتاجية؛
- تطوير بيئة العمل؛
- الالتزام البيئي على المستوى المحلي والعالمي 1400 ISO.

4.3 الجانب الاقتصادي: يتمثل نطاق المسؤولية الاجتماعية في الجانب الاقتصادي في :

- دعم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية؛
- الالتزام بالأنظمة والقوانين في الممارسة العلمية الاقتصادية "الجانب الأخلاقي"؛
- الاهتمام بالموظفين من خلال تدريبهم وتطويرهم والتعامل معهم من خلال مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة.

5.3 الجانب القانوني: يمثل نطاق المسؤولية الاجتماعية في الجانب القانوني في:

- الالتزام بالقوانين المحلية والوطنية أثناء ممارسة النشاط البنكي؛
- مراعاة القوانين العالمية والدولية؛
- الشفافية في نشر الأنظمة والقوانين العالمية والدولية للإطلاع عليها من قبل جميع الموظفين والجهات القانونية الأخرى.²

¹ صالح السحيبياني، مرجع سبق ذكره، ص: 87.

² حسين أحمد علي أحمد: "المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد الأول، 1994.

المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ومدى تطبيقها

المطلب الأول: محفزات ومعوقات المسؤولية الاجتماعية في البنك

سنتطرق في هذا المطلب إلى الحجج المؤيدة والمعارضة لقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية إضافة إلى التصريح بها في الميثاق العالمي.

1. مزايا الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية

تكلف المسؤولية الاجتماعية المؤسسة مصاريف كبيرة ولكنها في الوقت نفسه تحقق لها العديد من المزايا والتي تفوق في أغلب الأحيان ما تحملته من تكاليف، ومن هذه المزايا ما يلي¹:

- تحسين سمعة المؤسسات والتي تُبنى على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المؤسسات، ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية. ويساهم التزام المؤسسات البنكية بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها؛
- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر داو جونز للاستدامة. والذي أطلق عام 1999 وب يعني بترتيب المؤسسات العالمية وفقاً لدرجة امراعاتها للأبعاد الاجتماعية وللاعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطها الاقتصادي؛
- استقطاب أكفاء العناصر البشرية حيث يمثل التزام المؤسسات مسؤوليتها تجاه المجتمع الذي تعمل به.
- عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميزة خاصة بالنسبة للمنظمات عابرة القارات أو كبرى المؤسسات المحلية التي تعمل في مجالات متخصصة وتستخدم تكنولوجيا حديثة؛
- بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها المؤسسات أثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي؛
- حسن إدارة المخاطر الاجتماعية التي تترتب على قيام المؤسسات بنشاطها الاقتصادي، خاصة في إطار العولمة. وتمثل هذه المخاطر في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل وتطبيق المواصفات القياسية والتي تمثل تحدياً للمؤسسات، خاصة الصغيرة والمتوسطة؛
- رفع قدرة الشركات على التعلم والابتكار.

أما المزايا التي يحققها المجتمع من وراء تبني البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية: فتتمثل في القدرة على الحصول على الخدمات التي يحتاجها في مختلف الجوانب الضرورية مثل الخدمات التعليمية أو الصحية أو الثقافية أو الاقتصادية في المجتمع.²

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري: "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال"، دار وائل للنشر، الأردن، 2006 ص 15

² خالد بن يوسف برقاوي: "آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية: دراسة استطلاعية لآراء طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة"، الملتقى السنوي لمراكز الأحياء بمكة المكرمة، السعودية، 2008.ص: 8.

2. عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية ومعوقاتها

1.2 عوامل نجاح المسؤولية الاجتماعية

حتى تنجح المؤسسات في نطبيق المسؤولية الاجتماعية لها هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب إعدادها وتنظيمها قبل الشروع في إطلاق هذه البرامج، وفي مقدمة هذه العوامل ما يلي:

- ضرورة إيمان البنك التجاري بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، وأن تكون هناك قناعة ويقين من قبل أصحابها وإطارتها، مروراً ب مدیريها التنفيذيين والانتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور، وأنه أمر واجب على كل مؤسسة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه، حيث لا تنفصل به المؤسسة على مجتمعها بل تفتخر به وتعتبره واجباً عليها؛

- أن تقوم المؤسسة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستهم بالعمل على المساهمة في معالجتها والمبادرة التي تستقدمها للمجتمع بدلاً من الانتقاد والشكوى للسلبيات الموجودة؛

- أن يصبح هذا النشاط رئيسيًا في المؤسسة، وتوضع له المخططات المطلوب تحقيقها تماماً كما توضع مخططات المبيعات وغيرها من الأنشطة التجارية؛

- يجب على المؤسسة أن تخصص مسؤولاً متفرغاً تفرغاً كاملاً لهذا النشاط، وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، ويرتبط مباشرة بالإدارة العليا ويمنح الصلاحيات المطلوبة، وأن يكون له دور رئيسي وفعال على مستوى المؤسسة.

2.2 معوقات ممارسة المسؤولية الاجتماعية في البنوك

من أكبر المعوقات التي تواجه المؤسسات الراغبة في الانطلاق في برامج المسؤولية الاجتماعية هي¹ الرغبة والعزم القوية لهذه المؤسسات في الانطلاق من خلال إستثمار هذا العنصر في مشاريع كبيرة وضخمة ذات أرقام عالية، ومن الضروري أن توضع هذه الأهداف على المدى البعيد، ولكن حتى يتم البدء في مثل هذه البرامج يجب أن تكون الانطلاق من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بمرور الأيام لتحقيق المشاريع والبرامج الكبيرة، وكذلك الحرص على عدم الإعلان عن البرامج الاجتماعية إلا بعد انطلاقها، فكثير من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرار لعدم قدرة المسؤولين على تنفيذها طبقاً لما تم الإعلان عنه، وهذا قد يساهم مستقبلاً في توقف البرنامج والإهتمام بجعل هذه البرامج الاجتماعية قائمة بذاتها مستقبلاً، وتعمل على تعطية مصروفاتها بنفسها حتى تكتب لها الاستثمار والبقاء، وحتى لا تصبح مركز تكلفة

¹ بشير بن عيشي، عمار بن عيشي: "أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في مؤسسات الصناعة الجزائرية: دراسة حالة ولاية بسكرة"، ملتقى منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 14 و 15 فيفري 2012 - جامعة بشار. ص 23.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

قد تلجأ المؤسسة في يوم من الأيام إلى الاستغناء عنه؛ وهناك بعض المعوقات التي تعيق المؤسسات لأداء دورها الاجتماعي وهي¹ :

1.2.2.1. المعوقات الإدارية:

- عدم احتواء بعض المؤسسات على إدارة العلاقات العامة؛
- نقص الخبرة للذين يشغلون أقسام البنك فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية والأخلاقية؛
- ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية؛
- إهمال الإدارات العليا في عملية اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية؛
- عدم وجود اتصال فاعل من قبل الإدارات مع الجمهور.

1.2.2.2. المعوقات القانونية:

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة.
- عدم وجود صيانة سياسية اجتماعية أخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي.
- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في المؤسسات، كالذي يتم تطبيقه في كبرى المؤسسات في العالم؛
- عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية وعندما يقدمون على مخالفة يضعون في حسابهم إحدى الاحتمالات التالية: قد لا يكتشف أمر المخالف وقد لا يتم إدانته أما إذا اكتشف أمره أو أدين فقد تغطي المكاسب المالية التي يحصل عليها ما يتحمله من خسائر؛ لأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المؤسسات على الأغلب لم تفرضه القوانين والأنظمة بل تحتمه ضرورة المنفعة المجتمعية العامة وهذا ما أدى إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية فيها.

1.2.2.3. المعوقات المالية:

- هدف بعض المؤسسات هو تعظيم الأرباح فقط؛
- الاعتقاد بأن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح المؤسسة وإضعافها في المنافسة الدولية؛
- نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية؛
- صعوبة الجمع بين العمل المربح وعمل الشركة المتباينة اجتماعياً.

¹. بشير بن عيشي، عمار بن عيشي: "أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في مؤسسات الصناعة الجزائرية: دراسة حالة ولاية بسكرة"، ملتقى منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 14 و 15 فيفري 2012 - جامعة بشار. ص 31

المطلب الثاني: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

تجه المؤسسة نحو تبني المسؤولية الاجتماعية انطلاقاً من تبنيها لإحدى الاستراتيجيات الأساسية للتعامل مع المسؤولية الاجتماعية، وتنقاوت تلك الاستراتيجيات بين رفض التبني والمبادرة الطوعية، وبين أن هناك أربع استراتيجيات يتم تبنيها لممارسة المسؤولية الاجتماعية والإسهام في الإنفاق على الأنشطة الاجتماعية وهي:

1. إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني

وتهتم هذه الاستراتيجية بالأولويات الاقتصادية للمؤسسات دون أن تبقى أي دور اجتماعي، لأن هذه المؤسسات تركز على تعظيم الربح والفوائد الأخرى.

2. إستراتيجية دفاعية:

وتعني القيام بدور اجتماعي محدود، وما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة من أجل حماية المؤسسة من الانتقادات وبالحد الأدنى.

3. إستراتيجية التسكين:

تهتم المؤسسة بالأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق على الجوانب المرتبطة للمتطلبات الاقتصادية والأخلاقية والقانونية.

4. إستراتيجية المبادرة الطوعية:

حيث تتبني المؤسسة دور اجتماعي واسع تأخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قرارات المؤسسة من الضروري وضع أولويات لبرامج المسؤولية الاجتماعية مع الأخذ بأكثرها صلة بأهداف المؤسسة بناءً على قيم أخلاقية راسخة تبني على أساس استراتيجيات محددة، والأخذ بالاستمرارية في تفيذها وفقاً لقدرات المؤسسة مع العمل على تبنيها لتصبح على المدى الأجل كيانات كبرى.

المبحث الثالث: البنوك التجارية ومدى اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية

إن الاهتمام بالخدمات الاجتماعية يعد واجباً أخلاقياً لكنه في نفس الوقت أيضاً أحد الوسائل التي يستخدمها البنك في تحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح، فقد دلت الأبحاث العلمية أن البنوك الأكثر إرهاضاً في حساسيتها لبيئتها الاجتماعية، استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل. وتستخدم البنوك عدة منتجات للوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية مثل: التبرعات، تمويل الحرف الصغيرة والمتوسطة، تمويل الخدمات الصحية والتعليمية ...¹

المطلب الأول: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية

إن الاهتمام بالخدمات الاجتماعية يعد واجباً أخلاقياً لكنه في نفس الوقت أيضاً أحد الوسائل التي يستخدمها البنك في تحسين الإنتاجية وتعظيم الأرباح، فقد دلت الأبحاث العلمية أن البنوك الأكثر إرهاضاً في حساسيتها لبيئتها الاجتماعية، استطاعت أن تكون أكثر ربحية في الأجل الطويل. وتستخدم البنوك عدة منتجات للوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية مثل: التبرعات، تمويل الحرف الصغيرة والمتوسطة، تمويل الخدمات الصحية والتعليمية بالإضافة إلى المساهمة في مختلف النشاطات الاجتماعية وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة، العاملين والزيائن.

1. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع:

يجب على البنك أن يقوم بتحديد احتياجات المجتمع وسيسعى للمساهمة في الوفاء بها، ويمكن أن يتحقق البنك ذلك من خلال المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعايتها أنشطته، وذلك من خلال قيامه بما يلي:

- ممارسة أنشطته وفقاً لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.

- تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى إلى الوفاء بها، على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني والتاريخي والثقافي

- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية، دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح.

يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع، ولذا فيجب على البنك أن يقوم بما يلي²:

- المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع؛
- التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية؛

¹ حسين أحمد علي أحمد، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد الأول، 1994، ص 27.

² المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: "المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية"، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، الطبعة الأولى، القاهرة، 1996، ص: 45.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

- دعم الكيانات التي تعنى بالشئون الاجتماعية إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.

تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة، وقيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح¹.

إن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم في نشاط البنك أن يحرص على:

- الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح؛

- إخبار وإشراك المؤسسات التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح في الأمور التي تخصها.

2. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه البيئة:

تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاصطلاح بمسؤولياته هذا يمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباء والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتتخذها، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي²:

- الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها؛

- الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة؛

- السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء.

- الاستخدام الأمثل والفعال للموارد؛ وذلك من خلال:

- تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة، والسعى إلى الاستخدام الوعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة؛

- يجب أن يكون هناك سعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعي العاملين بها.

- تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك، وذلك من خلال قيام البنك بما يلي:

- توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم؛

- سعي من البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين؛

¹ حسين عبد الله الأسرج، "المسؤولية الاجتماعية للشركات"، التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربية، العدد 90، فيفري 2010، ص 46.

² مقدم وهيبة جامعة وهران 2014 تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة دكتوراه ص 132.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

- تقدير البنك للموردين الذين يعترون الجوانب البيئية والاجتماعية أساساً لنشاطاتهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها ولعل أبسط مثال على المسؤولية الاجتماعية لبعض البنوك اتجاه البيئة هو قيامها بوضع سلات مهملات في الشوارع، والمتأمل لذلك بدقة يرى أن ذلك بالإضافة إلى كونه مسؤولية اجتماعية للبنك متمثلة في الحفاظ على البيئة فإنه أيضاً نوعاً من الدعاية للبنك حيث يشعر العميل بأن ذلك البنك يساهم في خدمة المجتمع مما يدفعه إلى التعامل مع ذلك البنك وتكون المحصلة النهائية لما سبق هو زيادة عدد عملاء البنك وبالتالي رفع الأداء بالنسبة للبنك وزيادة أرباحه¹.

3. المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه الموظفين²

لقد أصبح رضا العاملين منذ تجارب هاوثورن في العشرينات من العوامل الأساسية المؤدية لتحقيق الكفاءة، وعلى ذلك حتى يمكن الوصول إلى نقطة رضا العاملين في المؤسسة فيجب أن يكون هناك التزام من قبل المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين.

ولقد ساهمت مبادئ تايلور ومعاصريه والمتمثلة في مبدأ اختيار الرجل المناسب مبدأ الحفز المادي، مبدأ التدريب والتأهيل....الخ، في توجيهه الاهتمام بالعنصر البشري حيث كانت تلك المبادئ تهدف إلى زيادة الإنتاجية والوصول إلى الطريقة المثلثة للأداء³

أصبح هناك التزام وإهتمام من قبل البنوك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المستخدمين وذلك من خلال مجموعة من العوامل مثل احترام العنصر البشري واحترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثيره مساهمة كل فرد، ولذلك يجب على البنك:

- أن يطبق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتsonق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسمية؛

- أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل؛

- أن يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد مستويات الوظيفة يعمل على تسخير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال؛

- تقييم العاملين وتحفيزهم يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدرة في تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق النقدم المهني لهم ويطلب ذلك من البنك القيام بما يلي:

¹ محمد عباس بدوي: "المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع"، دار الجامعة. الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2000، ص 63

² حسين أحمد علي أحمد: "المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد الأول، 1994ص 13.

³ حسين أحمد علي أحمد: "المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد الأول، 1994ص 14.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

- وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك بإيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في وضع الخطط التدريبية.
- تبني نظم لتقدير سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقاً لمعايير الشفافية فضلاً عن تقدير جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.
- خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل القيام بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قد راتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.
- توفير سبل للحوار المتبدال بين البنك والعاملين به إن الحوار المتبدال هو الأساس الذي تبني عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فيجب على البنك أن يعمل على:
 - تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة؛
 - حد المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقتراحاتهم وأرائهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار.
 - تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.
 - إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.

4. المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الزبائن

- لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية اتجاه المتعاملين معه، ومن أمثلة أنشطة و المجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه ما يلي:
- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك؛
 - تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم؛
 - إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع سلوكيات عملاء البنك عند التعاملات البنكية؛
 - بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة؛¹
 - الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها؛
 - شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها؛
 - الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم² المطلب الثاني: القوى والعوامل الدافعة لممارسة البنوك لمسؤوليتها الاجتماعية.

¹ حسين أحمد علي أحمد: "المسؤولية الاجتماعية للإدارات تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على

قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد الأول، 1994ص: 15

² فالح عبد القادر الحوري وأخرون: "إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، 2003

المطلب الثاني: دوافع البنك لتطبيق المسؤولية الاجتماعية واستغلالها

يوجد العديد من القوى والعوامل الضرورية التي يجب الاهتمام بتدعمها بما يعمل على مساعدة البنك على ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية، ومن أهم هذه القوى والعوامل ما يلي:

1. تكوين الاتجاهات الايجابية لدى المسؤولين في البنك نحو أهمية المشاركة الاجتماعية:

يتم ذلك من خلال توفير برامج التنمية الإدارية وبرامج التهيئة المبدئية، والتي تعمل على مساعدتهم على استيعاب أبعاد المفهوم الموسع للمسؤولية الاجتماعية، خاصة في العناصر التالية:

- أن التكاليف التي يتحملها البنك نتيجة المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية ستكون لها آثار ايجابية على مكانة البنك في المجتمع ولو على المدى البعيد؛
- أنه يجب على البنك أن توازن بين كل من أهدافها الاقتصادية والاجتماعية حتى تتمكن من الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية؛

- إن مساهمة البنك في حل المشاكل الاجتماعية يتم أخذها بعين الاعتبار عند الحكم على مدى كفاءة إدارة البنك ونجاعة مخططاته الاستراتيجية؛

- أن هناك مسؤولية على البنك تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة وليس فقط أمام المساهمين والشركاء.¹

2. الاهتمام بالقضايا والمشكلات الاجتماعية في المجتمع يتكامل مع أعمال البنك:

هناك العديد من المتغيرات التي تعمل على تدعيم هذا العامل لدى المسؤولين بالبنك، ومن أمثلتها:

- يمثل عملاء البنك والمستفيدين من خدماته جزءا هاما من عناصر المجتمع، وهؤلاء بدورهم لن يستمر تعاملهم مع البنك إذا لم يحافظ البنك على متطلبات المجتمع واحتياجاته ويتناول مع مشاكله وأزماته؛
- أن المجتمع بعناصره المختلفة يمثل صاحب الفضل الأول في نشأة البنك وممارسته لأوجه نشاطه المختلفة ومساعدته على تحقيق الأرباح، مما يتطلب المحافظة على عناصره والاهتمام بمتطلباته وفأله لفضله في نشأة البنك واستمرارية نجاحه.

- تشجيع الأفراد والمؤسسات على المشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية، وتوجيه أنشطتهم وتصرفاتهم بما يساعد البنك على الاستفادة منها للوفاء بمسؤوليته الاجتماعية، ويجب الاهتمام بهذا العامل لما له من أهمية كبرى وذلك من خلال:

- استفاده البنك من خلال ما يقدمه الأفراد والمؤسسات وأجهزة المجتمع من أفكار ومقترنات.

¹ المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: "المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية"، المعهد العالمي للفكر. الإسلامي، الطبعة الأولى، القاهرة، 1996، ص:

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

- التعاون بين البنك وغيره من المؤسسات من أجل المساهمة في توفير العديد من مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع¹

3. تطوير وتنمية التوجيهات المصرفية بما يخدم أداء البنك لمسؤوليته الاجتماعية
وهناك جانبيين أساسيين لمصادر تلك التوجيهات وهما كما يلي:

1.3 الجانب الأول:

يتمثل في اللوائح والقوانين الحاكمة لنشاط البنك بصفة خاصة، وهي مجموعة القواعد عند ممارسة تلك العمليات والأنشطة بحيث تتضمن:

- الهيكل القانوني للبنك والشكل الذي يتزدهر لإتمام أعماله، والمؤسسات والهيئات التي لها حق الرقابة والإشراف على البنك بالإضافة إلى الهيئات الاستثمارية التي يرجع إليها البنك في بعض الأعمال؛

- إدارة البنك، حيث يتم تحديد أعضاء مجلس الإدارة وتحديد الصورة العامة لتنظيم أعمال البنك واحتياصاته وأنشطته المختلفة؛

- أهداف البنك وأغراضه والعمليات المصرفية والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يقوم بها البنك بمختلف أنواعها.

وتأثر تلك القوانين واللوائح والقرارات المتخذة، فقد تتيح قدرًا كبيراً من مشاركة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتعمل على توسيع قاعدة المستفيدين منها.

2.3 الجانب الثاني:

ويتمثل في البيئة المصرفية المحيطة بالبنك، حيث تقوم البنوك بممارسة أنشطتها وتقديم خدماتها في بيئه

مصرفية متعددة الأنظمة مما يلقي عليها عبئاً كبيراً في مثل هذه البيئة التي أنشئت البنك فيها منذ زمن بعيد وتقديم خدماتها بناءً على تجارب وخبرات متعددة²

4. تنمية وتطوير كفاءة المسؤولين بالبنك

حيث أن قيام إدارة البنك بممارسة مجالات المسؤولية الاجتماعية يتطلب العديد من المهارات اللازم توفرها في القائمين بهذه الأنشطة حتى يتسعى لها الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية بشكل مناسب، ومن أمثلة هذه المهارات ما يلي³:

1.4. المهارة العلمية: وهي تتمثل في مقدرة الأفراد على استخدام التفكير المنطقي ومبادئ البحث العلمي في القيام بعملية اتخاذ القرار، وتناول ما يواجه البنك من قضايا ومشكلات اجتماعية.

¹ طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصادر الأردنية"، مجلة الواقع المنظمة، العربية للتنمية الإدارية، 2002، ص: 43.

² المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: "المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية"، المعهد العالمي للفكر. الإسلامي، الطبعة الأولى، القاهرة، 1996، ص: 44.

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

- المهارة الفنية والتطبيقية: وتشير إلى قدرة الأفراد على استعمال ما يمتلكونه من معلومات وبيانات وحقائق متاحة؛

- بجانب الخبرات والممارسات السابقة في تناول ما يواجه البنك من قضايا ومشكلات اجتماعية.

2.4. المهارة السلوكية: وهي تعني مدى تفهم الأفراد للعوامل الإنسانية التي تحكم علاقات الناس بعضهم البعض وعلاقاتهم بعملهم ومجتمعهم، وبيان أثر ذلك على ما يواجه البنك من مشكلات وفي ضوء ذلك يجب على إدارة البنك الاطمئنان إلى توافر هذه القدرات والمهارات لدى الأفراد الذين يوكل إليهم ممارسة أنشطة المسؤولية حتى يتسعى لها الوفاء بمسؤوليتها الاجتماعية بالشكل المناسب.¹

المطلب الثالث: تقييم الدور التنموي للمسؤولية الاجتماعية

1. التنمية المستدامة الذاتية للمجتمع:

وفقاً لتعريف مجلس الأعمال العالمي للمسؤولية الاجتماعية، يمكن القول أن نجعل عناصر التنمية المستدامة للمجتمع في النقاط التالية:²

- التأكيد على بعد تمكين المجتمع المحلي كطرف محوري وأساسي في المشاركة في مشروعات التنمية الحضرية والاقتصادية والإنسانية بمستوياتها المختلفة، وذلك من خلال التركيز على رفع درجة الوعي العام بهذه المشاركة؛

توسيع دور الأطراف الثانوية في عملية المشاركة كوسيلة لدعم دور الأطراف ذات القوة النسبية المحدودة (المجتمع المحلي على سبيل المثال) ومن هذه الأطراف الثانوية، الجامعة ومراكز البحث التي يمكن أن تساهم في عملية التنمية؛

- الدفع المستمر في اتجاه التحول من المركزية إلى اللامركزية، وتقويض الصالحيات من المستوى المركزي إلى المستوى المحلي حتى في ظل الأطراف القائمة؛

- التركيز على تنمية ثقافة الحوار كأهم الآليات لتحقيق المشاركة المجتمعية ودعمها كعنصر في كل برامج بناء القدرات المحلية.

2. المسؤولية الاجتماعية والدور التنموي:

يتزايد الأمل والترقب لدى المستهلكين ولدى الموظفين والمديرين والعاملين بالمؤسسات ، ولاسيما الكبيرة منها والمتعددة الجنسيات في أن تتجاوز هذه المؤسسات دورها التقليدي المتمثل في الابتكار ، الإنتاج ، التعبئة والبيع من أجل تحقيق الربح ، ويرى الجمهور أن مجرد خلق الوظائف وسداد الضرائب لم يعد كافيا كإسهام

¹ طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامي: " المسؤلية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصادر الأردنية" ، مجلة الواقع المنظمة ، العربية للتنمية الإدارية ، 2002 ص45.

² عمار عماري، "إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها" ، المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة 8 .أبريل 2008 - والكافحة الاستخدامية للموارد المتاحة ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ص37.

الفصل الأول:

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية ودورها التنموي

وحيد يقدمه القطاع الخاص للمجتمع، فازدهار منتجات المشروعات الاستثمارية ذات المسؤولية الاجتماعية يشهد على صحة هذا الاتجاه، حيث يبدي المستثمرن قلقهم ويعلنون عن مواقفهم الأخلاقية، والاجتماعية للشركات التي يستثمرون فيها ويقومون برعايتها¹ ،

وتضع الجهات الاستثمارية ذات المسؤولية الاجتماعية الأفراد، والهيئات، الجامعات، المستشفى، المؤسسات وشركات التأمين وصناديق المعاشات التقاعدية والمؤسسات غير الهدافة إلى الربح دور العبادة، وقد تستبعد استثمارات الصناديق ممارسات أو منتجات بعينها مثل الكحول والأسلحة أو المنتجات المسيبة للبيئة أو قد تل JACK إلى التعرف على الجوانب الإيجابية لدى المؤسسات التي تعتمد سياسات تتسم بالفاعلية من أجل حماية البيئة، وتتبع إجراءات توظيف عادلة، وتحث في العلاقة بين الأعمال وقد أصبحت الأعمال الخيرية التي تتميز بالخطف والإدارة الجيدة، بدء من رعاية المهرجانات الثقافية حتى إعداد البرامج التعليمية للفئات المحرومة وحماية البيئة عنصر ضروريا ضمن جميع الأعمال الخاصة بالمؤسسات الكبيرة بشكل واقعي وعملي².

¹ عبد الحميد الخديمي، عبد اللطيف أولاد حيمودة: "مؤشرات التنمية المستدامة والأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال"، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 15-16 فيفري 2012 ص: 11.

² محمد علاق: "التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية"، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد البيئة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009 ص 169

خلاصة الفصل:

تساهم البنوك التجارية بدور كبير في تحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال مشاركتها المادية وغير المادية في مختلف أنشطة العمل الاجتماعي، إلا أنه يمكن القول على أداء البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية أن هناك خلط بينها وبين العمل التطوعي، وأيضاً أنها تأخذ في غالبيها شكل تبرعات أو أعمال تطوعية دون التوجه بفاعلية إلى برامج المسؤولية الاجتماعية الهدافة إلى التنمية المستدامة، وذلك راجع إلى عدم وضوح مفهوم شامل للمسؤولية الاجتماعية وبطء انتشار ثقافتها غير أن ظهور فيروس كورونا سنة 2019 وتفشيها على مستوى العالم أبرز أهمية كبيرة لممارسة المسؤولية الاجتماعية.

**الفصل الثاني: تداعياته تفشي
فيروس كورونا كوفيد 19 على
الاقتصاد العالمي والاقتصاد
الجزائري وتأثير القطاع المصرفي
الجزائري**

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

تمهيد:

في مقال نشر في مجلة التمويل و التنمية في جوان 2018 حول الأوبئة والاقتصاد أقر مؤلفوه إمكانية التنبؤ بنوع من الفيروسات الخطيرة والتي يمكن أن تجتاح العالم مسببة أزمة علمية على كل الأصعدة مما يخلق تحديات اقتصادية و اجتماعية وخلق وضع عصيب يسود العالم، وبعد سنة ونصف ظهر وباء كورنا كوفيد 19 الذي اجتاح العالم بأسر في فترة وجيزة مما أحق خسائر فادحة ومتزايدة في الأرواح في مختلف بلدان العالم وحتى يتسع لنظم الرعاية الصحية مواكبة الأزمة وحماية الأرواح كان من الضروري اللجوء إلى عمليات العزل و الحظر والإغلاق في معظم بلدان العالم، لذا فإن تداعيات هذه الجائحة لم تتوقف عند صدمات في القطاع الصحي فقط بل امتدت إلى الاقتصاد من خلال تسببها في إبطاء عجلة الإنتاجية وتعطيلها، لذا قد يشهد الاقتصاد العالمي انكماسا حاد في عام 2020 فإجراءات والتدابير الاحتواء واسعة النطاق و التي تم تطبيقها في معظم دول العالم بتزامن جعلت عجلة النمو الاقتصادي العالمي و كأنها تتوقف فجأة.

ومن أجل معرفة تداعيات فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي قسمنا هذا الفصل إلى أربعة مباحث:

- **المبحث الأول:** مفاهيم أساسية حول كوفيد 19.
- **المبحث الثاني:** تداعيات تفشي كوفيد على الاقتصاد العالمي.
- **المبحث الثالث:** تداعيات تفشي كوفيد 19 على الاقتصاد الجزائري.
- **المبحث الرابع:** تداعيات تفشي كوفيد 19 على القطاع المصرفي الجزائري.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول كوفيد 19

تعد جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد 19 أزمة صحية عالمية، اجتاحت العالم بأسره في فترة وجيزة لذا أصبح يعد موضوع الساعة وطنياً ودولياً وعليه ستنطرق في هذا المبحث إلى مفهوم فيروس كورونا كوفيد 19 أنواعه وأعراضه لننتهي لأسباب وطرق انتشاره.

المطلب الأول: ماهية وأصل الفيروس

يعد فيروس كورونا أحد الفيروсов الشائعات التي تسبب عدوى الجهاز التنفسى العلوي ، والجيوب الأنفية والتهابات الحلق في معظم الحالات لا تكون الإصابة به خطيرة إلا في بعض الاستثناءات ، ومن خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى لمحات تاريخية عن فيروسوں کورونا وكذلك مختلف تعريفات جائحة كورونا كوفيد 19.

1. نبذة عن فيروس كورونا (كوفيد 19)

تعد فيروسوں کورونا فصيلة كبيرة من الفيروسوں التي قد تسبب المرض للحيوان أو الإنسان ومن المعروف أن عدد من فيروسوں کورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسى التي تتراوح حدتها من زلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ، والممتلأمة التنفسية الحادة الوخيمة ، في حين لا ينبع البعض الآخر لذلك¹.

إن أول ظهور لفيروس كورونا كان سنة 2003، لم تعلن المنظمة الصحية أنه وباء رغم انتشار الإصابات به في 26 دولة، وذلك لأن المرض تم احتواوه سريعاً، ولم يتأثر سوى عدد قليل من الدول منها: الصين، تايوان، سنغافورة، كندا.

أما الظهور الثاني له فكان في السعودية سنة 2012 وسمى فيروس كورونا المتسبب في متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ليطال من بعدها جل أنحاء شبه الجزيرة العربية ثم 23 بلد أوربي وأسيوي وحتى في أمريكا الشمالية².

ثم أعلنت الصين يوم 12 ديسمبر 2019 عن آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروس كورونا، الذي يثير قلق بالغ في الوقت الراهن يسمى سارس كوف ، أو فيروس كورونا كوفيد 19 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة ولا يجب الخلط بينه وبين فيروس السارس الذي كان الجميع متخوفاً منه عام 2003، إذ أن فيروس سارس كوف 2 هو الذي يتسبب في مرض فيروس كوفيد 19، أما فيروس كوفيد 19 فهو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية على المشاكل التنفسية التي تؤدي للوفاة أحياناً، وقد تم إضافة الرقم 19

¹ سمير بوعيسي انعكاسات جائحة كورونا كوفيد 19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، مجلد 03، العدد 03، الجزائر 2020، ص 105.

² مريم لوکال، منظمة الصحة العالمية للطوارئ الصحة العابرة للحدود: فيروس كورونا نموذجاً، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، المجلد 11 ، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 389.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

إشارة إلى العام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة لهذا الفيروس ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدأ نقشه في مدينة أوهان الصينية ، وتم إرجاع أصل الفيروس إلى سوق الجملة هوانان حيث أكدت السلطات الصحية الصينية ذلك، ثم تحول كوفيد 19 إلىجائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم¹.

2.تعريف فيروس كورونا المستجد

مررت البشرية على مر التاريخ بالعديد من الأمراض الخطيرة وقد ترافق اسم هذه الأمراض المختلفة مع لفظ "جائحة" و مؤخرا اعتبرت منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا 19 المستجد جائحة ، فما معنى كلمة جائحة ومتى يطلق هذا اللفظ²؟

1.2 تعريف الجائحة:

لغة: من الفعل الثلاثي الجوح والاجتياح وتعني الهالك والاستئصال ، والجائحة مصيبة تحل بالرجل في ماله فتجتاحه، ويتبين أن الجائحة في اللغة العربية هي مصيبة متلفة أو مذهبة للمال أو النفس مثل يجتاح مرض ما منطقة ما فيحصد عددا كبيرا من الأرواح³.

اصطلاحا: يقول الدكتور محمد الدسوقي استشاري الأمراض الصدرية أن الوباء هو ظهور حالات مرضية معدية في دولة أو مجموعة من الدول الصغيرة متجاورة وينشر بصورة سريعة بين الناس ، أما الجائحة فهي ظهور حالات لأمراض معدية في أكثر دول العالم بأسره ويصعب السيطرة عليها مما يهدد صحة الناس ويحتاج تدابير صحية سريعة ، وخطط عاجلة للإنقاذ البشر و وأشار أن هذين المصطلحين يطلقان على الأمراض المعدية فقط⁴

2.2تعريف فيروس كورنا: من أهم التعريف المقدمة لفيروس كورنا المستجد مايلي:
فيروس كورونا (كوفيد 19) هو مرض تسبب به سلالة جديدة من الفيروسات التاجية (كورونا) والاسم الانجليزي المشتق للمرض: "CO" مما أول حرفين من كلمة "Corona" وبين "VI" وهو أول حرفين من كلمة "Virus" و "D" هو أول حرف من كلمة "Disease" سابقا "Novel19" هو

¹ فريد فلاك، أرقام واحصائيات حول أزمة كورونا الحديثة وتداعياتها على الاقتصاديات الكبرى في العالم، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 32.

² سفيان سوالم، التأمين ضد خطر جائحة كرونا كوفيد 19، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 32، العدد الخاص: القانون وجائحة كرونا كوفيد 19، الجزائر، 2020، ص 606.

³ سامية العايب، تداعيات فيروس كورونا كوفيد 19 على سوق العمل " التجارة الالكترونية نموذجا " ، مجلة قانون العمل و التشغيل ، المجلد 05، العدد 04 ، الجزائر ، 2020 ، ص 03.

⁴ لوبيزة مكسح، التدابير الشرعية للوقاية من جائحة كرونا المستجد covid 19 ، مجلة الأحياء ، المجلد 20 ، العدد 26 ،الجزائر ، 2020 ، ص 288

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس الذي تسبب بمرض المتلازمة التفسية الحادة الوبائية (سارز) وبعض من أنواع الزكام العادي.¹

كما يعرف فيروس كورونا كوفيد 19 أيضاً بأنه فيروس معدي ينتقل بين البشر تبدأ أعراضه كأعراض الأنفلونزا حيث يشعر الشخص بالارتفاع في درجة الحرارة واحتقان حلقه وضيق في التنفس و السعال والصداع ، تظهر أعراضه بعد 14 يوم من الإصابة به ،تطور أعراضه إلى التهاب رئوي حاد يمنع الأوكسجين من الوصول إلى الدم من يؤدي إلى الوفاة.²

وأخيراً عرف فيروس كورونا كوفيد 19 بأنه فيروس حاد وشديد يلازم ويصيب الجهاز التنفسى يكون على كوريات مستديرة أو بيضاوية ومتعدد الأشكال في كثير من الأحيان على مستوى الرئتان الذي ينقل بشكل أساسي عن طريق القطرات والاتصال، كذلك عن طريق الانتقال الجوي عندما يتعرض الناس لفترات طويلة لتركيزات عالية في الأماكن المغلقة نسبياً.

مما سبق نستخلص أن فيروس كورونا كوفيد 19 هو عبارة عن فيروس جديد قاتل وسرعى الانتشار يصيب الإنسان، باعتباره أحد الأمراض والفيروسات الخطيرة التي تهدد الصحة البشرية في كل أنحاء العالم.

المطلب الثاني: أنواع وأعراض فيروس كورونا

إن جميع فيروسوارات كورونا هي فيروسوارات مغلفة مع جينوم الحمض النووي الريبي الإيجابي ، تسبب معظمها المرض للحيوانات، و عرف حتى الآن سبعة أنواع من فيروسوارات كورونا تصيب الإنسان، وهي³:

- فيروس كورونا البشري (HCOV-229E)؛

- فيروس كورونا البشري HCOV OC 43 OC 43؛

- فيروس كورونا البشري NL6 HCOV-NL 63؛

- فيروس كورونا البشري HK 41؛

- فيروس كورونا SARS-COV؛

- فيروس كورونا MERS-COV؛

- فيروس كورونا المستجد COVID-19.

¹ عمر بن عيشوش، حسان بوسرسوب، دور شبكة الفاييس بوك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا كوفيد 19، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 293.

² بلعبدون عوار، آليات المحافظة على مناصب العمل في ظل أزمة كرونا كوفيد 19، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 76.

³ مؤسسة MSD، فيروس كرونا و المتلازمات التفسية الحادة (كوفيد 19 ،ميرس ، سارس) ، الولايات المتحدة الأمريكية ، 12/2020 ، ص 01.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

تسبب الاربعة الأولى من هذه الأنواع السبعة البشرية أمراض خفيفة في السبيل التنفسى العلوي تنجم عنها أعراض مشابهة لأعراض الركام الشائع في حين أن الأنواع الثلاثة الأخرى تسبب حالات عدوى أكثر شدة وقد أدت في الآونة الأخيرة إلى فاشيات كبيرة من الالتهاب الرئوي القاتل.

1. سارس-كوف: اختصار لفيروس كورونا المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة، وهو فيروس تاجي جرى التعرف عليه لأول مرة عام 2003 ، وتبين أنه المسؤول عن فاشية المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة سارس التي بدأت في الصين في أواخر عام 2002، أصيب فيه أكثر من 8000 شخص وتوفي حوالي 10%.

2. ميرس - كوف cov: اختصار لفيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية ، وهو فيروس اجي جر التعرف عليه لأول مرة عام 2012 ، وتبين أنه المسؤول عن متلازمة الشرق الأوسط التنفسية "ميرس" أصيب به 2468 شخص ومعدل الوفيات حوالي 34.5%¹.

3. سارس - كوف 2 (covid-19) : اختصار لفيروس كورونا 2 المسبب للمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة ، تم رصد ستة أنواع منه ، كل نوع يختلف في شدة المرض والأعراض والحاجة إلى توفير دعم للجهاز التنفسى للمريض أثناء مرحلة الشفاء وهي²:

أ. النوع الأول: يشبه الأنفلونزا، لكن دون الاصابة بالحمى (Flu-like with no fever) ومع أعراض الصداع فقدان حاسة الشم وألام العضلات والسعال والتهاب الحلق وألام في الصدر.

ب. النوع الثاني: يشبه الأنفلونزا، لكن مع حمى وفقدان الشهية (Flu-like with fever)، ومع أعراض الصداع فقدان حاسة الشم وألام العضلات والسعال والتهاب الحلق وبحة في الصوت.

ج. النوع الثالث: هضمي (gastro-intestinal) حيث يعاني المريض من الإسهال، مع أعراض الصداع فقدان حاسة الشم وفقدان الشهية والتهاب الحلق وألام الصدر دون سعال.

د. النوع الرابع: حاد من المستوى الاول (severe level -one)، مع التعب وأعراض الصداع فقدان حاسة الشم والسعال والحمى وبحة في الصوت آلام في الصدر.

ه. النوع الخامس: حاد من المستوى الثاني (severe level -two)، مع ارتباك، تعب وصداع فقدان حاسة الشم وفقدان الشهية والسعال والحمى وبحة في الصوت والتهاب الحلق وألام العضلات

و. النوع السادس: حاد على المستوى الثالث، بطيء وتتنفسى الاول (severe level -three –abdominal and respiratory)، حيث يصيب الشخص بضيق في التنفس واسهال وألام شديدة في البطن مع الصداع، فقدان حاسة الشم وفقدان الشهية والسعال والحمى وبحة في الصوت وألام في الصدر وتعب وارتباك وألام العضلات.

¹ مؤسسة MSD، مرجع سابق، ص 02.

² أسامة أبو الرب، دراسة تكشف 06 أنواع من مرض كورونا، جريدة الجزيرة نت، مكة المكرمة، 28/12/2020، في الموقع الالكتروني.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

المطلب الثالث: أسباب ظهور وانتشار فيروس كورونا المستجد

تعد فيروسات كورونا حيوانية المنشأ، فهي قادرة على الانتقال من الحيوان إلى الإنسان كما تملك القدرة بعد ذلك على من إنسان مصاب إلى آخر كما هو الحال مع فيروس كورونا المستجد. وقد أشارت دراسة صينية إلى أن يكون نوع من الأفاعي الحيوان المسؤول عن نقل العدوى لهذا الفيروس إلى الإنسان، غير أن الأمر لم يتم تأكيده حتى الآن ، كما أشارت ذات الدراسة إلى أن الخفافيش قد تكون المسئولة عن نقل العدوى للأفاعي التي بدورها عملت كناقل وسيط لوصل العدوى للإنسان ، وهو ما جعل خبراء البيئة يحذرون من تجارة الحيوانات البرية واعتبارها قنابل موقوتة للأبيئة خاصة وأنها تجمع أنواعا مختلفة من الحيوانات البرية قد تنتقل الفيروسات إلى بعضها البعض وتنسبب في انتشارها¹.

1. أسباب انتشار فيروس كورونا كوفيد 19

وضع علماء الفيروسات عدة أسباب لتفسير تفشي فيروس كورونا المستجد أهمها²:

- التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة والإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس كوفيد 19؛
- التأخر في غلق المطارات والموانئ؛
- الأخذ بعين الاعتبار المصالح التجارية الاقتصادية للدول؛
- الأحكام المسقبة وغياب الوعي الصحي لدى العامة؛
- التغيرات المناخية والزيادة في قطع الأشجار من الغابات، وكمية النفايات المتزايدة يزيد من تلوث الجو وسهولة نقل الفيروس إلى جسم الإنسان.

2. طرق انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19):

غالبا تنتشر الأمراض المعدية بطرقتين، إما تنتقل مباشرة من شخص إلى آخر، أو بطريقة غير مباشرة عن طريق وسيط يقوم بنقل المرض بين الأفراد. وبما أن فيروس كورونا (كوفيد 19) من بين الأمراض المعدية فإن طريقة انتقاله أيضا تتم بطرقتين مباشرة وغير مباشرة، وقد أثبتت أغلب الدراسات والأبحاث حول طريقة انتشار فيروس كورونا أن طريقة الانتقال الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان عن طريق المفرزات التنفسية الناتجة عن الزفير، مثل السعال أو العطاس، لهذا يجب أن تكون المسافة بين الأشخاص 1.5 مترا على الأقل حتى لا تنتقل العدوى إذا عطس أو تنفس شخص مصاب، حيث تبقى قطرات الناقلة لفيروس كورونا المستجد معلقة في الهواء لفترة قصيرة وقد تتسرب على طاولة أو كرسي مثلاً أو أي شيء من هذا القبيل، فيصبح ناقلا للعدوى عندما يلمسه الشخص السليم ووصول الفيروس إلى مسالكه التنفسية عن طريق فمه أو أنفه سواء من الهواء الملوث أو ملامسة الأماكن الملوثة بيديه لذلك كان ينصح بغسل الأيدي

¹ لوبيزة مكسح، مرجع سابق، ص 290-291.

² سهامية سماح، الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات و البحث الإنسانية، المجلد 05، العدد 03 ، 2020 ، ص 03 ،

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

وتعقيمها دوريا ، حيث يعتبر فيروس كورونا قادر على البقاء على الأسطح المعدنية أو الزجاجية أو البلاستيكية ، لفترة تصل إلى ثمانية أيام في درجة حرارة الغرفة.¹

المبحث الثاني: تداعيات تفشي فيروس كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي

أحدث جائحة كرونا (كوفيد19) أزمة إنسانية وصحية غير مسبوقة، فقد أفقدت العالم توازنه وأدت الإجراءات الضرورية لاحتواء الفيروس إلى عرقلة النشاط الاقتصادي، وتم وصفها بالصدمية الاقتصادية نظرا إلى تداعياتها على مؤشرات الاقتصاد العالمي، وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى تداعيات تفشي فيروس كورونا على كل من التجارة الخارجية السياحة الدولية وأسواق النفط لننتهي بتداعياته على القطاع المصرفي العالمي.

المطلب الأول: تداعيات تفشي كوفيد 19 على التجارة الخارجية العالمية

انعكـس وباء كورونـا بأـزمـة عـلـى التـجـارـة العـالـمـيـة وـعـلـى سـلـاسـل التـورـيد فـي عـالـم أـكـثـر تـرـابـطـا وـاعـتـمـادـا عـلـى بـعـضـهـ الـبعـض ، فـعـلـى الرـغـمـ مـن جـهـودـ الدـولـ لـزيـادـةـ العـولـمـةـ لـلـتـمـتـعـ بـميـزةـ التـكـلـفـةـ وـالتـطـورـ التـكـنـوـلـوـجـيـ وـزيـادـةـ الـابـتكـارـ وـمـنـ ثـمـ زـيـادـةـ التـنـمـيـةـ وـمـسـاـهـمـةـ لـلـوـصـولـ إـلـىـ أـهـدـافـ التـنـمـيـةـ ، إـلـاـ أـنـهـ مـعـ بـداـيـةـ الـجائـحةـ وـمـعـ تـطـبـيقـ سـيـاسـاتـ الـاـغـلـاقـ تـأـثـرـتـ حـرـكـةـ التـجـارـةـ الـخـارـجـيـةـ وـتـوقـفـتـ سـلـاسـلـ التـورـيدـ مـاـ أـدـىـ فـيـ النـهاـيـةـ إـلـىـ أـزـمـاتـ فـيـ الـعـرـضـ وـالـطـلـبـ فـيـ الـعـدـيدـ مـنـ السـلـعـ الـإـسـتـرـاتـيـجـيـةـ وـتـدـهـورـ فـيـ سـوقـ الـعـمـلـ وـغـيرـهـ مـنـ الـأـزـمـاتـ.² وـمـنـ خـلـالـ هـذـاـ مـطـلـبـ سـوـفـ يـتـمـ التـطـرـقـ إـلـىـ أـثـرـ الـجائـحةـ عـلـىـ التـجـارـةـ الـعـالـمـيـةـ عـامـ 2020ـ.

1. وضع التجارة عالميا:

أثرت الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن كوفيد 19 بشكل كبير على التجارة العالمية بشكل عام ، انخفض حجم التجارة العالمية في سنة 2020 بحوالي 9% حيث انخفض حجم التجارة في السلع ب حوالي 6% بينما انخفض حجم التجارة في الخدمات بحوالي 16.5% ولكن تأثير الجائحة في النصف الأول من سنة 2020 أكثر حدة حيث انخفضت التجارة العالمية بحوالي 15% ثم بدأت التجارة في التعافي النصف الثاني وخصوصا في الربع الأخير من عام 2020 وخاصة في تجارة السلع حيث ارتفعت التجارة في السلع بحوالي 8% في الربع الرابع من سنة 2020 ، بينما ظل حجم التجارة في الخدمات دون تغير، كما يجد بالذكر أن طاع الخدمات يمثل 2/3 من إجمالي الناتج ويحتوي على أكثر من نصف الوظائف عالميا³.

ويمكن تمثيل حجم الصادرات والواردات السلعية خلال الأربعين الثالث والرابع من عام 2020 في

الجدول الموالي:

¹ نعيم بوعموشة، فيروس كورونا كوفيد 19 في الجزائر - دراسة تحليلية - مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، الجزائر ، 2020 ، ص 127-126.

² كنزي سيراج، التجارة العالمية في عام كرونا ، المركز المصري لل الفكر و الدراسات الاستراتيجية ecss 2021/04/20 ، ص 01 WTO. Global Trad Updat .world Trad Report . Geniva.10feb 2021 p02 ³

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

جدول رقم: 01 حجم الصادرات والواردات السلعية خلال الربع الثالث والربع الرابع لعام 2020.

الربع الرابع 2020		الربع الثالث 2020		
الصادرات	الواردات	الصادرات	الواردات	
%1	%1	%9	%5	الدول المتقدمة
%8	%6	%2	%5	الدول النامية
%7		%3		التجارة بين دول الجنوب
%0	%1	%14	%12	الدول النامية باستثناء دول شرق آسيا
%14		% 14		التجارة بين دول ج باستثناء دول شرق آسيا

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفقر، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن حجم الصادرات السلعية قد شهد تدهور خلال الربع الثالث من عام 2020، حيث انخفض حجم الصادرات السلعية في الدول المتقدمة والدول النامية بنسبة 9% و2% على التوالي، في حين أن حجم الصادرات السلعية انخفض بنسبة 5% لكل من الدول النامية والمتقدمة. أما بالنسبة للربع الرابع فقد انتعشت التجارة الدولية حيث ارتفع حجم الصادرات السلعية بنسبة 8% في الدول النامية بينما الدول المتقدمة فقد انخفض بنسبة 1% متحسن عن الانخفاض البالغ 9% في الربع الثالث من عام 2020، في حين أن حجم الواردات السلعية قد ارتفع في الدول المتقدمة والنامية بنسبة 1% و6% على التوالي.

كما نلاحظ أن تعافي التجارة العالمية في الربع الرابع من عام 2020 يعود إلى تعافي التجارة في الدول النامية وخصوصا دول شرق آسيا، حيث أنه وب مجرد استبعاد اقتصاديات دول شرق آسيا فإن النمو التجاري الإيجابي للدول النامية سيتلاشى.

إن انخفاض حجم التجارة العالمية خلال الربع الثالث من عام 2020 يعود إلى الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا المتمثلة في التباعد الاجتماعي وفرض حظر التجول بأوقات مختلفة ، الأمر الذي انعكس على عدد العمال بالمصانع وكذلك خفض ساعات العمل مما أدى إلى تأثير حركة التجارة العالمية ، أما بالنسبة للانتعاش التجاري للربع الرابع من عام 2020 فيعود إلى تحسن حجم التجارة في السلع التي زاد الطلب عليها بسبب كوفيد19¹.

¹ ماجد الجميل، سلع شرق آسيا تعشّش التجارة العالمية وقطاع الخدمات يتخلّف، جنيف، في الموقع الإلكتروني: <https://aleqt.com/2021/02/10/article-2020291.html> يوم 21/06/2021.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

ويمكن توضيح نسبة صادرات السلع للاقتصاديات الرئيسية لعام 2020 في الجدول التالي:

جدول رقم 02: صادرات السلع للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%) .

الاتحاد الأوروبي	جمهورية كوريا	اليابان	الولايات المتحدة	إفريقيا الجنوبية	الصين	الهند	الاتحاد الروسي	البرازيل	
-14	-11	-14	-17	-14	-6	-25	-22	-8	النصف الأول
-5	-3	-12	-13	1	8	-6	-24	-8	الربع الثالث
3	4	3	-5	15	17	-5	-19	-4	الربع الرابع

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفمير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

بناء على الجدول رقم 02 أعلاه يتبيّن لنا أن صادرات السلع للاقتصاديات الرئيسية شهدت تدهورا في النصف الأول من عام 2020 مقارنة بالفترة نفسها من العام 2019، وكانت صادرات الهند السلعية الأكبر تدهورا من بين هذه الاقتصاديات، حيث انخفض بحوالي 25%， ولكن على الرغم من هذا التدهور إلا أنها الصين سجلت أقل انخفاض في الصادرات السلعية، حيث انخفضت بحوالي 06% فقط في النصف الأول من سنة 2020 وتعتبر الصين الدولة الوحيدة التي تسجل نموا في صادراتها السلعية في الربع الثالث من سنة 2020، أما بالنسبة لربع الرابع فقد سجل ثلثي هذه الدول نموا في الصادرات السلعية لتكون الصين ذات أكبر نمو بحوالي 17%， في حين أن الصادرات السلعية للبرازيل والهند والاتحاد الأوروبي لاتزال في اخفاض وخصوصا الاتحاد الروسي حيث سجلت تجارتة انخفاض بـ 19% في الربع الرابع مقارنة بنفس الفترة من عام 2019¹.

أما فيما يتعلق ب الصادرات الخدمات الاقتصادية الرئيسية لعام 2020 فيمكن توضيحيها من خلال الجدول التالي:

¹ كنزي سيراج، مرجع سبق ذكره، ص 27.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي
والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

جدول رقم 03: صادرات الخدمات للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%)

الاتحاد الأوروبي	جمهورية كوريا	اليابان	الولايات المتحدة	إفريقيا الجنوبية	الصين	الهند	الاتحاد الروسي	البرازيل	
-16	-16	-20	-17	-37	-7	-7	-20	-10	النصف الأول
-14	-19	-31	-27	-64	-4	-5	-37	-31	الربع الثالث
-14	-2	-20	-26	-64	2	-8	-34	-17	الربع الرابع

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

نلاحظ من خلال الجدول أنه بالرغم من ان الانخفاض في صادرات الخدمات في النصف الاول من سنة 2020 مقارنة بالفترة نفسها من سنة 2019 كانت الى حد ما قريبة من التدهور في صادرات الخدمات باستثناء جنوب إفريقيا إلا أنها تدهورت بوتيرة أسرع في الربع الثالث باستثناء الهند والصين والاتحاد الأوروبي حيث شهدت هذه الدول تحسنا ضئيلا في وتيرة الانخفاض وكانت جنوب إفريقيا صاحبة اكبر انخفاض في الصادرات الخدمية بنسبة 37% في النصف الاول من سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 نفس الفترة، وبنسبة 64% في الربع الثالث من عام 2020 مقارنة بنفس الفتر م عام 2019 ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى توقف حركة السياحة.

أما بخصوص واردات السلع الاقتصادية في عام 2020 يمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي
والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

جدول رقم 04: واردات السلع للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%)

الاتحاد الأوروبي	جمهورية كوريا	اليابان	الولايات المتحدة	إفريقيا الجنوبية	الصين	الهند	الاتحاد الروسي	البرازيل	
-15	-9	-10	-13	-25	-7	-32	-6	-5	النصف الأول
-9	-9	-19	-5	-29	-3	-24	-8	-30	الربع الثالث
-2	-2	-8	4	-10	5	-4	-5	2	الربع الرابع

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفقيه، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

لقد سجلت واردات السلع تدهوراً كبيراً في النصف الأول من عام 2020 مقارنة بالفترة نفسها في العام 2019 ولكن بسبة متفاوتة حيث كانت الهند صاحبة أكبر انخفاض بنسبة 32% وتليها جنوب إفريقيا بنسبة 25% وكانت البرازيل صاحبة أقل انخفاض في نفس الفترة، وكانت الصين الاستثناء لوحيد حيث سجلت نمواً بنسبة 3% في وارداتها السلعية نـ أما بالنسبة لوضع واردات السلع في الربع الأخير فقد تحسنت في جميع الاقتصاديات.

اما فيما يتعلق بواردات الخدمات الاقتصادية الرئيسية في عام 2020 فيمكن إبرازها من خلال الجدول التالي:

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي
والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

جدول رقم 05: واردات الخدمات للاقتصاديات الرئيسية في عام 2020 (%)

الاتحاد الأوروبي	جمهورية كوريا	اليابان	الولايات المتحدة	إفريقيا الجنوبية	الصين	الهند	الاتحاد الروسي	البرازيل	
-14	-19	-4	-20	-33	-25	-12	-27	-26	النصف الأول
-12	-22	-16	-30	-45	-26	-10	-49	-35	الربع الثالث
-12	-15	-6	-21	-45	-23	-11	-39	-33	الربع الرابع

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

بناء على الجدول كان التدهور الأكبر في بيانات التجارة العالمية في واردات الخدمات ، حيث انخفضت بنساب ضخمة في معظم الاقتصاديات و تدهور الوضع أيضا في الربع الثالث في العديد من الاقتصاديات فعلى سبيل المثال انخفضت واردات الخدمات في الاتحاد الروسي بنسبة 27% في النصف الاول من عام 2020 مقارنة بنفس الفترة في 2019 واتسمر الانخفاض ليصل الى 49% في الربع الثالث من عام 2020 مقارنة بالفترة نفسها 2019، إضافة إلى ذلك كانت واردات الخدمات الوحيدة التي لم تشهد نموا في أية دولة في الربع الرابع من 2020 و هو ما يشير إلى تخلف القطاع مقارنة بقطاع السلع.

إن انخفاض حجم الصادرات والواردات للسلع والخدمات يعود إلى تداعيات فيروس كورونا حيث أن العديد من الاعمال التجارية أصبحت تعمل بطاقة محدودة أو أوقفت نشاطها تماما، كما فرضت قيود على حركة المسافرين عبر الحدود في حين ان الانتعاش الذي شهدته التجارة الخارجية في الربع الاخير من عام 2020 يرجع إلى انتعاش قطاعات ذات صلة بالسلع التي زاد الطلب عليها بسبب كوفيد 19 أي المنتوجات ذات العلاقة بالمعدات الصحية و الحماية الشخصية، كما يعود إلى تخفيف بعض القيود على التجارة الدولي.

المطلب الثاني: تداعيات تفشي كوفيد 19 على الساحة الدولية

تسربت جائحة كوفيد 19 في تعطيل غير مسبوق بالسفر و السياحة محلياً و دولياً مما أدى إلى توقف وجهات السفر إلى الأسواق الخارجية في جميع أنحاء العالم وهو ما انعكس سلباً على عدد السياح الوافدين

الشكل رقم 01: عدد السياح الدوليين الوافدين في عامين 2019-2020 (بالملايين)



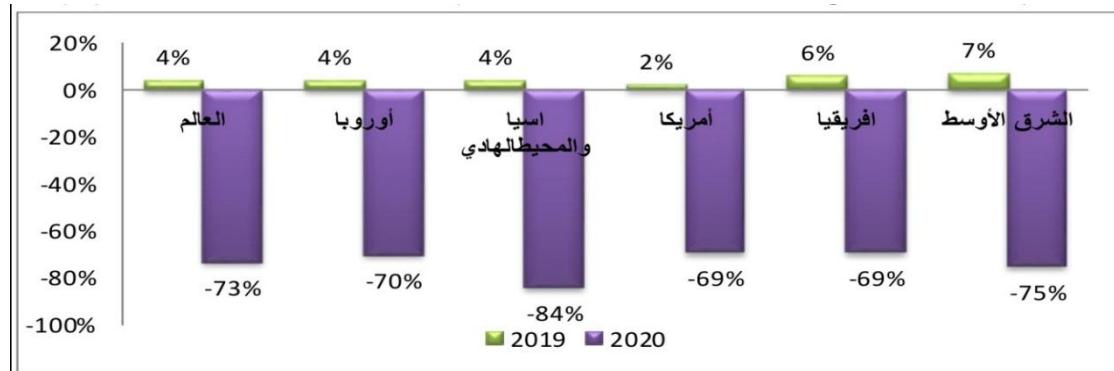
المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفقيه، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

يتبيّن لنا من خلال الشكل البياني رقم 6 أن عدد السياح الوافدين الدوليين عام 2020 أقل بكثير منه في عام 2019 ، وهذا يدل على التأثير الكبير لوباء كورونا على قطاع السياحة الدولية . كما شهد عدد السياح الدوليين الوافدين انخفاضاً بنسبة 73% عام 2020 مقارنة بعام 2019 الذي سجل نمواً يقدر بـ 4% ، ويمثل هذا خسارة قدرها مليار ملyar من السياح الوافدين الدوليين مقارنة بالعام 2019 ، وذلك بسبب الانخفاض غير المسبوق في الطلب و القيود المفروضة على السفر على نطاق واسع ، ما يتترجم هذا إلى 1.3 ترليون دولار أمريكي من إيرادات السياحة الدولية المفقودة عائدات التصدير ، و ذلك وفقاً للبيانات التي تم رصدها من قبل الوجهات السياحية¹ ، و يمكن توضيح ذلك في الشكل التالي :

¹ منظمة السياحة العالمية، 2020 أسوأ عام في تاريخ السياحة مع عدد أقل من ملبار زائر دولي، 2021/01/28، ص.1.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

الشكل رقم 02: عدد السياح الدوليين الوافدين حسب الأقاليم في عامين 2019-2020 (%)



المصدر: (عائشة بن سيف، غادة لفمير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021).

يتبيّن لنا من خلال الشكل رقم 7، وحسب الأقاليم، أن منطقة آسيا والمحيط الهادئ سجلت انخفاضاً قدر بـ 84% وهي المنطقة التي بها أعلى مستوى من قيود السفر، وكانت ثاني أكبر المناطق تضرراً هي الشرق الأوسط بنسبة انخفاض بلغت 75% تلتها أوروبا بنسبة انخفاض 70% في عدد الوافدين، على الرغم من انتعاش صغير وقصير الأجل في صيف 2020 حيث انخفض عدد السياح الدوليين بأكثر من 500 مليون. وشهدت إفريقيا وأمريكا انخفاضاً بنسبة 69% في الوافدين الدوليين، بعد نتائج أفضل إلى حد ما في الربع الأخير من العام.

المطلب الثالث: تداعيات تفشي كوفيد 19 على أسواق النفط

أدت سرعة تفشي الفيروس إلى تعطيل كبير في عملية الانتاج في العالم، وشل حركة النقل البري والبحري والجوي وما ترتب عنه من انخفاض لطلب العالمي على الطاقة خاصة النفط، مما تسبب في انهيار غير مسبوق في اسعار النفط كما هو موضح في الشكل التالي:

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

الشكل 03: الأسعار الفورية لسلة خامات أوپك خلال عام 2019-2020 دولار/برميل



المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

يتبيّن لنا من خلال الشكل البياني السابق أن أسعار سلة خامات اوپك عام 2020 أقل بكثير من عام 2019 وهذا يدل على التأثير الكبير لوباء كورونا على أسواق النفط العالمية.¹

تراجع المتوسط السنوي لسعر سلة خامات اوپك في عام 2020 إلى 41.16 دولار وهو مستوى يقل بنحو 22.9 دولار للبرميل بالنسبة لعام 2019 أي بانخفاض 35.7%， وذلك بسبب الصدمة الغير مسبوقة في الطلب العالمي بسبب جائحة كورونا المستجد كوفيد19 حيث ارتفعت مخزونات النفط العالمية وسط فائض كبير من امدادات النفط الخام.

ويمكن توضيح حجم الطلب العالمي على النفط خلال عام 2020 في الجدول المولى:

¹ منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، اوپك، النشرة الشهرية حول التطورات البترولية في الأسواق العالمية، جانفي 2021، ص 01، (بتصريح).

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي
والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

جدول رقم (06): الطلب العالمي على النفط خلال عام 2020(مليون برميل /اليوم)

العالم	نسبة التغير %	مجموع الدول الصناعية	نسبة التغير %	باقي العالم	نسبة التغير %
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول		
93.5	91.2	82.6	92.7		
2.1	10.41	-10.9	-8		
43.9	44.3	35.9	45.3		
2.3	23.4	-21.1	-6.2		
49.6	47.9	46.2	47.1		
2.5	4.1	-1.7	-10.3		

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفمير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

من خلال الجدول السابق يتبيّن لنا أنه انخفض الطلب العالمي على النفط خلال اربع الأول من عام 2020 بمقدار 8.1 مليون برميل في اليوم ، أي انخفاض بنسبة 8% مقارنة بمستويات الربع الرابع من عام 2019 ليصل إلى حوالي 92.7 مليون برميل حيث انخفض طلب مجموعة الدول الصناعية بنسبة 6.2% ليصل إلى 45.3 مليون برميل يومي ، كما انخفض طلب بقية دول العالم بنسبة 10.3% استمر انخفاض الطلب العالمي خلال الربع الثاني من عام 2020 بشكل قياسي حيث بلغ 10.1 مليون أي بنسبة 10.9% مقارنة بالربع السابق ليصل إلى حوالي 82.6 مليون ب/ي . حيث انخفض طلب مجموعة الدول الصناعية بنسبة 21.1% ، كما انخفض طلب بقية دول العالم بنسبة 17% ليصل إلى 46.2 مليون ب/ي. في حين بدء تعافي الطلب العالمي على النفط خلال الربع الثالث من عام 2020 ليصل إلى 91.2 مليون ب/ي، أي أن بنسبة زيادة تبلغ 10.41% مقارنة بالربع الثاني من عام 2020، حيث ارتفع طلب مجموعة الدول الصناعية بنسبة 23.4% ليصل إلى 43.3 مليون ب/ي ، كما ارتفاع طلب بقية دول العالم بنسبة 4.1% واستمر تعافي الطلب العالمي على النفط خلال الربع الرابع من عام 2020، وإن كان بوتيرة أبطأ من الربع السابق، ليصل إلى نحو 93.5 مليون ب/ي أي بنسبة 2.1% مقارنة بمستويات الربع السابق. حيث ارتفع طلب دول منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية بنسبة 2.5% ، ليصل إلى 49.9 مليون ب/ي¹ .

¹ منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، أوبك، النشرة الشهرية حول التطورات البترولية في الأسواق العالمية، جانفي 2021، ص 01.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي
والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

أما حجم العرض العالمي للنفط وسوائل الغاز الطبيعي خلال عام 2020 فيمكن إبرازها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (07): العرض العالمي للنفط وسوائل الغاز الطبيعي خلال عام 2020.

2020 الربع الرابع	2020 الربع الثالث	2020 الربع الثاني	2020 الربع الأول	
92.2	90.3	91.6	100.1	العالم
2.1	-0.32	-8.4	-0.69	نسبة التغير %
30.2	29.1	30.7	33.5	الدول الأعضاء في منظمة أوبك
3.8	-5.2	-8.3	-2.1	نسبة التغير %
62	61.2	60.9	66.5	الدول المنتجة من خارج أوبك
1.3	0.5	-8	0.2	نسبة التغير %

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لففيري، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

من خلال الجدول السابق يتبيّن لنا أن إمدادات العالمية من النفط قد انخفضت خلال الربع الأول من عام 2020 بقدر 700 ألف برميل/يوم ، أي بنسبة 0.69% مقارنة بمستويات الربع الرابع من عام 2019 لتصل لحوالي 100.1 مليون ب/ي حيث ارتفع إجمالي إمدادات الدول المنتجة من خارج أوبك بنسبة 0.2% لتصل إلى 66.5 مليون ب/ي، بينما انخفض إمدادات الدول الأعضاء في منظمة أوبك من النفط الخام وسوائل الغاز الطبيعي بنسبة 2.1% لتصل إلى 33.5 مليون ب/ي¹، في حين انخفضت الإمدادات العالمية من النفط خلال الربع الثاني من عام 2020 تزامناً مع بدء تطبيق اتفاق خفض الإنتاج القياسي بين دول الأوبك وبعض الدول الأخرى المنتجة للنفط بقدر 8.5 مليون ب/ي، أي بنسبة 8.4% مقارنة بمستويات الربع السابق، لتصل إلى حوالي 91.6 مليون ب/ي، حيث انخفض إجمالي إمدادات الدول المنتجة من خارج أوبك بنسبة 8% لتصل إلى 60.9 مليون ب/ي. بينما انخفضت إمدادات الدول الأعضاء

¹ منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، مرجع سابق، جوان 2020، ص 02

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

في منظمة أوبك من النفط الخام و سوائل الغاز الطبيعي بنسبة 3.8% لتصل إلى 30.7 مليون ب/ي¹، استمر انخفاض الإمدادات العالمية من النفط خلال الربع الثالث من عام 2020 بمقدار 300 ألف برميل يومياً أي بنسبة 0.32% مقارنتا بالربع الثاني من عام 2020 لتصل إلى 90.3 مليون ب/ي حيث ارتفع إجمالي إمدادات الدول المنتجة من خارج أوبك بنسبة 0.5% لتصل إلى 61.2 مليون ب/ي بينما انخفضت إمدادات الدول الأعضاء في منظمة أوبك من النفط الخام و سوائل الغاز الطبيعي بنسبة 5.2% لتصل 29.1 مليون ب/ي²، حيث بدء تعافي الإمدادات العالمية من النفط خلال الربع الرابع من عام 2020 بمقدار 1.9 مليون ب/ي أي بنسبة 2.1% لتصل إلى حوالي 92.2 مليون ب/ي حيث ارتفع إجمالي إمدادات الدول المنتجة من خارج أوبك بنسبة 1.3% لتصل إلى 62 مليون برميل يومياً بينما ارتفعت إمدادات الدول الأعضاء في منظمة أوبك من النفط الخام و سوائل الغاز بنسبة 3.8% لتصل إلى 30.2 مليون ب/ي³.

المطلب الرابع: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على اقتصاد بعض الدول الكبرى (الصين والولايات المتحدة الأمريكية)

شهد العالم ظهور وباء كرونا كوفيد 19 في أواخر سنة 2019 الذي اجتاح بشكل سريع و مفاجئ عدة دول وفي ظرف قصير ، تراجعت فيه المعاملات الاقتصادية نتيجة غلق الحدود بين الدول و توقف إنتاجية السلع ، مما أثر بشكل مباشر على اقتصادات الدول ، و في ظل غياب و تضارب المؤشرات حول إيجاد لقاح مناسب لمواجهة هذا الفيروس المتحول و المثير في بنائه و تركيبته مع قوة انتشار سريع ، هذا ما خاف تأثيرات مالي وتجاري وتباطؤ في الطلب العالمي لذا تعرضت كثير من الاقتصاديات لخسائر فادحة، ومن هذا المنطلق نتطرق في هذا المطلب لأقوى اقتصادات العالم مثل الصين والولايات المتحدة الأمريكية.

1. أثر تداعيات كرونا على الاقتصاد الصيني:

يحتل الاقتصاد الصيني المركز الثاني بعد الولايات المتحدة الأمريكية في الاقتصاد العالمي ، وتشير أرقام قاعدة البيانات للبنك الدولي إلى أن الناتج المحلي للصين بلغ 13.6 تريليون دولار في عام 2018 بما يمثل نسبة 15.8% من الناتج المحلي العالمي ، كما أن صادرات السلعية في نفس العام بلغت 2.4 تريليون دولار بما يمثل نسبة 12.2 من إجمالي الصادرات للعالم⁴.

¹ منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، مرجع سابق، أوت 2020، ص 02.

² منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، مرجع سابق، ديسمبر 2020، ص 02.

³ منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، مرجع سابق، جانفي 2021، ص 02.

⁴ بركات أحمد، تيغرسي الهواري، الحرب الاقتصادية بين كورونا وعملاق الاقتصاد العالمي (الصين)، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 03، الجزائر، 2020، ص 4 .

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

2.1 الأثر على الناتج المحلي الإجمالي:

يمكن توضيح أثر فيروس كورونا على الناتج المحلي الإجمالي للصين من خلال الجدول المولى:

جدول رقم (08): تطور الناتج المحلي الإجمالي للصين خلال عام 2020

الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	السنة
%6.5	%4.9	%3.2	-%6.8	2020

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه خلال الربع الأول من عام 2020 انخفض الإنتاج المحلي الإجمالي للصين بنسبة %6.8 وهو ما يعكس الضرب الشديد الناجم عن تفشي كوفيد 19 بعد أن فرضت السلطات الصينية إغلاقاً لمدة شهرين تقريباً وتعليق جميع الأنشطة التجارية، أما خلال الربع الثاني والثالث والرابع فقد عرف الناتج المحلي الإجمالي نمواً بنسبة متزايدة %3.2، %4.9، %6.5 على التوالي مما يعكس نتائج الجهد المستمر لإعادة فتح الأعمال واستئناف الأنشطة التي تم تقييدها بسبب فيروس كورونا¹.

3.1 الأثر على التجارة الدولية:

يمكن توضيح أثر فيروس كورونا على التجارة الدولية في الصين من خلال الجدول المولى:

جدول رقم (09): إجمالي الصادرات والواردات من السلع ومعدل نموها في الصين خلال عام (2020)

الارتفاع عن العام السابق (%)	المبلغ 100 تريليون يوان	
1.9	321557	إجمالي الاستيراد و التصدير
4	179326	إجمالي الصادرات من البضائع
-0.7	142231	إجمالي البضائع المستوردة
27.4	37096	فائض الاستيراد و التصدير

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن إجمالي تجارة الواردات و الصادرات من السلع في الصين بلغ حوالي 321557 تريليون يوان في عام 2020، بزيادة قدرها 1.9% عن عام 2019 وهو رقم قياسي من بينها صادرات بقيمة 179326 ت/ي مسجلة زيادة قدرها 4% ، أما الواردات فقد بلغت 142231 ت/ي

¹ رفيقة صباح، فاتح حركاتي، تداعيات أزمة كورونا على الاقتصاد الصيني، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 20، العدد 02، الجزائر، 2020، ص.02

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

مسجلة انخفاض قدره 0.7% و بالتالي تكون الصين قد سجلت فائض في ميزانها التجاري بحوالي 37096 أي بارتفاع يقدر بـ 27.4%， رغم فيروس كوفيد 19 إلا أن الاقتصاد الصيني قاوم الصدمة وحقق فائض في الميزان التجاري ونمو إيجابيا حيث حققت صادرات الصين من السلع تحسينا كبيراً ويعود ذلك أن الصين ساهمت بشكل كبير في تصدير المواد الطبية وأدوات الوقاية من الفيروس إلى أكثر من 200 دولة ومنطقة حول العالم، ويعتبر الاقتصاد الصيني الوحيد في العالم الذي حقق نمواً إيجابياً في تجارة السلع مما يعكس المرونة والقدرة التنافسية الشاملة للتجارة الخارجية في الصين.¹

4.1 الأثر على القطاع المصرفي:

لقد كان لأزمة كرونا أثر كبير في زيادة المخاطر على نشاط البنوك خاصة البنوك التي تنشط في جانب قروض الشركات، حيث في ظل الحجر الإلزامي و الغلق الذي عرفته الصين توقف النشاط الإنتاجي والصناعي مما أثر على نشاط هذه البنوك وزيادة المخاطر، لكن البنوك الكبيرة والتي تعتبر أغلبيتها بنوك حكومية ملك للدولة الصينية بينت أنها قادرة على استيعاب الصدمة التي شكلها فيروس كورونا للقطاعات الاقتصادية، رغم ارتفاع تكلفة المخاطر في القطاع البنكي الصيني، لقد أبان القطاع المصرفي الصيني مرونة كبيرة وقوية من خلال احتواه الذكي للأزمة من خلال الدعم الحكومي وما نتج عنه الحيز الهائل للمناورة في الاقتصاد وتمويله². ويمكن توضيح أثر فيروس كرونا على القطاع المصرفي الصيني من خلال الجدول التالي:

¹ ماجد منير ، عبد المحسن سلامة، حجم التجارة الخارجية الصينية تصل مستويات قياسية، بوابة الأهرام، 2021، في الموقع الالكتروني: <https://uabonline.org/ar/> تم الاطلاع يوم 13/06/2021 .

² تأثير كرونا المستجد على القطاع المصرفي ، مجلة اتحاد المصارف العربية 2020 ، في الموقع الالكتروني : <https://uabonline.org/ar/>

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

الجدول رقم (10): إجمالي أصول و إجمالي مطلوبات القطاع المصرفي الصيني خلال عام 2020 (تريليون يوان صيني)

النسبة من الاجمالي المصرفية (%)	نسبة التغيير (%)	2020	
/	10.7	332.94	إجمالي أصول المؤسسة المالية
/	9.5	302.4	إجمالي أصول المؤسسة المصرفية
41	10.3	124	أصول البنوك التجارية الكبرى
17.9	12.8	54.2	أصول البنوك التجارية المساهمة
/	10.8	321.1	إجمالي مطلوبات المؤسسة المالية
/	10.2	293.11	إجمالي مطلوبات المؤسسة المصرفية

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن إجمالي أصول المؤسسات المالية بلغ حوالي 332.94 تريليون يوان صيني في عام 2019 بنسبة 10.7%， ومن بين المؤسسات نجد المؤسسة المصرفية حيث زادت أصولها بشكل مطرد في عام 2020 بنسبة 9.5% بالمقارنة مع 2019 ، وبلغ إجمالي أصول المؤسسات المصرفية الصينية حوالي 302.4 تريليون يوان صيني ، وم بين هذه الأصول سجلت أصول البنوك التجارية الكبرى 124 تريليون يوان صيني ، تمثل 41% من إجمالي الأصول المصرفية و بزيادة 10.3% عن العام السابق 2019 ، أما أصول البنوك التجارية المساهمة بلغت حوالي 54.2 تريليون يوان صيني في عام 2019 ، وبلغ إجمالي الأصول المصرفية ، أما إجمالي المطلوبات المؤسسات المالية بلغ 321.1 تريليون يوان صيني خلال عام 2020 بزيادة 10.8% عن عام 2019 بقيمة 293.11 يوان صيني.

2. أثر فيروس كرونا على الاقتصاد الأمريكي:

يعاني الاقتصاد الأمريكي من أزمات ومشكلات منذ تفشي فيروس كورونا المستجد، الذي ضرب العالم في نهاية عام 2019، حيث دخل أكبر اقتصاد عالمي في ركود اقتصادي عميق، هو الأسوأ منذ الركود

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

المسجل في ثلثينات القرن الماضي، بسبب توقف الأنشطة لاحتواء الوباء الأمر الذي وضع أمريكا في وضع أسوأ تجارياً، وهذا ما سنتناوله بتفصيل.

2.2. الأثر على الناتج المحلي الخام:

يمكن توضيح أثر فيروس كورونا على الناتج المحلي الإجمالي للولايات المتحدة الأمريكية خلال

الجدول المولاي¹:

جدول رقم (11): تطور الناتج الإجمالي للولايات المتحدة الأمريكية خلال عام 2020 (%)

الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	السنة
5	33	-32.9	-5	2020

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لففيفي، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

نلاحظ من الجدول السابق أن انخفاض الناتج المحلي الإجمالي للولايات المتحدة الأمريكية في الربع الأول من عام 2020 بمعدل سنوي قدره 5%， و انخفض في الربع الثاني بمعدل سنوي قدره 32.9%， حيث يعكس الانخفاض في الناتج المحلي الإجمالي في الربع الاول و الثاني بسبب الاستجابة لانتشار ، حيث أصدرت الحكومات أوامر البقاء في المنزل في مارس و أبريل من عام 2020 مما أدى إلى تغيرات أدى إلى تغيرات سريعة في الطلب ، حيث تحولت الشركات و المدارس إلى العمل عن بعد و ألغت العمليات وألغى المستهلكون أو قيدوا أو أعادوا توجيه إنفاقهم².

وارتفع الناتج المحلي الإجمالي بمعدل سنوي قدره 5%， في الربع الأخير من عام 2020، بمعدل سنوي قدره 33.1% وتعكس الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي الجهد المستمرة لإعادة فتح الأعمال واستئناف الأنشطة التي تم تأجيلها بسبب الوباء³.

كما ارتفع الناتج المحلي الإجمالي بمعدل سنوي قدره 5%， في الربع الأخير من عام 2020، وتعكس الزيادة الانتعاش الاقتصادي المستمر من الانخفاضات الحادة في الوقت السابق من عام 2019، والأثر المستمر لوباء كورونا، بما في ذلك القيود الجديدة والاغلاقات التي دخلت حيز التنفيذ في بعض مناطق الولايات المتحدة الأمريكية.

¹ بالاعتماد على موقع : <http://www.bea.gov/news/archive> تم الاطلاع يوم 2021/06/17

² المكتب الأمريكي للتحليل الاقتصادي ، 2020 ، في الموقع الالكتروني : <https://www.bea.gov/2020/gross> تم الاطلاع يوم 2021/06/17:

³ المكتب الأمريكي للتحليل الاقتصادي ، 2020 ، في الموقع الالكتروني : <https://www.bea.gov/2020/gross> تم الاطلاع يوم 2021/06/17:

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

3.2. الأثر على التجارة الدولية:

يمكن توضيح أثر فيروس كورونا على التجارة الدولية للولايات المتحدة الأمريكية من خلال الجدول المواري.

جدول رقم (12): تطور الناتج المحلي الإجمالي للولايات المتحدة الأمريكية خلال عام 2020 (%)

نسبة التغيير (%)	عام 2020	
16.7	49.4	العجز
-20.5	151.3	الصادرات
-13.7	200.7	الواردات

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

أعلن مكتب الإحصاء الأمريكي و المكتب الأمريكي للتحليل الاقتصادي عن عجز يقدر بـ 49.4 مليار دولار في أبريل من عام 2020، ويرجع الانخفاض في الصادرات و الواردات التي استمرت في أبريل جزئياً إلى تأثير كوفيد 19، حيث كانت العديد من الشركات تعمل بقوة محدودة أو توقفت تماماً عن العمل، وتم تقدير حركة المسافرين عبر الحدود، وفي أبريل 2020 بلغت الصادرات 151.3 مليار دولار أي أقل بمقدار 38.9 مليار دولار عن صادرات مارس من نفس السنة، وبلغت الواردات في أبريل 2020 بمقدار 200.7 مليار دولار ، أي بانخفاض قدره 31.8 مليار دولار عن واردات مارس في نفس السنة ، حيث عكست الزيادة في عجز السلع والخدمات لشهر أبريل 2020 بسبب الزيادة في عجز السلع من 8.5 مليار دولار إلى 71.8 مليار دولار ، وانخفاض فائض الخدمات بمقدار 1.3 مليار دولار إلى 22.4 مليار دولار و بذلك انخفض عجز السلع والخدمات بمقدار 26 مليار دولار أو 13.4 % مقارنة بالفترة نفسها 2019 وانخفضت الصادرات بمقدار 79.8 مليار دولار أي بـ 9.5 % وانخفضت الواردات بمقدار 105.8 مليار دولار أي 10.2 % خلال عام¹ 2020.

4.2 الأثر على القطاع المصرفي:

انخفاض دخل القطاع المصرفي لعام 2020 عن مستوى في عام 2019 ، ويرجع ذلك أساساً إلى ارتفاع نفقات المخصصات الناتجة عن تطبيق منهجية الخسائر من قبل البنوك الكبيرة وعدم اليقين الاقتصادي المرتبط بالوباء ، وبالرغم من هذا الانخفاض ارتفع صافي الدخل في الربع الرابع من عام 2020 ، وهو مايعكس التحسن الاقتصادي ، كما سجلت البنوك انخفاضات متواضعة في جودة الأصول و حجم

¹ المكتب الأمريكي للتحليل الاقتصادي ، 2020 ، في الموقع الإلكتروني <https://www.bea.gov/news/2020/us-intemational-trade-goods-and-services-april-2020> . تم الاطلاع يوم 2021/07/17:

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

القروض ، و في ظل تحديات الوباء ، زادت البنوك مستويات رأس مالها في 2020 ، وارتفع اجمالي حقوق الملكية المصرفية بنسبة 5.4% أي إلى 2.2 تليون دولار وفي نهاية 2020 ظلت نسبة رأس المال قوية حيث بلغ متوسط الراس مال العادي 13.87% ، ومتوسط اجمالي رأس المال القائم على المخاطر عند 15.48% كما شهد الخطاب المصرفى زيادة حادة في طلب العملاء على الودائع ، أي نمو الودائع تسارع في الربع الرابع من عام 2020 مما يعكس ارتفاعا مستمرا لمعدلات الانخفاض وانخفاض الانفاق حيث واصلت البنوك دعم عملائها ومجتمعاتها من خلال استمرار انشاء الغالبية العظمى من قروض برنامج حماية شيكات الراتب المضمون من قبل إدارة الأعمال الصغيرة والتي تقدر بحوالي 800 مليار دولار بالنسبة للقطاع المصرفى من الربع الرابع من عام 2020 و نتيجة لـإلغاء قروض الشراكة بين القطاعين العام والخاص زادت القروض في مدار العام 2020 بأكمله بنحو 3.3% و استمرت أسعار الفائدة المنخفضة إلى عدم اليقين الاقتصادي في تحدي القطاع المصرفى مما سيضع ضغطا هبوطيا على الارادات على الايرادات وصافي هامش الفائحة ، ومع ذلك يحافظ القطاع المصرفى على مستويات قوية من رأس المال و السيولة و التي يمكن ان تخفف الخسائر المحتملة¹.

جدول رقم (13): نسبة إجمالي الائتمان إلى الناتج المحلي الإجمالي لأعمال التجارية والأسرية (مليار دولار)

السنة	نسبة الائتمان إلى إجمالي الناتج المحلي الإجمالي	إجمالي الائتمان الشركات	إجمالي الائتمان الأسر
2020	%1.73	17.71	16.64

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفظير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

لعدة سنوات و قبل الوباء نما إجمالي الائتمان للناتج المحلي الإجمالي بوتيرة أفضل ، ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن في عام 2020 أدى الاقراض القوي إلى الأعمال التجارية و الاسرية إلى دفع نسبة الائتمان للناتج المحلي الإجمالي إلى مستويات قياسية قدرت بنسبة 1.73% حيث كانت الشركات مدينة بقيمة 17.71 مليار دولار و الأسر مدينة بقيمة 16.64 مليار دولار ، مما دفع إلى رفع نسبة الائتمان إلى الناتج المحلي الإجمالي².

¹ مؤسسة التأمين الفيدرالية في الموقع الالكتروني: <https://www.fdic.gov/news/speeches/2021/spmy1921.html> تم الاطلاع يوم 2021/06/19:

² مجلس محافظي نظام الاحتياطي الفيدرالي ، الموقع الالكتروني:-2021-may-publications/ ، 2021/06/19 تم الاطلاع يوم borrowing-by-businesses-and-households.htm

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

المبحث الثالث: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد الجزائري

تميزت السنوات الماضية السابقة لأزمة فيروس كورونا كوفيد 19 بتحديات اجتماعية وسياسية واقتصادية في الجزائر ، لقد عانى الاقتصاد الجزائري من تباطؤ في النمو لعامه الخامس على التوالي 2015-2019 وسط الاضطرابات الاجتماعية وانتقال سياسي صعب انعكس سلبا على حركة الاقتصاد الجزائري حيث تم تقويضه بسبب قلة الاستثمارات الأجنبية و المحلية مع تآكل الاحتياطات من الصرف الأجنبي وتراجع عائدات البلد من الصادرات النفطية هذا الاخير سبب ضغوط كبيرة على السياسة الحكومية في تنفيذ البرامج التنموية وسياسة الدعم الاجتماعي ، إن المدوه السياسي الذي عرفته الجزائر في الربع الأخير من 2019 لم ينتهي وبأزمة جديدة تلوح في الأفق من عيار آخر ومن مؤشر آخر مؤشر الصحة بظهور فيروس كورونا كوفيد 19 الذي طغى مظهره على الساحة الدولية والمحلية ودخول البلاد في مواجهة جديدة على كل الجبهات الصحية الاجتماعية والاقتصادية حيث تأثر الاقتصاد الجزائري جراء هذه الأزمة، ومن خلال هذا المبحث نسلط الضوء على أثار فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد الجزائري بدراسة - أثار فيروس كورونا كوفيد 19 على قطاع الطاقة والمحروقات في الجزائر.

- أثار فيروس كورونا كوفيد 19 على التجارة الخارجية الجزائرية.

- أثار فيروس كورونا كوفيد 19 على نسبة الاستثمار العام والخاص في الجزائر.

- أثار فيروس كورونا كوفيد 19 على بعض المؤشرات (مستوى التضخم الأسعار البطالة والفقر).

المطلب الأول: أثار فيروس كورونا كوفيد 19 على قطاع الطاقة والمحروقات في الجزائر

أضاف تفشي وباء كرونا كوفيد 19 آثار سلبية على سوق النفط العالمية حيث تسبب هذا الفيروس في انكماش كبير في الطلب العالمي وتباطؤ في العرض العالمي، حيث ستواجه الجزائر صدمة كبيرة على اثر هذه التقلبات في السوق النفطي حيث ستشهد تقليل في الإيرادات المالية و عجز كبير في الميزانية في ظل عدم استقرار أسعار النفط، كما التزمت الجزائر باتفاقية أوبك التي تقضي بخفض انتاج النفط بمقدار 200 كيلو بait في اليوم حتى نهاية سنة 2020 ، حيث سيؤدي انخفاض النفط عند 30 دولار أمريكي للبرميل في عام 2020 الى انخفاض اجمالي الإيرادات المالية للجزائر بنسبة 21.2% و سيتراوح العجز المالي ما بين 6-8.3 % إلى من الناتج المحلي الإجمالي. أما الطلب على الغاز الجزائري فقد شهد تراجع كبير في السنوات الأخيرة خاصة سنة 2020 حيث انخفض سعره إلى حوالي 2 دولار أمريكي مع العلم أن الجزائر

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

تورد عدت دول أوربية وافريقية بالغاز الطبيعي ، ويرجع ذلك الى الظروف الصحية في ظل تأزم الوضع وتفشي الجائحة¹.

كما تأثرت كبريات الشركات الوطنية في مجال الطاقة في الجزائر مثل مجمع سونلغاز لشركات الكهرباء و الغاز الجزائرية نتيجة السياسة الاجتماعية التي فرضتها الحكومة الجزائرية بإرجاء وتأجيل سداد فواتير الكهرباء و الغاز نتيجة فيروس كرونا حيث وصل مستحقات الشركة الغير محصلة حوالي 160 مليار دينار جزائري (1.23 مليار دولار أمريكي) وهذا بنهائية سنة 2020².

مجمع سوناطراك هو الآخر تأثر بأزمة الجائحة حيث تراجعت استثمارات المجمع عام 2020 في مجال التنقيب و الحفر عن البترول و الغاز من 14 مليار دولار أمريكي إلى 7 مليار دولار أمريكي أي تقلصت نسبة الاستثمارات بنسبة 50% ، كما سجلت شركة نفطال (فرع من مجمع سوناطراك) التي تحترم توزيع تسويق الوقود ، خسائر بلغت 41 مليار دينار جزائري (333 مليون دولار) كان نتيجة توقيف النقل والإغلاق الذي عرفته البلاد³.

المطلب الثاني: أثار فيروس كورونا كوفيد 19 على التجارة الخارجية الجزائرية

حسب تقارير مديرية الدراسات والاستشراف التابعة لوزارة المالية فإن صادرات وواردات الجزائر قد تراجع خلال الثلاثي الثالث من سنة 2020 مقارنة بثلاثي الثالث من سنة 2019، حيث سجلت الصادرات نسبة 32.57% أي بمبلغ قدره 18.04 مليار دولار أمريكي، أما الواردات فقد سجلت نسبة 21.01% أي بمبلغ قدره 25.49 مليار دولار أمريكي. ويمكن توضيحه من خلال الجدول التالي:

¹ وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، السياسة النقدية سمحت بتحسين السيولة النقدية، الجزائر، 2020، في الموقع الإلكتروني: 2020-2016-2020 <http://www.aps.dz/ar/economie/102716> تم الاطلاع يوم 2021/06/26.

² وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، ديون سونلغاز تتجاوز عتبة مليار دولار، الجزائر، 2020، في الموقع الإلكتروني: 2020-2016-2020 <http://www.aps.dz/ar/economie/102716> تم الاطلاع يوم 2021/06/26.

³ وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، تراجع استثمارات مجمع سوناطراك بـ 50%， الجزائر، 2020، في الموقع الإلكتروني: 2020-2016-2020 <http://www.aps.dz/ar/economie/102716> تم الاطلاع يوم 2021/06/26.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

الجدول رقم (14): الفارق في الميزان التجاري الجزائري

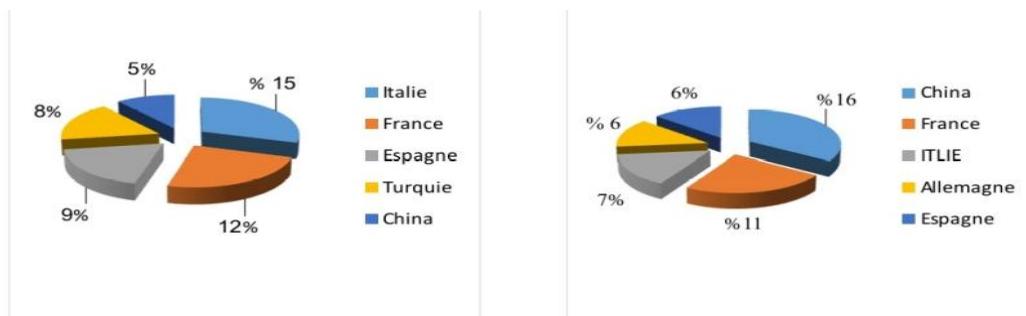
الفارق %	2020 09 أشهر	2019 09 أشهر	
	دولار أمريكي	دولار أمريكي	دولار أمريكي
-21.01	-16.64	25660.49	3228068.83
-32.57	-28.84	18229.04	2292924.84
36.33	41.83	-7431.45	-935143.99
			-5450.98
			-650190.05
		%71.04	%83.22
			نسبة التغطية

La source: Direction des Etudes et de la prospective, statistiques du commerce

Extérieur de l'Algérie-période premier de l'année 2020-Ministère de finances Direction générale des douanes p 07

لقد تأثرت التجارة الخارجية الجزائرية نتيجة فيروس كرونا كوفيد 19 من حيث الصادرات ومن حيث الواردات حيث تمثل أروبا الشريك الرئيسي للجزائر بنسبة 67.6% من إجمالي التجارة الخارجية خلال سنة 2020 منها 36.5% بالنسبة للصادرات و 31.1% بالنسبة للواردات، و تعتبر إيطاليا أكبر سوق تصدير بينما الصين هي المورد الرئيسي للجزائر بنسبة 16.20% موضح في الشكل رقم 02 رقم 103.

الشكل رقم 04: يوضح الدول الخمس المصدرة والمستوردة للجزائر



La source : Direction des Etudes et de la prospective, Statistiques du commerce Extérieur de L'Algérie –période Premier trimestre de l'année2020- , Ministère de finances Direction générale des Douanes ,P33,34.

¹ موسى كاسхи، دریال رقیة، أزمة فيروس كورونا وأثارها على الاقتصاد الجزائري، مجلة أبحاث، المجلد 06 العدد 01/2021، الجزائر، الصفحة 901

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

1. **الصادرات:** تعتمد الصادرات الجزائرية على نسبة 97% على قطاع المحروقات من بترول وغاز وبسببجائحة كرونا وتطبيق الحجر المنزلي وتتعليق النقل الجوي والبحري وغلق المطرات وتتعليق الرحلات وتحفيض الانتاج اذا بدوره إلى تراجع الطلب في الأسواق الدولية على النفط والغاز مسجلا بذلك زيادة فيالمخزون ووجود فائض في السوق مما أدي إلى تراجع كبير في أسعار النفط والغاز مما أثر على الصادرات الجزائرية وانخفاضها وكما أشر إليه سابق في مطلب أثار فيروس كرونا على قطاع الطاقة و المحروقات في الجزائر¹.

2. **الواردات:** لقد أثر فيروس كرونا كوفيد 19 على واردات الجزائر كون الصين تغطي 16.20% منواردات الجزائر حيث تعتبر الصين الموطن الأصلي للفيروس كرونا كوفيد 19 حيث ظهر في هذه الأخيرة والإغلاق الكلي الذي قامت به الصين لمدة 03 أشهر تقريبا ما أدى إلى توقف الإمدادات الصينية منالسلع ومعدات وأجهزة مما أعاقد عملية الانتاج والتوزيع وانخفاض المخزون وارتفاع أسعار بعض السلعوفقدان سلع أخرى في السوق، كذلك البروتوكول الصحي والذي فرضته الجزائر على الحاويات والمواد الواردة إلى الجزائر خوفا من تسببها في نشر الفيروس مما أثر سلبا على مراحل النقل و التسليم².

المطلب الثالث: تداعيات تفشي فيروس كورونا على نسبة الاستهلاك والاستثمار العام

والخاص

نتيجة لتدابير الوقاية التي فرضتها الدولة من أجل احتواء الفيروس شهد كل من الاستهلاك والاستثمار الخاص انخفاض حاد حيث انخفض الطلب على الخدمات والسلع الاستهلاكية غير الأساسية مع بداية انتشار المرض ، كما انخفض الاستثمار الخاصة بسبب نقص السيولة من جهة تقييد تحركاتالأشخاص من جهة أخرى مما قلل من فرص الاستثمار ، أما عن الاستهلاك العام والاستثمار العام فقداتخذت الدولة مجموعة من التدابير بناء على الوضع الاقتصادي للبلاد حيث اعلنت عن خفض الإنفاق الجاري بنسبة 30% ما يعادل 12مليار دولار أمريكي مع الحفاظ على ثبات الأجور وحماية الإنفاق على الصحة و التعليم ، كما اعلنت عن وقف ابرام عقود الدراسات والخدمات مع المكاتب الأجنبية لتقليل منالنفقات والتي تكلف الخزينة 7مليار دولار سنويا ، كما أجلت اطلاق المشاريع المسجلة أو قيد التسجيل فيبعض المناطق من الوطن بالإضافة إلى خفض تكاليف شركة سوناطراك في باب أعباء الاستغلال والاستثمار من 14 مليار دولار إلى 7 مليار دولار³.

¹ موسى كاسحي، دریال رقیة، أزمة فيروس كورونا وأثارها على الاقتصاد الجزائري، مجلة أبحاث، المجلد 6، العدد 1 (2021) الصفحة 901.

² موسى كاسحي، دریال رقیة، مرجع سابق الصفحة 901.

³ صندوق النقد العربي، تقرير آفاق الاقتصاد العربي، الإصدار الثاني عشر ، أغسطس 2020 ، ص 19 ، 20 .

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

المطلب الرابع: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على بعض المؤشرات، التضخم الأسعار البطالة والفقر.

1. مستوى التضخم والأسعار: بلغ معدل التضخم السنوي في الجزائر %3.5 مع نهاية شهر ديسمبر 2020 كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (15): يوضح مؤشر أسعار المستهلك CPI مع معدل التضخم خلال سنة 2020

الأشهر	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أوت	جويلية	يونيو	ماي	أفريل	مارس	فيفري	جانفي	-
مؤشر أسعار المستهلك CPI (نقاط)	226	228	224	221	221	221	225	225	222	220	220	220	-
مؤشر أسعار المستهلك النقل (نقاط)	220	220	220	219	217	217	215	215	215	214	214	214	-
التضخم الغذائي %	0.8	1.3	-1.7	-1.8	0.6	2.3	-0.3	0.6	0.8	-0.5	-1	-	-
معدل التضخم % شهرياً	-0.8	1.6	1.3	0	-1.6	-0.1	1	0.5	1.1	-0.1	0.3	0.3	-
معدل التضخم %	3.5	2.4	2.7	1.2	1.2	2.2	3	1.6	2.3	2.4	1.7	1.4	-

المصدر: موسى كاسхи، دربال رقية، أزمة فيروس كورونا وأثارها على الاقتصاد الجزائري، مجلة أبحاث، المجلد 6، العدد 1 (2021) ص 901.

ومن خلال الجدول رقم 07 نلاحظ أن مؤشر أسعار المستهلك CPI شهد تذبذب خلال سنة 2020 حيث سجل ارتفاع طفيف مع بداية أبريل مسجلا 225 نقطة أي مع بداية تفشي الوباء في الجزائر، لينخفض بعدها في الثلاثي الثالث ويسجل 221 نقطة إلى 224 نقطة خلال شهر سبتمبر، ويسجل أقصى نقطة له خلال شهر أكتوبر بـ 228 نقطة ، ولعل التذبذب المسجل في مؤشر أسعار المستهلك CPI جعل معدل التضخم الغذائي ومعدل التضخم الشهري يسجل معدلات إيجابية وسلبية خلال سنة 2020 ، من -8.1% (شهر أوت) إلى 2.3% (شهر جوان)، في حين بلغ معدل التضخم السنوي خلال سنة 2020 نسبة 3.5% حسب آخر التقديرات المعلن عنها خلال شهر ديسمبر سنة 2020.

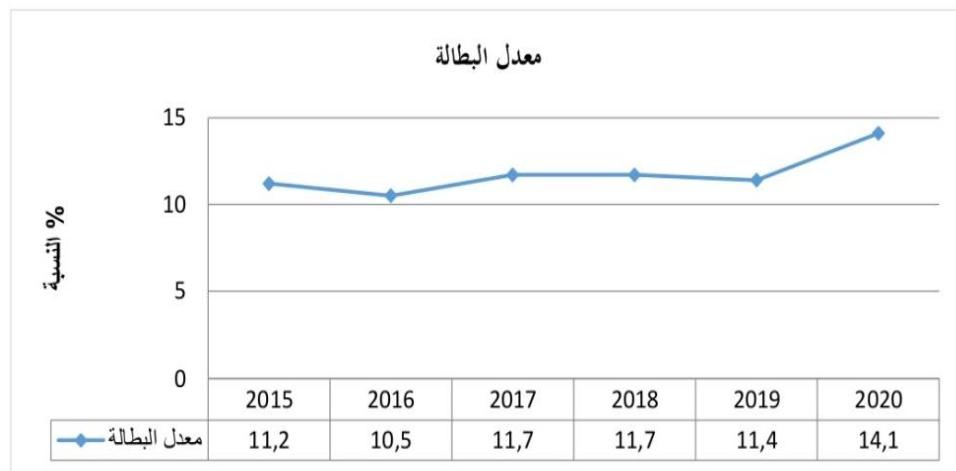
حيث شهد ارتفاع مقارنة بشهر نوفمبر من نفس السنة، كما شهدت أسعار بعض المواد الغذائية الأساسية ارتفاع كبير

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

ومع تسجيل ندره في بعض المواد مثل الدقيق و زيت المائدة ، وتسبيب الزيادة الكبيرة في بعض المواد مثل: الدقيق الممتاز +2% ، الدقيق العادي +1% ، الفرينة المعباء +7% ، الزيوت الغذائية +2% ، مما سبب تراجع في القدرة الشرائية للمواطنين الذين يعانون من الضرر نتيجة تفشي وباء كرونا كوفيد 19، وكإجراءات سريعة من الدولة حاولت معالجة الوضع من خلال الإعانات وتسقيف الأسعار لبعض المواد الاستهلاكية الأساسية مثل الدقيق و الزيت.

2. **مستويات معدل البطالة والفقير:** عمقت الأزمة الصحية كوفيد 19 من حدة البطالة و الفقر في الجزائر، حيث سجلت الجزائر ارتفاع كبير في معدلات البطالة وصل إلى 14.1% مقارنة بسنة 2019 التي سجلت 11.4% أي بتغير قدره 23.9% كم هو موضح في الشكل رقم 05 الموالي:

الشكل رقم (05): يوضح معدل البطالة في الجزائر خلال الفترة 2015-2020م



المصدر : أطلس بيانات العالم، نسبة البطالة في الجزائر موقع الجزائر / معدل / البطالة / www.ar.knoema.com/atlas/ فإجراءات الوقائية التي فرضتها الدولة من أجل الوقاية من الوباء عمقت من حدة البطالة لاعتماد شرائح كثيرة من اليد العاملة على الأعمال الحرة مثل: الحرفيين، التجار، عمال النقل الخاص، عمال المقاولات والمطاعم، عمال قطاع السياحة والخدمات وغيرهم، حيث أظهر مسح أجترته وزارة العمل على عينة من 3600 شركة يعمل بها 440171 عاملاً أن أغلبيتهم فقدوا وظائفهم بشكل مؤقت أو دائم جراء الأزمة الصحية ، مما انعكس سلباً على القدرة الشرائية للأفراد الذين دق الفقر عتب أبوابهم حيث انخفضت دخولهم ونقصت أرباحهم مما جعل الكثير منهم يعيش حياة صعبة الخوف من المرض من جهة و الوضع المالي المتدهور من جهة أخرى و المعروف أن علاقة بين البطالة و الفقر علاقة طردية فكلما زادت البطالة زاد الفقر فالبطالة عنصر أساسي لل الفقر وبرغم من انخفض معدل الفقر بشكل كبير في الجزائر منذ التسعينات بفضل اعوانات الدولة و اجراء الادماج الاجتماعي إلا أن الزائر لازالت تسجل مؤشرات مرتفعة عن الفقر في الجزائر .

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

المبحث الرابع: تداعيات أزمة تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على القطاع المصرفي الجزائري.

من أجل الوقف على النظام المصرفي الجزائري في ظل أزمة جائحة فيروس كرونا كوفيد 19 سوف نتطرق تداعيات انتشار الفيروس على النظام المصرفي الجزائري، ثم أهم الإجراءات المتخذة من طرف البنك المركزي من خلال إدارة المخاطر ومواجهة أزمة فيروس كرونا، ونختم مدى تنفيذ البروتوكول الصحي وإدارة أزمة فيروس كرونا كوفيد 19 في القطاع المصرفي الجزائري.

المطلب الأول: تداعيات فيروس كرونا على القطاع المصرفي الجزائري

لقد شكلت الموجودات المجمعة للقطاع المصرفي الجزائري حوالي 13913.5 مليار دينار جزائري في نهاية العام 2020 بانخفاض قدره 5.8% عن نهاية العام 2019 وبلغت الودائع المجمعة حوالي 11104.06 مليار دينار جزائري، بزيادة 0.38% عن نهاية العام 2019 ، كما قدرت حسابات رأس المال بـ 1300.5 مليار دينار جزائري مسجلة زيادة بحوالي 0.78% عن نهاية العام 2019 ، أما بالنسبة لحجم الائتمان الذي تم منحه من قبل القطاع المصرفي الجزائري حتى نهاية العام 2020 قد بلغ حوالي 11188.6 مليار دينار جزائري، بزيادة قدرها 3.04% عن نهاية العام 2019 كما هو موضح في الجدول التالي¹:

جدول رقم (16): البيانات المالية للقطاع المصرفي الجزائري قبل وبعد أزمة كورونا كوفيد 19 (مليار دينار جزائري)

نسبة التغيير %	2020	2019	
-5.8	13913.5	14769	الموجودات
0.38	11104.06	11062	الودائع
3.04	11188.6	10857.8	القروض
0.78	1300.5	1290.4	رأس المال

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفقيه، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

إن تفوق الودائع على القروض لدى القطاع المصرفي الجزائري في عام 2020 دليل على تدهور مستوى السيولة البنكية، حيث أنها تراجعت إلى 632.3 مليار دج في نهاية عام 2020 بعد أن بلغت

¹ عائشة بن سيف، غادة لفقيه، مرجع سابق، ص 81

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

1100.8 مليار في نهاية 2019، وذلك راجع لارتفاع حجم الأوراق النقدية المتداولة خارج البنوك بنسبة 12.93% من ثلاثة من 5437.6 مليار دج في نهاية 2019 إلى 6140.7 مليار دج في نهاية عام 2020. ومن جهة أخرى فان ارتفاع إجمالي الودائع بـ 0.38% عام 2020 يعود إلى نمو الودائع لأجل بنسبة 3.98% عام 2020 حيث ارتفعت من 5531.4 مليار عام 2019 إلى 5715.55 مليار دج نهاية عام 2020، في المقابل انخفضت الودائع النقدية بنسبة 3.22% عام 2020 حيث تراجعت من 4351.2 مليار دج نهاية عام 2019 إلى 1211 مليار دج نهاية عام 2020.¹.

2. مقارنة مؤشرات القطاع المصرفي الجزائري قبل وبعد ازمة كوفيد 19:

¹ وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، السياسة النقدية سمحت بتحسين السيولة النقدية، الجزائر، 2020، في الموقع الالكتروني: .2021/06/26 <http://www.aps.dz/ar/economie/102716-2020>

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي
والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

جدول رقم (17): قارنة مؤشرات القطاع المصرفي الجزائري قبل وبعد أزمة كوفيد 19

البيان	قبل الجائحة 2017-2019	بعد الجائحة 2020
السيولة الإجمالية للبنوك	بلغ حوالي 1100.8 مليار دج	انخفاض بحوالي النصف بحوالي النصف لتبلغ 632.3 مليار دج ديسمبر 2020
الاحتياطي الإلزامي للبنوك	يقدر بـ 3%	انخفاض إلى %2
الاحتياطي الإجباري لبنك الجزائر	يقدر بـ 8%	انخفاض إلى %6
الودائع لأجل	نمو حجمها بمتوسط قدره 5.71%	انخفاض معدل النمو إلى %3.98
الودائع النقدية	قدرت بـ 4351.2	تراجع حجم الودائع إلى 42211 مليار دج
القروض	نمو القروض الموجهة للاقتصاد بمتوسط قدره 8.84%	انخفاض معدل نمو القروض % 3.05 م للاقتصاد ليصل
سعر الفائدة الرئيسي	سعر الفائدة يقدر بـ 3.5%	انخفاض سعر الفائدة ليصل %3
الكتلة النقدية	تراجع حجم الكتلة النقدية بـ 0.78%	ارتفاع حجم الكتلة النقدية بـ 7.12% ليصل إلى 17682.7 مليار دج

المصدر: عائشة بن سيف، غادة لفمير، أثر كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي، مذكرة ماستر، جامعة برج بوعريريج، 2021.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه تم تخفيض كل من الاحتياط الإلزامي للبنوك التجارية والاحتياطي الإجباري لبنك المركزي مع تخفيض سعر الفائدة الرئيسي، وذلك راجع لآليات المتخذة من قبل البنك المركزي الجزائري للتخفيف من تداعيات فيروس كورونا كوفيد 19 على القطاع المصرفي.

كما نلاحظ انخفاض في حجم الودائع والسيولة الإجمالية لقطاع المصرفي وذلك راجع لارتفاع حجم الأوراق المتداولة خارج البنوك للتجاوز 6000 مليار دج بنهاية عام 2020، مما يدل على عدم قدرة القطاع المصرفي الجزائري على استقطاب العملاء، وعدم صمود القطاع ضد تداعيات أزمة فيروس كورونا كوفيد 19.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

المطلب الثاني: أهم الإجراءات المتخذة من طرف البنك المركزي من خلال إدارة المخاطر ومواجهة أزمة فيروس كورونا كوفيد 19.

1. إدارة المخاطر الإنتمانية: عقدت لجنة السياسة النقدية ببنك الجزائر و هذا وفقا للتطورات الاقتصادية الحاصلة في البلاد و لتحريك عجلة الاقتصاد و توفير السيولة المالية ، و عمدت لجنة السياسة النقدية على اتخاذ عدة إجراءات من خلال أدوات السياسة النقدية حيث كانت لها تعليمتين ، التعليمية الأولى بتاريخ 10 مارس 2020 و تم تعزيزها بتعليمية ثانية بتاريخ 29أبريل 2020 حسب الظروف التي تمر بها البلاد و ذلك من أجل تحرير هامش سيولة إضافية للنظام المصرفي و وبالتالي توفير للبنوك و المؤسسات المالية موارد دعم إضافية لتمويل الاقتصاد الوطني بتكليف معقوله ، ومن شأن هذه التدابير الإضافية التي قرر بنك الجزائر دعم النشاط الاقتصادي ، و تمثلت أهم التغييرات في أدوات السياسة النقدية¹:

أ. معدلات الاحتياطات النقدية: حيث عمدت من خلال التعليمية الصادرة بتاريخ 10 مارس 2020 إلى تخفيض في معدلات السياسة النقدية من 10% إلى 8%، ثم تم تخفيضها مرة أخرى بتعليمية صدرت بتاريخ 29أبريل 2020 لتتخفض مرة أخرى من 8% إلى 6%.

ب. المعدل التوجيئي للبنك: تم تخفيض المعدل التوجيئي المطبق على عمليات إعادة التدوير بتعليمية صادرة بتاريخ 10 مارس 2020 بـ 25 نقطة أساس 0.25% لتثبيته عند 3.25% بدلا من 3.50% ثم تعزز بتعليمية صدرت بتاريخ 29أبريل 2020 ليتم تخفيضه مرة أخرى بـ 25 نقطة أساس 0.25% لتثبيته عند 3% بدلا من 3.25%

ج. رفع عتبات إعادة تمويل بنك الجزائر للأوراق العمومية القابلة للتفاوض: من خلال التعليمية الصادرة بتاريخ 19 ابريل 2020 تم رفعها على النحو التالي:

- مدة الاستحقاقات المتبقية أقل من سنة: 90% إلى 95%;
- مدة الاستحقاقات المتبقية من سنة إلى أقل من 5 سنوات: من 80% إلى 90%;
- مدة الاستحقاقات المتبقية أكبر أو تساوي 5 سنوات: من 70% إلى 85%.

2. إدارة المخاطر التشغيلية:

سعت جل البنوك الجزائرية في ظل هذا الوباء كوفيد 19 وتطبيقا لتعليمات الحكومة في اتخاذ العديد من الاجراءات والاحترازات ضمنا منها لتوفير الحد الأدنى من الخدمات و سعيها منها لحماية زبائنها و حماية موظفيها في إطار ما يعرف بأصحاب المصالح وتجنبها لمخاطر التعرض للخسائر التي تجم عن كفاية أو إخفاق العمليات الداخلية أو الاشخاص او الانظمة مع العلم أن لجنة بازل ركزت على الاهتمام

¹ بن معمر علي، إدارة المخاطر في البنوك ومواجهة أزمة فيروس كورونا كوفيد 19 الجزائر أنموذج، مجلة التراث، العدد 03، المجلد العاشر، أكتوبر 2020، ص 166 - 187

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

بالمخاطر التشغيلية لارتباطها ارتباطا مباشرا بالمخاطر الائتمانية و مخاطر السوق و اقترحت مجموعة من اللوائح التنظيمية للحد من المخاطر التشغيلية ، من أهم الاجراءات التي قامت بها البنوك في ظل هذا الوضع وفي أزمة كوفيد19 ما يلي¹ :

أ. مخاطر الموظفين : ظمانا لممارسات العمل و الامان في مكان العمل عمدت البنوك على تسريح 50% من أفراد البنوك تطبيقا للمرسوم التنفيذي رقم 69-20 المؤرخ في 26 رجب 1441 الموافق لـ 21 مارس 2020 و الذي يهدف إلى تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجهة للوقاية من انتشار فيروس كورونا كوفيد19 ومكافحته ، حماية من البنوك لأفرادها العاملين بها و حماية لزيائتها دائمي التواصل بهم ، وكذا لتجنب العرقل الخاص بتنقل الأفراد لانعدام وسائل النقل ، كما ترمي هذه التدابير إلى الحد بصفة استثنائية من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية و في أماكن العمل .

ب. مخاطر العمليات ونظم المعلومات : تجنبًا لخطر عدم الامتثال للإجراءات و سعيًا من البنوك تم اتخاذ العديد من الإجراءات و التسهيلات وتوفير العمليات و التسويفات و التأكيدات للزيائين وتجنبًا للوقوع في الخطأ، مما يولد خطرا على البنوك ، تم التنسيق مع وزارة البريد والاتصال السلكية و اللاسلكية ك وسيط ثالث لإدارة عمليات البنية التحتية التكنولوجيا في ما يخص هاته العمليات ، من خلال استخدام تطبيق يمكن للزيائين من إجراء عملياتهم الحسابية عن بعد و من خلال الصرف الآلي لحماية الزيائين ، و ركز بنك الجزائر على اتخاذ البنوك التجارية جميع الإجراءات الازمة لتشجيع زيائتها على استخدام وسائل الدفع غير النقدية ، خاصة الشيكات و التحويلات و البطاقات المصرفية ، كما أوصى بنك الجزائر على توسيعه الموظفين و الزيائين بخطورة الأزمة التي تمر بها البلاد.

ج. مخاطر الأحداث الخارجية: عمدت الحكومة وبنك الجزائر على اتخاذ العديد من الإجراءات لصالح البنوك التجارية نظرا للأزمة العالمية التي تعيشها البلاد و العالم كل ، والتعثر الاقتصادي الناتج عنها، من تأجيل القساط و عدم سن قوانين تعيق عمل البنوك... حيث أن جل النشاطات الاقتصادية متوقفة من مؤسسات صغيرة و متوسطة و حتى المشاريع التي تعتمد في تمويلها على البنوك، وهذا لضمان قدرة البنوك علىمواصلة العمل في هاته الظروف.

3. إدارة مخاطر السيولة: بتاريخ 06أبريل 2020 أصدر بنك الجزائر تعليمية تحت رقم 2020.05 متعلقة بالإجراءات الاستثنائية لتخفيض الأحكام الاحترازية المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية لتجنب المخاطر التي قد تسببها السيولة والأموال الخاصة وتصنيف القروض، جراء تبعات انتشار فيروس كورونا كوفيد19 على الاقتصاد العالمي وتأثيره على سائر القطاعات على المستوى المحلي، حيث تطبق التعليمية بداية من

¹ بن معمر علي، مرجع سابق ذكره، ص 182

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

تاریخ 01 مارس 2020 إلى غایة 30 سبتمبر 2020، ومن أهم النقاط التي تطرق إليها بنك الجزائر في هذه التعليمية:

ينخفض الحد الأدنى لمعامل السيولة المحدد بأحكام المادة 03 من النظام رقم 04.01 المؤرخ في 24 ماي 2011 والمتضمن تعريف، قياس، وتسيير ورقابة خطر السيولة إلى نسبة 60%. تعفى البنوك والمؤسسات المالية من إجبارية تكوين وسادة الأمان المحدد بأحكام المادة رقم 04 من النظام رقم 01.04 المؤرخ في 16 فيفري 2014 المتعلقة بمعاملات الملاعة المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية ، وفقاً لتقدير للبنوك والمؤسسات المالية التي يمكنها ان تؤجل تسديد أقساط القروض المستحقة أو إعادة جدولة قروض زبائنها المتأثرين بالظروف الناجمة عن تفشي الوباء ، يمكن للبنوك والمؤسسات المالية منح قروض جديدة للزبائن المستفيدين من إجراءات التأجيل و إعادة الجدولة ، يتوجب على البنوك والمؤسسات المالية مساعدة وضعيات خاصة بالإجراءات الاستثنائية المتخذة في إطار تطبيق هذه التعليمية ، و وضعها تحت التصرف المصالح المخصصة لبنك الجزائر¹.

المطلب الثالث: تنفذ البرتوكول الصحي وإدارة أزمة فيروس كورونا كوفيد 19 في القطاع المصرفي الجزائري

لقد عرفت الجزائر مثل سائر الدول بداية عملية الفتح التدرجية بعد تراجع الموجة الأولى من الفيروس حيث فرض بروتوكول صحي من طرف وزارة الصحة الجزائرية في الساحات والأماكن العمومية وداخل المؤسسات وأماكن العمل ولقد تم احترام وتطبيق هذا البرتوكول من طرف البنوك الجزائرية من خال تطبيق نقاط البروتوكول وإدارة هذه الأزمة من خلال النقاط التالية:

1. بالنسبة لمقر البنك: ألممت البنك بما يلي²:

- تحديد وتنظيم الولوج والخروج إلى البنك؛
- توفير عون في مدخل البنك مزود بجهاز كشف الحرارة؛
- رسم المسارات داخل البنك بالشريط الحماية؛
- وضع الملصقات والفتات التوضيحية والتحذيرية والإجبارية؛
- تحديد مسافة التباعد الاجباري 1.5 متر.
- التنظيف الدائم وتطهير كل هيكل البنك مبنياً مكاتب تجهيزات والأروقة؛
- تعطيل أجهزة التكييف واعتماد التهوية عن طريق الأبواب والنوافذ وفتحات التهوية؛
- توفير مواد التعقيم والتطهير والنظافة؛

¹ بن معمر علي مرجع سابق، ص 182-183

² وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، البرتوكول الصحي في الساحات و الأماكن العمومية، الجزائر، 2020، في الموقع الإلكتروني:

2021/06/26 تم الاطلاع يوم <http://www.aps.dz/ar/santé/-2020>

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

- توفير الكمامات والقفاز المطاطي؛
- بث رسائل توجيهية عن طريق شاشات قاعات التوك الرئيسية.

2. بالنسبة لزيارات وزوار البنك:

- الكمامа إجبارية للدخول إلى البنك؛
- قياس درجة الحرارة من طرف العون في مدخل البنك؛
- تعقيم اليدين بمحلول كحولي معقم؛
- احترام التباعد الجسدي؛
- توجيه الزبون مباشرة إلى مصلحة أو شباك الخدمة المطلوبة؛
- مغادرة البنك مباشرة بعد إنتهاء المعاملة.

3. بالنسبة لعمال البنك:

- ارتداء الكماما إجباري على كل الموظفين؛
- كشف درجة الحرارة قبل الدخول للعمل؛
- الغسل الدوري لليدين مع تعقيم اليدين بالمحلول الكحولي؛
- منع تجمع الموظفين في أماكن العمل؛
- الاستعمال الفردي للأدوات والأجهزة؛
- في حالة ظهور الأعراض على الموظفين يفرض إجراء كشف التحاليل؛
- إجبارية الحجر الصحي لأي موظف ثبتت حالة إصابته بالفيروس.

الفصل الثاني: تداعيات تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري وتأثير القطاع المصرفي الجزائري

خلاصة الفصل:

أحدثت جائحة كورنا كوفيد 19 أزمة إنسانية وصحية غير مسبوقة على المستوى العالمي والمستوى المحلي، فقد أدت الإجراءات الضرورية لاحتواء الفيروس إلى ركود اقتصادي عالمي حاد خلال النصف الأول من عام 2020 من خلال تراجع كل حركة التجارة الدولية، سلاسل التوريد، قطاع التصنيع العالمي والم المحلي والخدمات وعائدات السياحة، وتراجع أسعار النفط.

إن الإجراءات المتخذة لاحتواء فيروس كوفيد 19 أدت إلى الانخفاض فيحجم التجارة العالمية عام 2020 بحوالي 9% كما توقفت حركة السياحة بشكل كلي بسبب القيود المفروضة على السفر على الصعيد العالمي والم المحلي كما تراجعت أسعار النفط في السوق العالمي مسببة أزمة مالية في اقتصادات الدول النفطية، مما سبب تراجع الاستثمار المحلي والأجنبي، وترشيد الإنفاق المحلي، كما رفعت أزمة فيروس كوفيد 19 مؤشرات الفقر والبطالة والتضخم على المستوى العالمي والم المحلي لمستويات مرتفعة مسجلنا عتبات غير مسبوقة.

**الفصل الثالث: دراسة
تطبيقية حالة بنك الفلاح
والتنمية الريفية - وكالة
حبطة -**

تمهيد:

إن إعداد أي بحث علمي يتطلب من الباحث الاستعانة بمجموعة من القواعد والإجراءات، قصد الوصول إلى نتائج علمية، وهذا ما يفرض عليه اختيار المنهج الملائم لدراسة موضوع بحثه، كما تتطلب عليه إتمام مراحل البحث الاستعانة بمجموعة من التقنيات والأساليب الازمة لإتمام كل مرحلة من الأمر بالبحث الذي يقوم على الدراسة الميدانية، فإن الأمر يتطلب كذلك الوقوف على مختلف الجوانب التي تتعلق بميدان الدراسة، بما في ذلك عينة البحث وكيفية اختيارها كل هذا سيعزز التطرق إليه منة هذا الفصل التطرق أيضا إلى عرض وتحليل مكونات نظام التقييم المطبق في المؤسسة ، ثم تحليل أسئلة محاور الاستبيان، بعدها تقسيم النتائج وفقا لفرضيات البحث، ليتم في الأخير الخروج بنتائج عامة للبحث وتقديم مجموعة من المقترنات التي تسهم في تفعيل نشاط البنك.

المبحث الأول: البطاقة الفنية لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نشأته جملة من التغيرات في هيكله ومهامه وذلك ظل الإصلاحات التي عرفها الجهاز المركزي، ومن أجل الالامام أكثر نتطرق إلى ما يلي:

المطلب الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك الجزائرية التي عرفت تطوراً مستمراً ليفرض وجوده على المستوى الوطني من خلال دوره في دفع عجلة التنمية.

1.نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية "Banque d' Agriculture et du Development"

Rural وهو مؤسسة مالية تأسست طبقاً للأمر رقم 106-82 بتاريخ 13 مارس 1982، وهي شخص معنوي تسهر على القيام بالعمليات المتعلقة بالأموال المودعة من طرف الشعب ومنح القروض، وتensus تحت تصرف الزبائن أوات الدفع والسحب، ذات أسهم برأس المال 2.200.000.000 دينار جزائري طبقاً للقانون 90/10 في 14 أفريل 1990، ولقد عرف البنك زيادة في رأس ماله سنة 1999، حيث بلغ 33.000.000.000 دج.

1.1 مراحل تطور البنك:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو بنك عمومي يهتم بتطوير وتنمية القطاع الفلاحي والريفي، يتكون من 300 وكالة محلية 41 مديرية جهوية وأكثر من 7000 إطار موظف ينشطون عبر كامل التراب الوطني جهرياً ومحلياً.

ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأولى على المستوى الوطني و13 على المستوى الإفريقي، 668 على المستوى العالمي، وقد مر هذا البنك بمراحل عديدة حتى حقق هذه المرتبة وأهمها:

أ. مرحلة 1982-1990:

وخلال هذه الثمانية أعوام كان هدف البنك إثبات الحضور في عالم الزراعة والفلاحة، واكتسب خبرة في مجال تمويل الصناعات الزراعية وصناعة الآلات الفلاحية؛

ب. مرحلة 1991-1999:

وسع البنك من اختصاصاته نحو المجالات والميادين الأخرى خاصة تموين ودعم المؤسسات الصغيرة والمؤسسات المتوسطة مع بقائه الداعم الرئيسي للمجال الفلاحي:

• سنة 1991: دخل البنك نظام (SWIFT) من أجل عمليات التجارة الخارجية؛

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

- **سنة 1992:** تم تزويد البنك بالبرنامج الرقمي (SYBU) بأدواته المختلفة للقيام ب مختلف العمليات البنكية (تسهيل القروض، تسهيل عمليات الإيداع والسحب، وتسهيل الأرصدة الخاصة بالزيائن) عن طريق الحاسوب وفي مدة لا تتجاوز 24 ساعة؛
- **سنة 1994:** تم استخدام بطاقة السحب C.B.R؛
- **سنة 1996:** القيام ب مختلف العمليات البنكية عن بعد وبطريقة آلية؛
- **سنة 1998:** استخدام بطاقة الدفع.

ج. مرحلة 2002-20000:

تميزت هذه المرحلة بحاجة الدولة للبنوك في آلية تشجيع الاستثمار الإنتاجي وخلق مناصب الشغل، فقام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتحديث وكالاته وإدخال مختلف التعديلات وما يتماشى مع حاجة الاقتصاد الوطني، وتسهيل عمليات منح القروض حيث قلص مدة منح القرض بين 20-30 يوم، وأدخل نظام SYRA الذي يختص معالجة العمليات البنكية بين وكالات بدر BADR ومختلف البنوك الأخرى.... BDL , CPA , BNA ، بحيث يستطيع هذا النظام القيام بأي عملية سحب أو إيداع من أي مكان في الوطن وفي أي بنك، وتعتبر نقطة تحول كبيرة في تاريخ البنك والصيرفة الجزائرية سهلت و سرعت مختلف العمليات المالية والاقتصادية.

2.1 تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو بنك عمومي أنشئ بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 106/82 الصادر في 17 جمادى الأولى / 1402 هـ الموافق لـ 13 مارس 1982م والذي عدل بمسوم 85-84 المؤرخ في 30 أبريل 1985 م وقد كان إنشاءه من أجل تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي وذلك بإعادة هيكلة 140 وكالة للبنك الوطني الجزائري BNA.

بنك الفلاحة والتنمية الفلاحية شركة مساهمة ذات رأس المال قدره 3.300.000.000.00 دج وبميزانية قدرت أواخر سنة 1999 بـ 426 مليار دينار جزائري، حيث بلغت ودائع البنك 165 مليار دينار (80 مليار دينار كودائع قصيرة الأجل، و 85 مليار دينار طويلة الأجل)، أما القروض المقدمة من طرف البنك فتقدر بـ 306 مليار دينار (200 مليار دينار موجهة للمؤسسات العمومية منها 100 مليار دينار موجهة للمؤسسات التي هي في حالة تصفية، و 30 مليار دينار موجهة لقطاع الفلاحة). وبلغ تعداد هيئات البنك 300 وكالة و 26 فرعا و 6 وكالات رئيسية. الكائن مقرها الرئيسي بـ 17 شارع العقيد عموروش بالجزائر العاصمة، حيث يتمتع بالاستقلال المالي ويعد تاجرا مع الغير. يتكون حاليا من 288 وكالة و حوالي 36 فرع منتشرة عبر أنحاء الوطن.

وهو هيئة اقتصادية تقدم مختلف الخدمات، وبعد الاصلاحات والتوجه نحو اقتصاد سوق أصبح بنك البدر، بنك تجاري شامل. أي يمول مختلف القطاعات الاقتصادية وفق شروط معينة بهدف تحقيق الأرباح. فهو يعتبر من أهم البنوك في الجزائر، باعتبار يمتلك أكبر شبكة كما يشغل ما يفوق 700 عامل حسب

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

احصائيات 2001، هذا ما جعله في المرتبة 688 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف حسب مجلة قاموس البنوك.

ويجدر بالذكر أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية عانى من وجود قروض كبيرة غير قابلة للتسديد، قد منحت أساساً لوكالات استيراد الأغذية وعولجت هذه المشكلة في أواخر عام 1997 من خلال تحمل الحكومة لمخلفات هذا الوضع بمبادله القروض بهذه، بسندات حكومية بلغت قيمتها 187 مليار دينار.

2. خصائص ومبادئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

2.1 خصائص بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

- بنك عامي يتدخل في تمويل لكل العمليات الاقتصادية؛
- 30% من التجارة الخارجية في الجزائر؛
- استعمال نظام "SWIFT" منذ 1991؛
- إدخال الإعلام الآلي على كل شبكة باستعمال برمجيات PROLOGICIAL خاص ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ثم تطوير مهندسيها في الإعلام الآلي؛
- الإشارة عن بعد للحسابات من طرف الزبائن؛
- عملية فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تتجاوز 24 ساعة.

2.2 المبادئ التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

من أجل القيام بمهامه على أكمل وجه يرتكز البنك على مبادئ ندرجها فيما يلي:

► **مبدأ الاستغلال:** على البنك توفير الجو المناسب للزيون أثناء تعامله معه، فعليه توفير المعلومات الدقيقة والصحيحة له، ليكون على دراية بالمتغيرات الطارئة على الساحة الاقتصادية، بالإضافة إلى الاستقبال الجيد ولائق؛

► **مبدأ القرض والمخاطرة:** على البنك أن يضمن للمتعاملين معه إعادة الحق لأصحابه فهو يستغل ودائع زبائنه في منح قروض لزبائن آخرين، وهذا ما يدفعه للحرص على عودتها لتوفير عامل الثقة للمودع بإثبات خطبي، ويؤخذ على المقترض ضمان على القرض المنوح له؛

► **مبدأ السيولة النقدية:** يجب على البنك الاحتفاظ بسيولة نقدية لديه، لمواجهة طلبات السحب في أي وقت.

► **مبدأ الخزينة:** يلزم البنك ترك نسبه معينة من الأموال في خزينته لتعطية حسابات المتعاملين ومعاملاتهم أما الفائض فيرسل إلى البنك المركزي؛

► **مبدأ الأمان:** يوفر البنك للعميل الأمان من خلال حماية أمواله من الضياع أو السرقة ونلمس ذلك من خلال التدقيق والمراقبة الصارمة على الامضاءات وغيرها.

بعدهما تعرضنا في هذا المطلب إلى تقديم مختصر لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، نتطرق بعدها إلى تقديم الوكالة والتي تم فيها التريص.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

3. أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يقوم البنك بمهام من شأنها أن تسهم في تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها

1.3 مهام البنك:

كما أشير إليه سابقاً بأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسه عمومي اقتصادي فإن المهام الأساسية المكلف بها تدرج كالتالي:

- فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع كانت بفائدة أو بدونها؛
- إجراء عمليات الإيداع والسحب: أي تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية الخاصة بالقرض، الصرف، والخزينة التي لها صلة بأعماله قصد تسيير أمواله أو استخداماته؛
- المشاركة في تجميع الادخارات؛
- المساهمة في تطوير قطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى؛
- تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها،
- القيام بدور الوسيط بين البنوك الأخرى؛
- إضافة لمهامه المتعلقة بسلك الموظفين حيث يتولى استقبال التحولات الواردة من الهيئات المستخدمة وتحويلها إلى حساب الموظفين؛
- إعادة استثمار الودائع في شكل قروض فلاحية أو تجارية، تمنح للقطاعين العام والخاص سواء بالعملة الوطنية أو الصعبة حسب استراتيجية المشروعات المملوكة.

بالإضافة إلى المهام السابقة ومن أجل ضمان مكانه بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة دائمة، حددت مديرية البنك مجموعة معينة للتوجيهات، ويندرج ضمنها خيار إعادة التمركز الاستراتيجي للبنك وإرجاعه إلى تطلعه الأولي ألا وهو تمويل التنمية الفلاحية والريفية، وتوضح هذه الخطوط الكبرى بهذه الاستراتيجية فيما يلى:

المحاور الاستراتيجية الكبرى للنشاطات في القطاعات الاستراتيجية: والهدف منها إعادة تمركز البنك هو التمويل ومن أولوياته تركيز الجهود على تطبيق صيغ مناسبة للتمويل وتوجيهها نحو الأنشطة التالية:

- قطاع الفلاحة؛
- قطاع الصيد البحري والموارد المائية؛
- تمويل برامج التنمية الريفية.

لقد حددت محاور النشاطات التي يركز عليها البنك تمويله مستقبلاً في قائمة جديدة سنكتفي بذكر

البعض منها فيما يلى:

- الفلاحة والنشاطات التابعة لها؛
- الصيد والتربية المائية والنشاطات التابعة لها؛
- صناعة العتاد الفلاحي؛

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

- الصناعات الغذائية الفلاحية؛
- تسويق وتوزيع المنتوجات المرتبطة بالنشاطات الاستراتيجية؛
- تنمية العلم الريفي خاصة:
- ✓ نشاطات الحرفيين الصغار؛
- ✓ السكن الريفي؛
- ✓ المشاريع الاقتصادية المجاورة؛
- ✓ مشاريع الري الصغيرة؛
- ✓ صناعة السروج والأدوات الجلدية،
- ✓ صناعة الخشب والمنتوجات الخشبية والفلين والمواد الخيزرانية...؛
- وبيصفة عامة كل النشاطات التي تساهم في تنمية الريف.

2.3 اهداف البنك:

يسعى أبناء أداء مهماته إلى تحقيق الأهداف الموجدة وذلك من خلال استخدام وسائله الخاصة والوسائل التي تزوده بها الدولة ذكر منها:

- تلقي الفلاحة حصة الأسد في اهتمامات البنك خاصة بعد الاصلاح الأخير والذي أعاد التوجيهات إلى إعادة التمركز الاستراتيجي للبنك وأعطى الأولوية لتمويل التنمية الفلاحية والريفية، فأصبح البنك يهدف إلى زيادة الاستثمارات في المجال الفلاحي مع تطوير المنتوجات الغذائية، وكذلك مساعدة الفلاح على تصدير منتوجيه خارج حدود الوطن؛
- يعمل البنك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وذلك في ظل المنافسة بين البنوك، خاصة بعد الانفتاح الذي عرفه الاقتصاد الجزائري، وكذلك الشخصية؛
- يرمي البنك إلى إيجاد سياسة تكوين أكثر فعالية مع جمع الموارد؛
- يهدف البنك إلى ضمان التكوين الجيد للعاملين من أجل الحصول على خدمات أفضل وتسخير أحسن؛
- يسعى البنك إلى تطوير الأرياف وتحسين ظروف العمل فيها وفقاً لمخططات التنمية خاصة بعد العشرية السوداء التي تسببت في النزوح الريفي.

المطلب الثاني: تقديم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية 834

تعتبر الوكالة الخلية الأساسية للمؤسسة البنكية والبنية القاعدية لها، وهي جزء من شبكة الاستغلال حيث يتم على مستواها معالجة جميع العمليات البنكية مع الزبائن، يسيرها مدير وكالة مرتبط أساساً بالمديرية الجهوية وتمثل أهم مهام الوكالة فيما يلي:

- تسخير ديناميكية العلاقة التجارية مع الزبائن؛
- إرضاء رغبات وحاجات العملاء في حدود القانون؛

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

- إعطاء القروض للراغبين في الاقتراض سواء من أشخاص طبيعيين أو معنويين، والتي تهتم بالصناعات التقليدية والصيد البحري وأصحاب المهن الحرة، وكل ما يساهم في تنمية الفلاحة.

1. نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة 834:

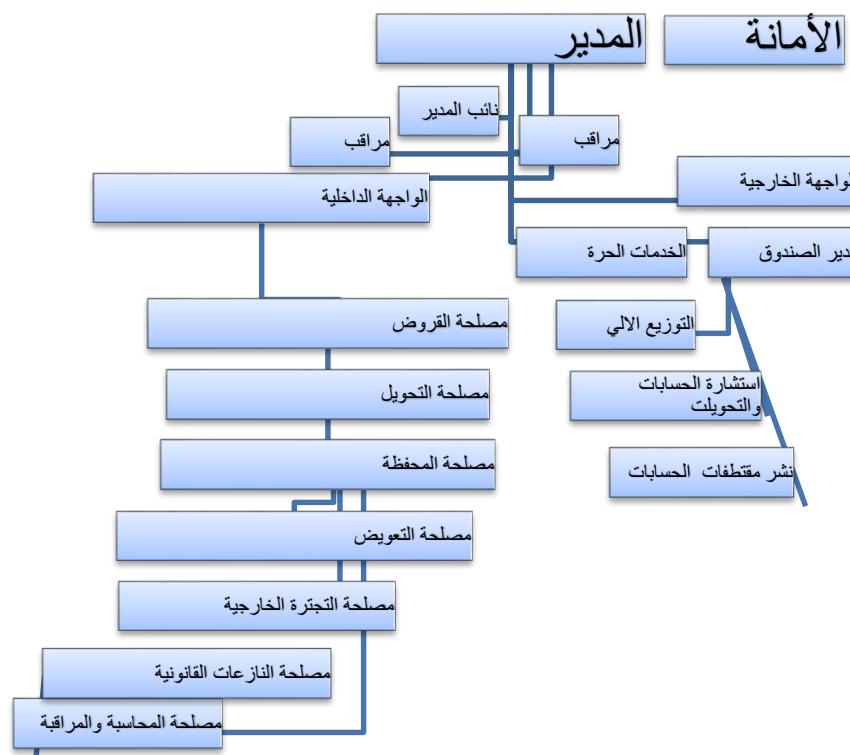
بعدما تعرضنا بصفه عامة لتعريف ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في 13 مارس 1982م رأسماه قدره 3.300.000.00 دج لغرض تمويل النشاط الفلاحي من أجل تطوير الفلاحة والقطاع الفلاحي بالمنطقة، نتطرق لوكالة فقد تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة في سنه 1983م، وفي سنه 1988م صدر القرار الذي ينص على عدم تخصيص البنوك وظهور المنافسة فيها بينهم والعمل على جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن بمختلف الأنواع والقطاعات التابعة لها، صناعية كانت أو تجارية.

إذ يحتمل البنك بميلاه منطقة استراتيجية في وسط المدينة ويتم الإشراف عليها من طرف مديرية البنك الفلاحة والتنمية ميلة.

2. الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وفقا للمخطط السائر عليه يشمل عدة مصالح بالغة الأهمية والتي يسير وفقها البنك على أساس منظم ومنسقة. والشكل التالي يمثل الهيكل التنظيمي لوكالة:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.



المصدر : معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة وتنمية الريفية - وكالة ميلة -

3. مصالح الهيكل التنظيمي

يتكون الهيكل التنظيمي من عده مصالح نذكرها كما يلي:

1.3 المدير: هو أعلى سلطة في المؤسسة يقوم بتنزيع المهام على الموظفين كل حسب اختصاصه تطوير وتسخير رأس المال الاقتصادي للوكالة، السهر على السير الحسن للخدمات المقدمة للزيائين مع استقبالهم في حالة المشاكل المستعصية، مراقبة العمليات الحسابية المختلفة مع تقديم تقارير بصفة دورية عن نشاط وكالة تكوين وتقديم المعلومات وتطوير مستوى موظفي الوكالة؛

2.3 الأمن والوقاية: مهامهم توفير الأمن داخل الوكالة وكذلك دراسة أملاك المؤسسة خلال فترات الراحة وكذلك ليلاً مع مهمة فتح وغلق البنك في أوقات العمل.

3.3 الأمانة (السكرتارية): تعتبر الخلية الأساسية وهي الجزء الهام وذات النشاط الفعال في البنك حيث تتعامل بالدرجة الأولى مع الإدارة وبالأخص مع المدير وتحصر مهامها في وظيفتين هما:

أ- الرقن: تقوم بكتابه كل الوسائل أو البرقيات الصادرة بأمر من المدير أو نائبه على الآلة الراقنة؛

ب- المراسلات: تقوم بجمع الوسائل الواردة إلى البنك عن طريق البريد يومياً وتسجيلها على سجن خاص بالمراسلات اليومية وتحويلها إلى المصالح المعنية وكذا مختلف الرسائل الإدارية للجهات الخاصة سواء كانت بنوك أو مؤسسات أو أشخاص؛

ت- المكالمات: توجد في سكريتاريا خاصة بالرد على جميع المكالمات الهاتفية التي تخص نشاط البنك والاتصال لجهات معينة بأمر من المدير أو نائبه ولا يقتصر عملها الرد على المكالمات الهاتفية فقط، بل الاتصال عن طريق الفاكس والتاكس إلى جانب ذلك فإن الأمانة المسؤولة عن تنظيم المواعيد الرسمية للمدير (زيارات، اجتماعات...).

4.3 مصلحة الزيائين: وهي تنقسم إلى:

1.4.3 خدمات الواجهة الخارجية: ويوجد في هذه المصلحة عدة عمليات أهمها:

أ- السحب: وهي عملية يقوم بها الزبون سواء كان تاجراً أو عمال أجراء... بسحب الأموال من حسابه الخاص وتختلف حسب نوع العملية ومكان السحب.

ب- الإيداع Versement: يقوم الزبون بملء استمارة تسمى تجزئ نقدي حيث يحتوي على المعلومات اللازمة وبعد التأكد من صحة الوثائق وقيمة المبلغ الموضوع ورقم حسابه يقوم أمين الصندوق بالإمضاء وتسلیم الأصلية لموظف الواجهة والأخرى تكون بحوزته، وهذا الأخير يقول بإدخال المبلغ المودع في حساب الزبون وبعدها يقوم موظف الواجهة بإعطاء وصل الإيداع المتكون من أربع أوراق أصلية للزبون والباقي يحتفظ به؛

ج- التحويل Les changes: وهي العملية التي يقوم بها موظف الشباك بتحويل العملات من الدينار إلى العملة الصعبة (الأورو مثلاً) وذلك لأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لا يتعامل بعملة أخرى إلا الأورو ولهم عده أشكال حسب نوع التحويل؛

د-الخصم **Remise appoint l'encaissement**: وهي عملية تختص عند إرجاع الوثيقة المصادقة على أن صاحب الشيك قد وفي به؟

ه-التحويلات **Virement**: هي الوثائق الخاصة بعملاء البنك وهي وثائق تختص أموالهم أي مبالغ مالية تدخل لحساب العملاء.

5.3 الصندوق: وظيفته تسليم وسحب المبالغ المالية نقدا الصادرة من طرف موظف الشباك وذلك بأمر من الزبون وكذلك مراقبة النقود من التزوير مع العلم أن مصلحة الواجهة والصندوق مرتبطين ارتباطا وثيقا ولا يمكن أن يعمل لك كلا منهما مستقلا عن الآخر وتتجدهما يتعاملان بعمليتين هما الدينار الجزائري والأورو بصفة عامة إلى جانب عملات أخرى.

6.3 المحاسبة والمراقبة: تعتبر المراقبة من بين الأقسام المتواجدة على مستوى الوكالة ويشرف عليها موظف يقوم بمراقبة العمليات التي تتم خلال اليوم من خلال الإعلام الآلي. حيث أنه يختص بالعمليات الخاصة بقيمة المبالغ التي مرت في جريدة اليومية مقارنة بقيمة المبالغ الموجودة على كل الشيكات والوثائق المتعامل بها: وثائق الدفع، التمويل، الإيداع...

7.3 مصلحة القروض: يعتبر قسم القروض أهم قسما للوكالة حيث يقوم بمنح قروض لزيائته وتحتفل هذه القروض من حيث مدتها فمنها القصيرة والمتوسطة ودورها في استخدام الودائع بغرض تلبية حاجات المستثمرين وعليه فإن البنك يستعمل أموال الغير لتنمية حاجات الغير الذي يعني من عجز، وبهذا يكون البنك الوسيط بين الأشخاص ذات فائض في أموالهم وأشخاص ذات عجز حيث تتخلص مهامها فيما يلي:

- دراسة ملفات طلبات القروض؛
- تحضير لجان دراسة القروض (اتخاذ القرار)؛
- مساعدة الوكالات في دراسة احتياجات التمويل بمختلف الأنشطة،
- الرقابة على القروض المنوحة المطابقة الفعلية للشروط في القدرات الخاصة بالبنك الحد الأقصى لمنح القروض؛
- القيام بتجميع الاحصائيات؛
- المراقبة والتأكد من ملفات القرض وذلك من 03 وجهات من وجهة الإدارة المحاسبة ومن وجهة الضريبة؛
- متابعة استعمال القرض والتأكد من حقيقة المشاريع؛
- استخدام الودائع بغرض تلبية حاجات المستثمرين.

8.3 مصلحة المنازعات: تتکفل بالمهام القانونية والمتابعة القضائية للزيائن المتهمين من تسديد القروض المنوحة لهم بعد توجيه إنذار بتحويل الملف إلى المتابعة القضائية.

المطلب الثالث: موارد البنك ومنتجاته

يهدف البنك من خلال وضع سياسات تتعلق بالمنتجات وبناء على موارده إلى الرفع من الحصة السوقية والعمل على إرضاء الزبائن عبر الاهتمام بتوقعاتهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم أكثر:

1. موارد البنك:

ت تكون موارد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من:

- رأس ماله المحدد في القانون الأساسي واحتياطاته القانونية والخاصة؛
- الودائع تحت الطلب التي يقبلها من المودعين والتي يمثل المصدر الرئيسي للموارد خاصة منها الودائع الجارية (تحت الطلب)؛
- الأموال المتوفرة التي تأمنه عليها الهيئات الاقتصادية؛
- القروض التي يمكنه أن يتعاقد برهانها في حافظة خاصة بالأوراق التجارية والمالية؛
- التسبيقات التي تقدمها الخزينة لتمويل برامج التنمية؛
- نسب الفوائد المحصلة من القروض الممنوحة للزبائن؛
- المصارييف المحصل عليها لقاء خدمات مقدمة للزبائن كمقابل الخصم مثلاً؛
- الاعتمادات المالية المخصصة للصندوق والخصم، والتي يمكنه الحصول عليها من المؤسسات المصرفية الأخرى لا سيما من البنك المركزي؛
- الميزانية المحددة من طرف المديرية العامة.

2. منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهم هذه المنتجات في:

- ✓ **الحساب الجاري:** يكون مفتوحاً للأشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يمارسون نشاطاً تجارياً (تجار، صناعيون، مؤسسات تجارية، فلاحون، ...الخ) هذا المنتج المصرف بدون فائدة؛
- ✓ **حساب الصكوك (الشيكات):** تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس نشاط تجاري (جمعيات، إدارة...الخ) وذوي الأجر الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات؛
- ✓ **دفتر التوفير:** وهو عبارة عن منتج مصري يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين وباستطاعة هؤلاء المدخرين العاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك، وبذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل وصعوبات نقل الأموال من مكان لآخر؛
- ✓ **دفتر توفير الشباب:** مخصص لمساعدة أبناء المدخرين لتمرس والتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية؛

إن دفتر توفير الشباب يفتح للشباب الذين يتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين حيث حدد الدفع الأولى بـ 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أونوماتيكية منتظمة.

كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن خمس سنوات الاستقادة من قروض مصرافية تصل إلى مليونين دينار جزائري.

- **بطاقة بدر: Carte BADER:** هذه البطاقة موجهة لزيائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث تمكّن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية (A.B.D) كما تمكّن أصحابها أيضاً من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى؛
- **سداد الصندوق:** عبارة عن تفويض لأجل للأشخاص المعنوبين والطبيعين؛
- **الإيداعات لأجل:** وهي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعين والمعنوبين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك؛
- **حساب العملة الصعبة:** منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائداً محدوداً حسب شروط البنك.

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة إلى الاعتمادات والقروض التي يمنحها البنك لزيائه، التي تكون وفق دراسة وشروط مسبقة، من بينها: قروض الاستثمار، قروض الاستغلال وغيرها.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

كل دراسة لها خصوصيتها وهذا ما يطلب وضع الأسس المنهجية لها، وذلك بتحديد مجتمع الدراسة، المنهج المستخدم والأدوات اللازمة في انجازها والتي تتوافق مع طبيعتها وهدف هذه الدراسة، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى مختلف الأسس المنهجية المتبعة في تطبيق هذه الدراسة.

المطلب الأول: مجالات الدراسة

من أجل الوصول إلى نتائج صحيحة ودقيقة تم تحديد أهم خطوات ومجالات الدراسة:

1. **الإطار المكاني:** تمت الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ميلة.
2. **المجال الزمني:** استمر انجاز هذه الدراسة حوالي أربعة أشهر، حيث استغرق انجاز الجانب النظري شهرين وهو فيفري ومارس، وفي منتصف مارس تم البدء في إعداد الاستبيان وتقديره وتحكيمه ومن ثم تعديله، ثم توزيعه واسترجاعه حيث استغرقت هذه العملية حوالي شهر أبريل ونصف من شهر ماي، وبعد ذلك تفريغ النتائج وتحليلها عن طريق برنامج spss لباقي شهر ماي.

المطلب الثاني: منهج ومجتمع الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التفصيل في كل من المنهج المستخدم، مجتمع وعينة، حيث أن اختيار المنهج الصحيح وضبط المجتمع والعينة بدقة يسمح بالوصول إلى نتائج صحيحة وقريبة من الدقة.

1. منهج الدراسة:

تم الاعتماد على مجموعة من المناهج في إجراء هذه الدراسة، حيث اعتمدنا على اتجاه الوصفي التحليلي وذلك بوصف مختلف متغيرات الدراسة وتحليل النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالات حيث قمنا بدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ولاية ميلة.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة سواء كانوا موظفين عاديين أو إطاراً، وقد تم توزيع 40 استمارة تم استرجاع 38 منها 36 صالحة للدراسة، وهذا ما يوضحه الجدول الموجي:

الجدول رقم (18): عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

البيان	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات للدراسة	الصالحة
	40	38	36	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات واختبار مقاييس الدراسة

تعتبر مرحلة اختيار أداة الدراسة من أهم المراحل في إنجاز البحوث والدراسات، حيث يستوجب اختيار الأداة التي تتوافق مع نوع الدراسة، وباعتبار أن هذه الدراسة هي دراسة استقصائية وحسب طبيعة الموضوع فإن الاستبانة هي أكثر الأدوات الملائمة، ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في اختبارها.

1. الأدوات المستخدمة في الدراسة:

1.1 الاستماراة: قمنا بتصميم استماراة الاستبيان بناء على فرضيات الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار الدراسات السابقة حيث تم تقسيم الاستماراة إلى خمسة أجزاء كما في التالي:

✓ **الجزء الأول:** يضم البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة والتي تشمل على: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الوظيفية، سنوات الخبرة.

✓ **الجزء الثاني:** ويخص المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الموظفين يحتوي على 12 عبارة

✓ **الجزء الثالث:** ويتمثل في المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الزبائن ويشمل 10 عبارات.

✓ **الجزء الرابع:** ويتمثل في المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع ويشمل 6 عبارات.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

✓ **الجزء الخامس:** ويخص المسئولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة يشمل 3 عبارات.

2. مقياس الدراسة

تم استخدامات معيار ليكارت الخماسي، بإعطاء خمسة بدائل للإجابة، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم(19): المتوسطات المرجحة لمقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	الاتجاه الموافق	المتوسطات المرجحة
غير موافق بشدة	ضعيفة جدا	من 1 إلى 1.80
غير موافق	ضعيفة	من 1.81 إلى 2.61
محايد	متوسطة	من 2.62 إلى 3.42
موافق	عالية	من 3.43 إلى 4.23
موافق بشدة	عالية جدا	من 4.24 إلى 5

المصدر: عزعبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008، ص 541.

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي

وهي:

✓ **التكارات والنسب المئوية:** للتعرف على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المستهدفة؛

✓ **معامل الثبات ألفا كرومباخ:** للتأكد من ثبات أداة الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة بني الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد فهذا يعني ثباتاً أكبر للأداة؛

✓ **اختبار T-test:** لاختبار الفرضيات معرفة درجة اتفاق الأفراد حول متغير معين

✓ **المتوسط الحسابي:** تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من متغيرات الدراسة أي معرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد؛

✓ **الانحراف المعياري:** وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، والاستعانة بقيمة الانحراف المعياري من أجل ترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي.

4. صدق وثبات الأداة:

بهد اختبار الصدق والثبات تم الاعتماد على اختبار الصدق الظاهري وإجراء اختبار الثبات كالتالي:

1.4 الصدق الظاهري: للتأكد من صدق أداة الدراسة، لجأنا إلى عرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين الذين قاموا بإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول استمارة الدراسة من حيث

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

مدى ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة لغويًا ومن حيث الصياغة، (أنظر الملحق رقم 02) وقد تم إجراء بعض التعديلات اللازمة وفق مقتراحاتهم وأرائهم.

4.2.4 صدق وثبات الاستبيان: يتم التأكيد من ثبات الاستبيان بحساب معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل وللمحاور والأبعاد المكونة له، ومقاييس ألفا كرونباخ كالتالي:

- ضعيفاً إذا كانت ألفا أقل من (60%).

- مقبولًا إذا كانت ألفا تقع بين (60% و70%).

- جيد إذا كانت ألفا تقع بين (70% و80%).

- متازاً إذا كانت ألفا أكبر من (80%).

وقد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (20): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

قيمة ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.685	12	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين
0.771	10	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن
0.814	6	المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة
0.837	3	المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع
0.727	31	الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال هذا الجدول يتضح بأن قيمة ألفا كرونباخ تفوق 60% في مختلف المحاور حيث بلغت في المحور الأول 0.685، أما المحور الثاني فقدرته 0.771، المحور الثالث 0.814، أما المحور الأخير فقدن بـ 0.837، أما بالنسبة للاستبيان فكانت درجة الثبات الكلية تقدر بـ 0.727، وبهذا يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بالثبات وصالحة للدراسة.

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لأداة الدراسة واختبار الفرضيات

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى وصف مفردات عينة الدراسة، وذلك بالإشارة إلى الخصائص الديمografية لأفراد عينة الدراسة، تحليل مدى إدراك عينة الدراسة لكل محور من محاور الدراسة، وتقديم تفسيرات إحصائية واقتصادية.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمتغيرات الديمografية

للتعرف على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وهذا كالتالي:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس: سنوضح ذلك من خلال الجدول الموالي:

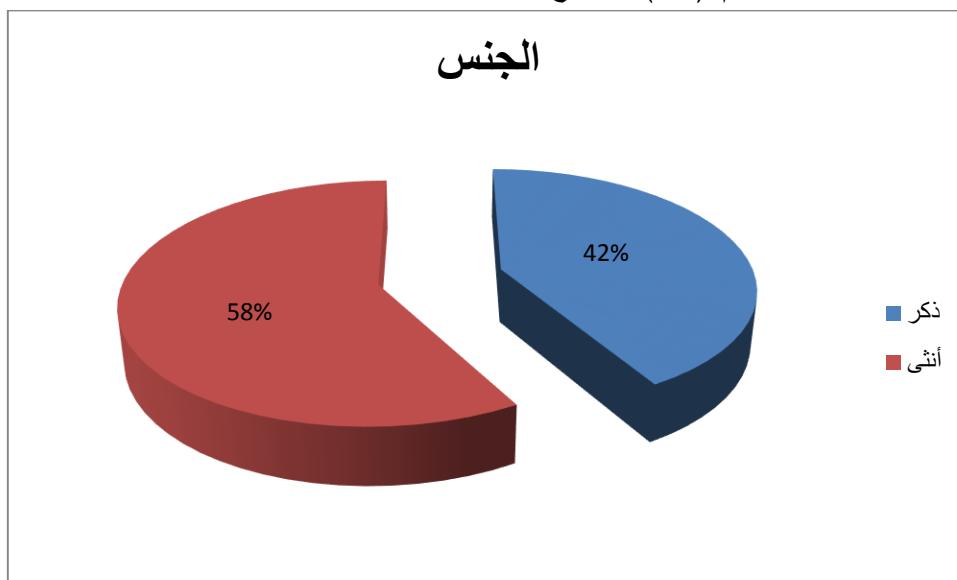
الجدول رقم (21): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	النكر	الجنس
%41.66	15	ذكر
%58.33	21	أنثى
%100	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم 22 والشكل رقم يتبين أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث إذ تقدر بـ 62.7% مقابل 37.7% بالنسبة للذكور.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر: من خلال الجدول رقم 07 يتم توضيح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

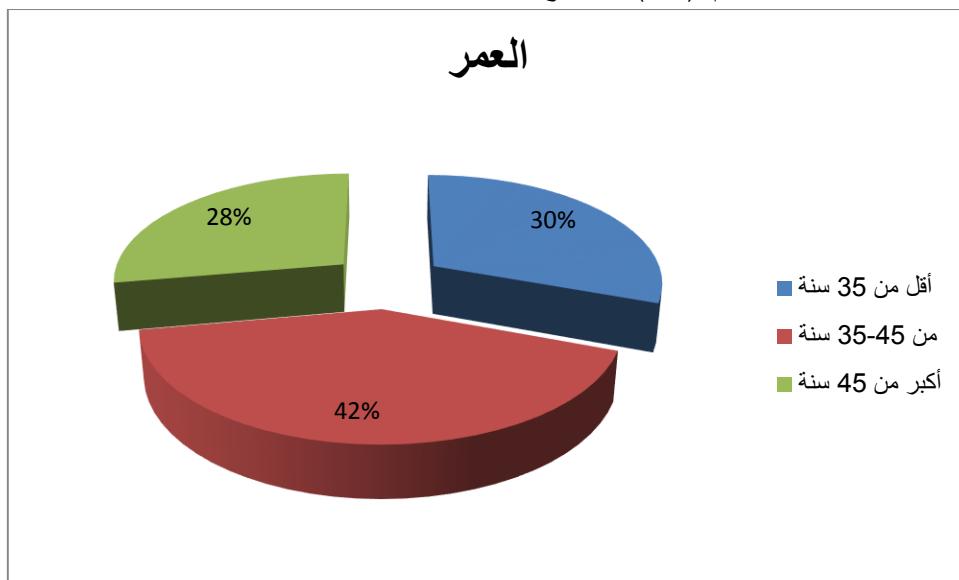
الجدول رقم (22): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

متغير العمر	النكرار	النسبة المئوية
أقل من 35 سنة	11	%30.6
من 35-45 سنة	15	%41.7
أكبر من 45 سنة	10	%27.8
المجموع	36	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الشكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول السابق يتبين أن أكبر فئة لموظفي البنوك محل الدراسة هي الفئة العمرية بين 35-45 سنة بما نسبته 41.7%， تليها الفئة العمرية أقل من 35 سنة بنسبة 30.6% تليها الفئة الأخيرة أكبر من 45 سنة بنسبة 27.8%， وتدل نتائج التحليل الإحصائي على أن فئة الشباب والكهول هم العينة الأكثر تمثيلاً لعينة الدراسة.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي: يبين الجدول الموجلي توزيع أفراد العينة المدروسة حسب المؤهل العلمي.

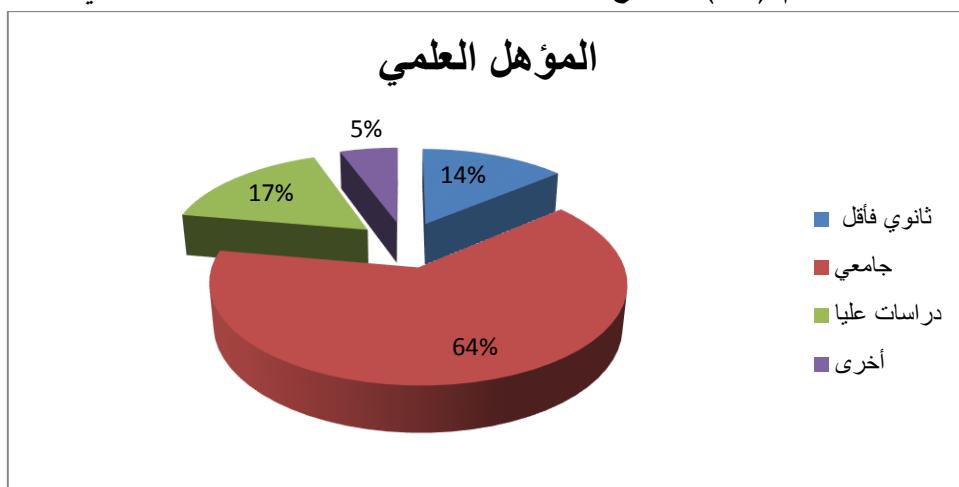
الجدول رقم (23): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	النسبة المئوية	النكرار
ثانوي فأقل	%13.9	5
جامعي	%63.9	23
دراسات عليا	%16.9	6
أخرى	%5.6	2
المجموع	%100	36

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

والشكل الموجلي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي:

الشكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتبيّن بأن 63.9% من عينة الدراسة يحوزون على الشهادة الجامعية، تليها الفئة المتّحصلة على الدراسات العليا بنسبة 16.7% وبعدها فئة الثانوي بنسبة 13.9% وفي المرتبة الأخيرة شهادات الأخرى بنسبة 5.6% على غرار مهندس في البنوك وتقنيين في الإعلام الآلي، وتعكس النتائج المستوى العلمي الجيد لأفراد عينة الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة: من خلال هذا العنصر سيتم إظهار توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.

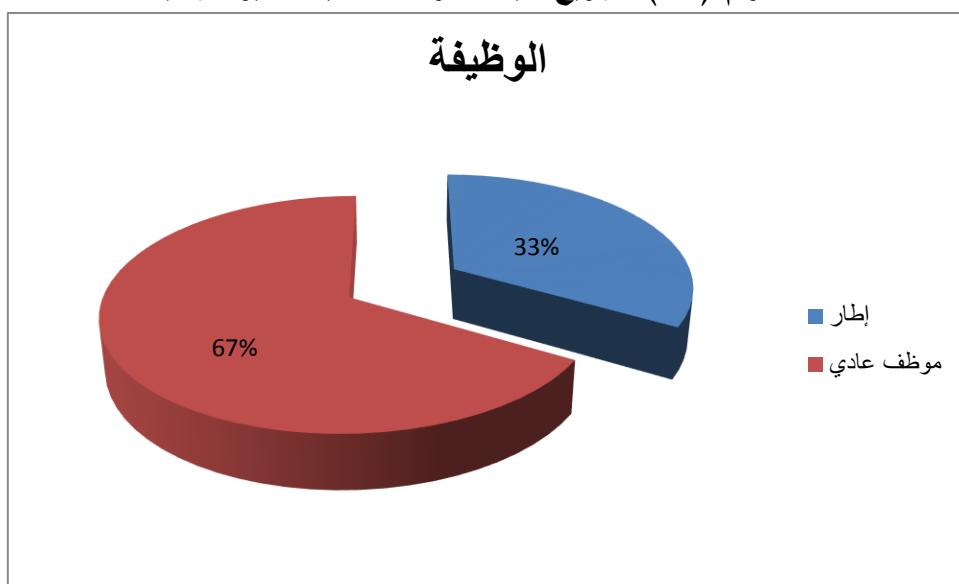
الجدول رقم(24): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفية

متغير الوظيفية	المجموع	النكرار	النسبة المئوية
إطار	12		%33.3
موظف عادي	24		%66.7
المجموع	36		%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:

الشكل رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأن أكبر نسبة كانت لفئة الموظفين وهذا بنسبة % 66.7، أما نسبة الإطارات فكانت بنسبة % 33.3.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة: من خلال هذا العنصر سيتم توضيح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

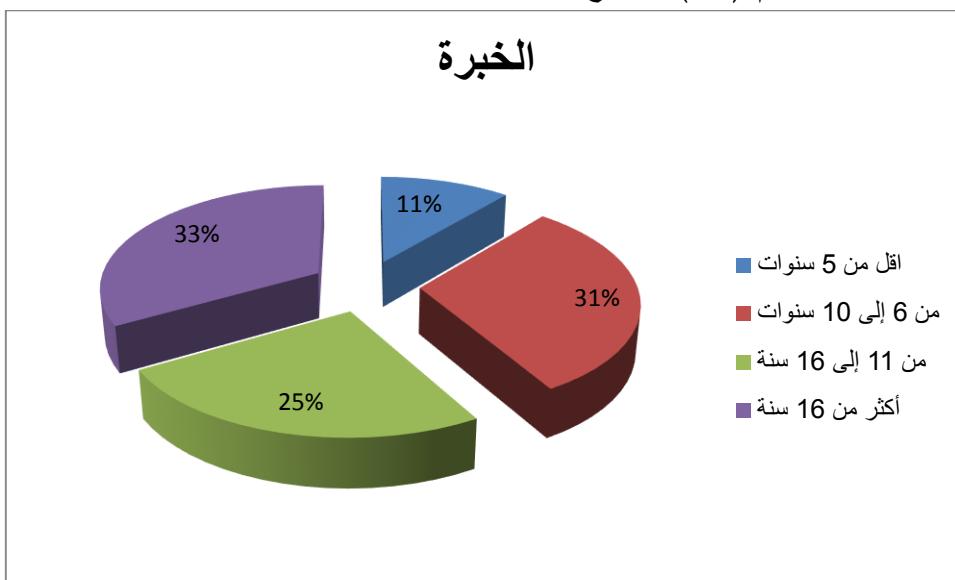
الجدول رقم(25): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	النكرار	متغير الخبرة
%11.1	4	أقل من 5 سنوات
%30.6	11	من 6 إلى 10 سنوات
%25	9	من 11 إلى 16 سنة
%33.3	12	أكثر من 16 سنة
%100	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

والشكل الموالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة:

الشكل رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبدين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم 25 والشكل رقم 11 الذي يعكس توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة يتضح أن الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم أكثر من 16 سنة وهذا بنسبة 33.3%， ثم فئة ثم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 30.6%， بعدها فئة 11-16 سنة بنسبة 22.2%， أما فئة أقل من 5 سنوات فكانت في المرتبة الأخيرة بنسبة 11.1%.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات

الارتباطية

من خلال هذا المطلب سيتم تحليل النتائج الإحصائية لتحليل مدى إدراك عينة الدراسة ومعرفتهم بمتغيرات الدراسة، وهذا كالتالي:

1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة:

يشمل هذا العنصر تحليل عبارات المحور الأول متمثلاً واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في ظل جائحة كرونا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، والجدول الموجي يبيّن اتجاهات إجابات أفراد العينة المدروسة حول هذا المحور :

الجدول رقم (26): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	متوسط الإجابة	الانحراف المعياري	أهمية العبرة	الترتيب
1	وفر البنك المناخ المناسب للعمل أثناء فترة وباء فيروس كرونا كوفيد 19.	3.91	0.91	3	مرتفعة
2	يتم القيام بالكشف الطبي الدوري عن العاملين أثناء فترة فيروس كرونا كوفيد 19.	2.97	1.05	6	متوسطة
3	الغاية النفسية من خلال توفير أخصائي نفسي من خلال فترة فيروس كرونا كوفيد 19.	2.47	1.05	9	ضعيفة
4	توفير مستلزمات الوقاية من انتشار فيروس كورونا كوفيد 19 (الكمامات، مواد التعقيم، ج قياس الحرارة....)	4.27	0.94	1	مرتفع جدا
5	ساهم البرتوكول الصحي المطبق من طرف البنك في حماية الموظفين من الإصابة من فيروس كرونا كوفيد 19 بجماعة كبيرة.	3.86	0.96	4	مرتفعة
6	ساهمت العطلة استثنائية مدفوعة الأجر في فترة الحجر المنزلي في تحسين نفسيتها	3.91	1.22	3	مرتفعة
7	تكلف البنك بوسائل النقل للعمال المداومين أثناء فترة الحجر المنزلي بصفة دائمة	2.52	0.94	8	ضعيفة
8	ساهمت فكرة البنك في العمل عن بعد أثناء فترة	2.61	1.02	7	ضعيفة

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

الحجر المنزلي في إزالة الخوف لديك				
ضعيفة	10	1.12	2.38	كانت المنحة المالية التي أقرها البنك خلال فترة الجائحة لدعم راتبك.
متوسطة	5	1.16	3.30	كانت مساهمة البنك في مصاريف العلاج والكشف للموظفين الذين أصابهم الفيروس مقبولة
مرتفعة	2	1.06	4.05	ساهمت استفادتي من راتبي كاملا رغم خضوعي للحجر الصحي بعد الإصابة بفيروس كوفيد 19 في تحسين نفسيتي
مرتفعة	3	1.28	3.91	كانت إدارة البنك على اتصال دائم بالموظف المصاب بفيروس كوفيد 19 قصد دعمه وتحفيزه لمواجهة المرض.
مرتفعة		0.93	3.51	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول السابق يتضح بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول محور المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في ظل جائحة كرونا قوية حيث قدر متوسط الإجابات لهذا البعد بـ 3.51 من 5، وهو يقع ضمن الفئة الثالثة لمقاييس ليكارت الخماسي، ومن الجدول السابق يلاحظ ما يلي: جاءت العبارة رقم 4 في المرتبة الأولى وقد حازت على موافقة مرتفعة جدا وهذا بمتوسط حسابي قدره 4.27 والذي يقابل درجة موافق بشدة في سلم ليكارت الخماسي والذي يقع في الفئة الخامسة، وبانحراف معياري قدره 0.94، وهذا يعكس جهود البنك محل الدراسة في توفير الوسائل التي تساهم في تقليل انتشار فيروس كرونا داخل البنك على غرار المعقمات والكمامات.

كانت المرتبة 2 للعبارة 11 بمتوسط حسابي 3.97 وانحراف معياري، المرتبة الثالثة لكل من العبارة 6 العبارة 12 والعبارة رقم 1، بنفس المتوسط حسابي والذي قدر بـ 3.91 وانحرافات معيارية على التوالي: 1.22، 1.28، 1.22، 0.91، 1.28 ثم العبارة 5 في المرتبة 4 بمتوسط حسابي 3.86 وانحراف معياري 0.96، وقد حازت هذه العبارات على درجة موافقة مرتفعة والذي يقابل درجة موافق في سلم ليكارت الخماسي والذي يقع في الفئة الرابعة، وهذا ما يعكس جهود البنك في الحفاظ على رواتب الموظفين في ظل جائحة كرونا، بالإضافة إلى التعامل الجيد مع الموظفين واتصال الإدارة بموظفيها خلال فترة الحجر، والاهتمام بالجانب

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحه والتنمية الريفية - وكالة ميله-

النفسي للموظفين من خلال منهم عطلا استثنائية خلال فترة كورونا، بالإضافة إلى توفير الجو المناسب للعمل خلال الجائحة.

جاءت العبارة 10 في المرتبة 5 بمتوسط حسابي 3.30 وانحرف معياري 1.16 والتي حازت على درجة موافقة متوسطة وهي ما تقابل الاتجاه محيد، وبالتالي يمكن القول أن رضا أفراد عينة الدراسة حول الدعم المالي للموظفين الذين أصابتهم كورونا لم تكن كافية بصفة كلية.

جاءت العبارة 2 في المرتبة 6 بمتوسط حسابي 2.97 وانحرف معياري 1.05 والتي حازت على درجة موافقة متوسطة وهي ما تقابل الاتجاه محيد، وهذا ما يعكس أن الكشوفات الدورية التي أشرف عليها البنك أثناء كوفيد 19 لم تكن كافية بشكل كبير.

حازت باقي العبارات على أهمية ضعيفة حيث كانت بدرجة ضعيفة وهي تقابل الخيار غير موافق في سلم ليكارت الخماسي وقد رتب كال التالي: العبارة 8، العبارة 7، العبارة 3، العبارة 9 بالترتيب التالي: 7,8,9 و10، وقد حازت على المتوسطات الحسابية التالية على التوالي: 2.61، 2.52، 2.47 و 2.38، ويعزى هذا إلى ضعف جهود البنك محل الدراسة في توفير وسائل النقل للعمال في فترة كرونا، بالإضافة إلى عدم توفير الأخصائيين النفسيين لتحسين نفسية الموظفين.

2. تحليل عبارات المحور الثاني - المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن:

الجدول رقم (27): اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثاني المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن

أهمية العبرة	ترتيب العبرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
مرتفعة	7	0.90	3.44	فكر البنك في الحفاظ على الزبائن من عدو فايروس كوفيد 19 من خلال توفير خدمات بنكية عن بعد، دون حاجة التنقل للبنك.	1
مرتفعة	5	0.83	3.86	وفر البنك للعملائه بطاقات سحب الكترونية كافية قصد إتمام معاملاته المالية عن بعد دون عناء خاصة في فترة الحجر مما زاد في ولائهم.	2
متوسطة	9	0.91	3.11	كانت التطبيقات الذكية التي وفرها البنك سهلة التطبيق، قصد إتمام الخدمات المالية خلال الجائحة.	3
مرتفعة	4	0.80	3.91	أعلم البنك عملاءه أنه باستطاعتهم استعمال البطاقة الإلكترونية على مستوى طرفيات الدفع الإلكتروني مما ساهم في التقليل	4

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحه والتنمية الريفية - وكالة ميله-

من الخوف من الاحتكاك وبالتالي نقص العدوى لديهم					
مرتفعة	4	0.87	3.91	ساهر توفير البنك لخدمة دفع الفواتير عبر الانترنت في التقليل من خوف العميل والحفاظ على صحته.	5
مرتفعة	6	1.02	3.47	ساهر توفير البنك خدمة البيع على الخط للتجار المنخرطين خلال موقعهم الخاص بهم لبيع الخدمات والمنتجات وتسوية الفواتير في زيادة درجة اطمئنان وولائهم	6
مرتفعة	3	0.86	4.00	ساهر البرتوكول الصحي المطبق من طرف البنك في حماية الزبائن من الإصابة من فيروس كورونا.	7
مرتفعة	2	0.69	4.08	وفر البنك السيولة المالية المطلوبة كلما تقدم الزبون لسحب مبالغ مالية دون عناء أو طوابير أثناء فيروس جائحة كورونا.	8
مرتفعة	1	0.73	4.16	ساهمت قيام البنك بتأجيل وإعادة جدولة سداد القروض بسبب جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 في تحقيق الأريحية المالية للزبائن	9
متوسطة	8	0.93	3.25	ساهمت الرسائل نصية (sms) الارشادية المرسلة للزبائن في التقليل من خطر وباء فيروس كورونا.	10
مرتفعة		0.67	3.44	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول السابق يتضح بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، مرتفعة حيث قدر متوسط الإجابات لهذا البعد 3.44، حيث تعكس قوة أغلب العبارات أيضاً، ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر كما يلي:

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

جاءت العبارة رقم (9) في المرتبة 1 بمتوسط حسابي يقدر ب 4.16 وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة قبول جيد من قبل عينة الدراسة، وبهذا فهي تعكس جهود البنك محل الدراسة في تحقيق الارباحية المالية للعملاء من خلال إعادة جدولة الديون.

جاءت العبارة رقم (8) في المرتبة 2 بمتوسط حسابي يقدر ب 4.08 والتي تشير للدرجة العالية من موافقة عينة الدراسة على مضمون هذه العبارة، وهذا يعكس الجهود المبذولة من البنك محل الدراسة في توفير السيولة اللازمة للعملاء خلال الجائحة لتخفيض الضغط النفسي والمالي.

جاءت العبارة رقم (7) في المرتبة 3 حيث قدر متوسطها الحسابي 4.00، وهي تعكس موافقة مرتفعة لعينة الدراسة حول مضمون العبارة، وهو ما يؤكد المساهمة الجيدة للبروتوكول الصحي المطبق من قبل البنك في حماية الزبائن من كوفيد 19.

احتلت العبارة رقم (4)، العبارة رقم (5) المرتبة 4 بدرجة موافقة مرتفعة حيث قدر متوسطهما الحسابي ب 3.91، وهو ما يعكس درجة الموافقة المرتفعة مما يؤكد جهود البنك في تقليل العدوى من جهة وتحسين نفسية عملائه من جهة أخرى عن طريق توفير بعض القنوات الالكترونية على غرارا طرفيات الدفع الالكتروني والبطاقات البنكية.

احتلت كل من العبارة 2، العبارة رقم 6 والعبارة رقم 1، المرتبة 5 ، 6، 7 حيث قدرت متوسطاتهم الحسابية على التوالي 3.86، 3.47 و 3.44، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة حيث كانت المتوسطات انتمى الى الفئة الرابعة من سلم ليكار特 الخماسي والذي يعكس الاتجاه موافق، مما يؤكد اهتمام البنك بعملائه من خلال محاولة التخفيف عنهم والمساهمة في تخفيض نفسيتهم وتقليل العدوى بينهم وذلك بتوفير مختلف الخدمات عن بعد.

جاءت كل من العبارتين 10 و 3 في المرتبة 8 و 9 بالمتوسطين التاليين على التوالي 3.25 ، 3.11، وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطات، حيث أكدت إجابات عينة الدراسة أن هنالك نقص في الرسائل النصية المرسلة من قبل البنك والتي تحسن من نفسية العميل، كما ان التطبيقات التي وفرها البنك خلال الجائحة لم تكن كافية بالقدر اللازم مما خلق عوائق في تطبيقها من قبل العملاء.

3. تحليل عبارات المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع:

يظهر تطبيق بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع من خلال الجدول

المواли

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحه والتنمية الريفية - وكالة ميله-

الجدول رقم (28): اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثالث سواعق تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه

المجتمع

قيمة العبارة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
متوسطة	2	0.77	3.02	كانت مساهمة البنك في الحملات التحسيسية ضد كرونا في الساحات العامة وموقع التواصل الاجتماعي فعالة.	1
متوسطة	3	0.84	2.72	ساهم البنك في الوقاية من الفيروس بتوزيع الكمامات وتقديم الإرشادات في الأماكن العامة.	2
ضعيفة	5	0.84	2.44	كانت مساهمة المادية للبنك في تزويي المستشفيات بالأوكسجين كبيرة في ظل أزمة فيروس كوفيد 9	3
مرتفعة	1	0.99	3.58	توفير البنك للأصحاب الحساب البريدي خدمة السحب من موزع البنك بسبب نقص السيولة في فترة فيروس كورونا كوفيد 19 إجراء اجتماعي ساهم في خلق الاطمئنان الاجتماعي.	4
ضعيفة	6	1.01	2.33	ساهم تعاقد البنك مع الجمعيات الخيرية وتمويلها التقليل من آثار فيروس كوفيد 19.	5
ضعيفة	4	1.05	2.55	كان البنك حاضرا بقوة في حماية المجتمع بشتى السبل من تداعيات فيروس كورونا كوفيد 19	6
متوسطة		0.66	2.77	للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول السابق يتضح بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع متوسطة حيث قدر متوسط الإجابات لهذا البعد بـ: 2.77، بانحراف معياري قدره 0.66، وبلاحظ أن أغلبية العبارات حازت ك على أهمية متوسطة ما عدا العبارة 4 حيث:

جاءت العبارة رقم (4) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.58 وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة عالية مما يعكس قيام البنك محل الدراسة بالاهتمام بالجانب الاجتماعي خلال فترة كرونا من خلال توفيره لإمكانية السحب عن طريق الصرافات الآلية لأصحاب الحساب البريدي خدمة، بهدف توفير السيولة، مما خلق اطمئنانا لدى أفراد المجتمع.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

جاءت العبارة رقم (1) في المرتبة (2) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.02 وهذا يعني أن هذه العبارة لها درجة موافقة متوسطة حول مضمونها، وهذا ما يعكس أن مساهمة البنك محل الدراسة في الحملات التحسيسية ضد جائحة كرونا لم تكن فعالة بالشكل الكافي.

حازت العبارة 2 على المرتبة 3 بمتوسط حسابي قدره 2.72، وهي تعكس أهمية متوسطة لهذه العبارة وهو يؤكد ضعف عملية توزيع الكمامات وتقديم الإرشادات مما أضعف من حجم مساهمة البنك في الوقاية من فيروس كرونا.

جاءت كل من العبارة 6، 3، 4، في المراتب 4، 5، 6، بالمتوسطات الحسابية التالية على التوالي: 2.33، 2.44، 2.55، بدرجة موافقة ضعيفة حول مضمون هذه العبارات، وهو ما يقابل الاختيار غير موافق في سلم لкарته الخمسية، مما يؤكد عدم مساهمة البنك محل الدراسة في حماية المجتمع من تداعيات جائحة كرونا خاصة في الجانب المادي، على غرار ضعف التعاقد مع الجمعيات الخيرية، وعدم تقديم المساعدات المالية للمستشفيات إلى غير ذلك.

4. تحليل عبارات المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

يظهر تطبيق بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة من خلال الجدول الموالي الجدول رقم (29): اتجاهات إجابات أفراد العينة للمحور الثالث ساقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه

البيئة

الترتيب	قيمة العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
2	ضعيفة	1.02	2.58	ساهم البنك في حملة تعقيم المؤسسات والشوارع أثناء فترة فيروس كوفيد 19.	1
3	ضعيفة	0.85	2.19	ساهم البنك بشكل فعال في التخلص من النفايات الطبية التي خلفتها المستشفيات خلال علاج كرونا 19 بالتعاون ماديا مع مؤسسات الصحة.	2
1	ضعيفة	0.95	2.30	كانت مساهمة البنك فعالة مع الجمعيات الخيرية قصد توفير صناديق دفن تراعي البروتوكول الصحي.	3
-	ضعيفة	0.82	2.36	للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

من خلال الجدول السابق يتضح بأن متوسطات الإجابة لأفراد العينة حول بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ضعيفة حيث قدر متوسط الإجابات لهذا البعد 0.82، بانحراف معياري قدره 0.362، وبلاحظ أن كل العبارات حازت على أهمية ضعيفة 4 حيث:

حازت العبارة 3 على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 0.95 وانحراف معياري 2.30، وهو ما يعكس درجة موافقة ضعيفة من قبل أفراد عينة الدراسة وهو ما يؤكد عدم اهتمام أفراد عينة الدراسة بالبعد البيئي وذلك بعدم المساهمة في توفير صناديق الدفن التي تراعي البروتوكول الصحي.

حازت العبارة 1 على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 1.02 وانحراف معياري 2.30، وهو ما يعكس درجة موافقة ضعيفة من قبل أفراد عينة الدراسة وهو ما يؤكد عدم اهتمام أفراد عينة الدراسة بالبعد البيئي وذلك بعدم المساهمة في حملات تعقيم المؤسسات والشوارع أثناء الجائحة.

حازت العبارة 2 على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 0.85 وانحراف معياري 2.19، وهو ما يعكس درجة موافقة ضعيفة من قبل أفراد عينة الدراسة وهو ما يؤكد عدم اهتمام أفراد عينة الدراسة بالبعد البيئي وذلك بعدم التعاون مع المستشفيات مادياً للمساعدة في التخلص من النفايات الطبية التي خلفتها المستشفيات خلال جائحة كرونا.

5. ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية خلال فترة كرونا

الجدول (30): ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية خلال فترة كرونا

الترتيب	قيمة المحور	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور	
1	عالية	0.93	3.51	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين	1
2	متوسطة	0.67	3.34	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	2
3	متوسطة	0.66	2.77	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	3
4	ضعيفة	0.82	2.36	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	4
-	متوسطة	0.60	3.28		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من الجدول السابق بأن أفراد عينة الدراسة أجمعوا على أن المسؤولية الاجتماعية مطبقة بصورة نسبية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال جائحة كرونا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.28) وانحراف معياري قدره (0.60)، والتي تشير إلى المستوى المتوسط والمقابل للخيار محايد، حيث يلاحظ بأن أكثر الأبعاد تطبيقاً هو بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين حيث احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.51 بدرجة موافقة مرتفعة، يليه بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن بمتوسط حسابي 3.34 بدرجة موافقة متوسطة، ثم في المرتب الثالث بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع بدرجة موافقة

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 2.77، وأخيراً بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بدرجة موافقة ضعيفة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.36.

المطلب الثالث: تحليل واختبار الفرضيات

يستوجب علينا اختبار الفرضيات الفرعية من أجل إثبات صحتها، وذلك بالاستعانة بالأساليب الإحصائية وهذا كالتالي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

ويتم اختبارها من خلال وضع الفرضيتين الإحصائيتين التاليتين:

فرضية العدم H_0 : لا تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة H_1 : تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05.

من أجل اختبار الفرضية الأولى والتي تسعى لقياس واقع ودرجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول والتي قدر عددها بـ 12 عبارة، وإجراء اختبار T-test وهذا ما يظهره الجدول المولى:

الجدول رقم (31): اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة

والتنمية الريفية وكالة ميلة

المتغير	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المحور الأول	3.29	35	0.002

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS22

من خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا حسب الجدول رقم 30 أن المتوسط الحسابي لمتغير تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة لمتغير تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة مترافق إذ قدر بـ 3.51 باعتماد مقياس ليكارت الخماسي، كما أن قيمة T-TEST بلغت: 3.29 بمستوى معنوية 0.002.0، وهو ما يعكس أهمية عالية له، وهذا ما يعني أن عينة الدراسة يوافقون بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة مطبقة في ظل جائحة كرونا 19، ويعزى ذلك إلى اهتمام البنك محل الدراسة بموظفيه ومحاولة حمايتهم من خلال توفير وسائل الوقاية والحماية على غرار الكمادات والمعقمات، بالإضافة إلى منح عطل استثنائية، وتطبيق سياسة التباعد الاجتماعي.

من خلال ما تم عرضه يتم قبول الفرضية البديلة القائلة بأن المسؤولية الاجتماعية تطبق اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05، ورفض فرضية العدم

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

التي مفادها أن المسؤولية الاجتماعية لا تطبق اتجاه الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

ويتم اختبارها من خلال وضع الفرضيتين الإحصائيتين التاليتين:

• فرضية العدم H_0 : لا تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05

• الفرضية البديلة H_1 : تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05.

من أجل اختبار الفرضية الأولى والتي تسعى لقياس واقع ودرجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني والتي قدر عددها بـ 10 عبارات، وإجراء اختبار T-test وهذا ما يظهره الجدول المولى:

الجدول رقم (32): اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة

المتغير	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المحور الثاني	3.09	35	0.004

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS22

من خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا حسب الجدول رقم 31 أن المتوسط الحسابي لمتغير تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة ميلية متوسط إذ قدر بـ 44.3 باعتماد مقياس ليكارت الخماسي، كما أن قيمة T-TEST بلغت: 3.09 بمستوى معنوية 0.004، وهو ما يعكس أهمية عالية له، وهذا ما يعني أن عينة الدراسة يوافقون بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة مطبقة في ظل جائحة كرونا 19، ويعزى ذلك إلى اهتمام البنك محل الدراسة بعملائه ومحاولة حمايتهم من خلال توفير وسائل الوقاية والحماية، بالإضافة إلى توفير خدمات عن بعد مما يقلل من اثر عدوى الجائحة.

من خلال ما تم عرضه يتم قبول الفرضية البديلة القائلة بأن المسؤولية الاجتماعية تطبق اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05، ورفض فرضية العدم التي مفادها أن المسؤولية الاجتماعية لا تطبق اتجاه العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ويتم اختبارها من خلال وضع الفرضيتين الإحصائيتين التاليتين:

- **فرضية عدم H_0 :** لا تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05
- **الفرضية البديلة H_1 :** تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05.

من أجل اختبار الفرضية الأولى والتي تسعى لقياس واقع ودرجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث والتي قدر عددها ب 6 عبارات، وإجراء اختبار T-test وهذا ما يظهره الجدول الموالي :

الجدول رقم (33): اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة

المتغير	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المحور الثالث	-1.996	35	0.054

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS22

من خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا حسب الجدول رقم 32 أن المتوسط الحسابي لمتغير تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة متوسط إذ قدر بـ 3.44 باعتماد مقياس ليكارت الخماسي، كما أن قيمة T-TEST بلغت: -1.996 بمستوى معنوية 0.054 وهو ما يعكس أهمية ضعيفة له، وهذا ما يعني أن عينة الدراسة يوافقون بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة غير مطبقة في ظل جائحة كرونا 19. ويعزى ذلك إلى اهتمام البنك محل الدراسة الجانب الداخلي من حيث تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

من خلال ما تم عرضه يتم قبول الفرضية فرضية عدم التي مفادها أن المسؤولية الاجتماعية لا تطبق اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05 ورفض الفرضية البديلة القائلة بأن المسؤولية الاجتماعية تطبق اتجاه المجتمع في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05،

4. اختبار الفرضية الرابعة:

ويتم اختبارها من خلال وضع الفرضيتين الإحصائيتين التاليتين:

- **فرضية عدم H_0 :** لا تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة-

•**الفرضية البديلة H_1 :** تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05.

من أجل اختبار الفرضية الأولى والتي تسعى لقياس واقع ودرجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات المحور الرابع والتي قدر عددها ب 6 عبارات، وإجراء اختبار T-test وهذا ما يظهره الجدول الموالي :

الجدول رقم (34): اختبار T-test لمحور تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة

المتغير	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المحور الرابع	-1.664	35	0.066

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال مختلف هذه الاختبارات لاحظنا حسب الجدول رقم 35 أن المتوسط الحسابي لمتغير تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة متوسط إذ قدر بـ 3.44 باعتماد مقياس ليكارت الخماسي، كما أن قيمة T-TEST بلغت: -1.664 بمستوى معنوية 0.066، وهو ما يعكس أهمية ضعيفة له، وهذا ما يعني أن عينة الدراسة يوافقون بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة غير مطبقة في ظل جائحة كرونا 19. ويعزى ذلك إلى اهتمام البنك محل الدراسة الجانب الداخلي من حيث تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

من خلال ما تم عرضه يتم قبول الفرضية فرضية العدم التي مفادها أن المسؤولية الاجتماعية لا تطبق اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05 ورفض الفرضية البديلة بأن المسؤولية الاجتماعية تطبق اتجاه البيئة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة عند مستوى دلالة 0.05،

من خلال عرض مختلف النتائج وتحليل الفرضيات يمكن القول المسؤولية الاجتماعية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية مطبقة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين واتجاه الزبائن وغير مطبقة اتجاه المجتمع والبيئة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم عرض مختلف الخطوات المنهجية لإجراء الدراسة التطبيقية، حيث تم الإشارة إلى أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة والتي قسمت إلى أربعة محاور رئيسية، حيث تم توزيعها على مختلف الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع ميلة، وقد قدر عدد الاستبيانات الصالحة 36 استبانة أحضرت للتحليل الإحصائي، تم التوصل من خلالها إلى أن البنك محل الدراسة قد طبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه موظفيه وعملائه، لكنه شهد تقصيراً كبيراً في تطبيقها مع المجتمع والبيئة.

خاتمة:

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة تمت معالجة الإشكالية الرئيسية والتي تهدف إلى معرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، ومن أجل الوصول إلى الهدف المسطر تم وضع إطار نظري يشمل أهم المفاهيم حول متغيرات الدراسة والعلاقة النظرية التي تربطهم، بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الدراسة في أحد جوانبه، ومن ثم اجراء دراسة تطبيقية استطلاعية للإجابة على الإشكالية المطروحة، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تم على أساسها وضع بعض الاقتراحات وهذا التالي:

1. نتائج الدراسة:

- ▶ من خلال معالجة الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تتمثل في:
 - ▶ المسؤولية الاجتماعية للبنوك تتمثل في مختلف الأنشطة الايجابية التي تمارسها البنوك اتجاه مجتمعها؛
 - ▶ هناك تطبيق للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، بمستوى مقبول، حيث أكدت الدراسة اهتمام البنك بموظفيه من خلال توفير الجو المناسب للعمل، وتوفير مختلف وسائل الوقاية، وتقديم عطل مدفوعة الاجر مما يساهم في تحسين نفسية الموظفين خلال الجائحة؛
 - ▶ مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في البنك محل الدراسة مقبولة، حيث أكدت نتائج الدراسة إلى أن البنك قد أولى اهتماماً بعملائه خلال جائحة كرونا وذلك بتقديم العديد من الخدمات عن بعد بالإضافة إلى توفير السيولة؛

- توصلت الدراسة إلى أن التطبيقات البنكية التي وفرها البنك لعملائه تعرف نوعاً من التعقيدات؛
- عدم كفاية المنح المالية الممنوحة من قبل البنك لموظفيه خلالجائحة؛
- مساعدة البنك محل الدراسة في الجانب الاجتماعي للتقليل من آثار جائحة كرونا كانت ضعيفة؛
- عدم اهتمام البنك محل الدراسة بالجانب البيئي خاصه خلال جائحة كرونا؛
- كانت المساعدات المالية المقدمة من قبل البنك للمستشفيات في ظل جائحة كرونا ضعيفة جداً؛
- عدم وجود اتفاق البنك محل الدراسة مع الجمعيات الخيرية.

2. توصيات الدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه تم وضع مجموعة من التوصيات تتمثل في:

- على البنوك الجزائرية الاهتمام أكثر بالمسؤولية الاجتماعية.
 - تحفيز البنوك الجزائرية على الاهتمام بالجانب الانساني والاجتماعي.
 - ضرورة تتميط عمل البنك محل الدراسة وفقاً للمتغيرات الاجتماعية والبيئية.
 - زيادة الاهتمام بالعملاء.
 - وضع نموذج عما، لتسهيل الأعمال، البنكية في حل الأزمات والكهارات الع

- عقد مؤتمرات مشتركة فيما بين البنوك لوضع إستراتيجية تحقق المسؤولية الاجتماعية.
- الاستفادة من تجارب البنوك الأجنبية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية وخاصة البنوك الإسلامية.

3. آفاق الدراسة:

من خلال النتائج التوصل إليها توضحت الصورة لدينا للعديد من الدراسات المستقبلية والتي ستكون استمراراً لبحثنا الحالي وعلى سبيل الذكر:

- تأثير جائحة كرونا الأداء المالي للبنوك الجزائرية؛
- تأثير المسؤولية الاجتماعية على الحصة السوقية للبنوك

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أ. الكتب:

1. تامر ياسر البكري: "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2001.
2. حسين أحمد علي أحمد: "المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد . الأول، 1994.
3. صالح السحيباني، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص للتنمية"، المعهد الوطني 25 مارس 2009 - للتخطيط، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، لبنان.
4. محمد الصيرفي: "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، دار الوفاء للنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007.
5. محمد عباس بدوي: "المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2000.
6. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: "المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية"، المعهد العالمي للفكر. الإسلامي، الطبعة الأولى، القاهرة، 1996.
7. نظام سويداني، شفيق حداد، "التسويق مفاهيم معاصرة"، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2006.

ب. المذكرات:

1. بوكماش نسيمة، جامعة أم البوقي "المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية بين النظري والتطبيق" دراسة حالة بنك الفلاحه والتنمية الريفية.
2. عائشة بن سيف، غادة لفقيه: "أثر جائحة كوفيد 19 على القطاع المصرفي العربي" دراسة عينة من الدول العربية."
3. محمد علاق، "التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية"، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد . البيئة، جامعة باجي مختار، عنابة، 2009.
4. مقدم وهيبة جامعة وهران 2014 تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة دكتوراه.

ت. الملتقيات والمجلات:

1. بركات أحمد، تيغريسي الهواري، الحرب الاقتصادية بين كورونا وعملاق الاقتصاد العالمي (الصين)، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 03،الجزائر، 2020.
2. بشير بن عيشي، عمار بن عيشي: "أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في مؤسسات الصناعة الجزائرية: دراسة حالة ولاية بسكرة"، ملتقى منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 14 و 15 . فيفري 2012 – جامعة بشار .

3. بلعدين عوار، آليات المحافظة على مناصب العمل في ظل أزمة كرونا كوفيد 19، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2020.
4. بن معمر علي، إدارة المخاطر في البنوك ومواجهة أزمة فيروس كورونا كوفيد 19 الجزائر نموذجا، مجلة التراث، العدد 03، المجلد العاشر، أكتوبر 2020.
5. حسين أحمد علي أحمد: "المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد .الأول، 1994.
6. حسين أحمد علي أحمد، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة تجاه العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال العام"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد .الأول، 1994.
7. حسين عبد الله الأسرج، "المسؤولية الاجتماعية للشركات"، التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربية، العدد 90، فيفري 2010، ص 46.
8. خالد بن يوسف برقاوي: "آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية: دراسة استطلاعية لآراء طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة"، الملتقى السنوي لمراكم الأحياء بمكة المكرمة، السعودية، 2008.
9. رفيقة صباغ، فاتح حركاتي، تداعيات أزمة كورونا على الاقتصاد الصيني، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 20، العدد 02، الجزائر، 2020.
10. سامية العايب، تداعيات فيروس كورونا كوفيد 19 على سوق العمل " التجارة الالكترونية نموذجا، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 05، العدد 04،الجزائر، 2020.
11. سفيان سوالم، التأمين ضد خطر جائحة كرونا كوفيد 19، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 32، العدد الخاص: القانون وجائحة كرونا كوفيد 19، الجزائر ، 2020.
12. سمير بويعسي انعكاسات جائحة كرونا كوفيد 19 على حرية التنقل وممارسة النشاط الاقتصادي بالجزائر، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، مجلد 03، العدد 03،الجزائر 2020، ص 105.
13. سهailية سماح، الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كرونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 05، العدد 03، 2020.
14. صندوق النقد العربي، تقرير آفاق الاقتصاد العربي، الإصدار الثاني عشر، أغسطس 2020.
15. طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامری: " المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأردنية"، مجلة الواقع المنظمة . العربية للتربية الإدارية، 2002.
16. طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامری: " المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأردنية"، مجلة الواقع المنظمة . العربية للتربية الإدارية، 2002 ص 45.

17. طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأردنية"، مجلة الواقع المنظمة، العربية للتنمية الإدارية، 2002.
18. عبد الحميد الخديمي، عبد اللطيف أولاد حيمودة: "مؤشرات التنمية المستدامة والأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال"، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 15-16 فيفري 2012.
19. عمار عماري، "إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها"، المؤتمر العلمي الدولي حول التنمية المستدامة 8 . أفريل 2008 - والكافحة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة فرحتات عباس، سطيف.
20. عمر بن عيشوش، حسان بوسرسوب، دور شبكة الفايسبوك في تعزيز التوعية الصحية حول فيروس كورونا كوفيد 19 ، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، 2020.
21. فالح عبد القادر الحوري وآخرون: "إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، 2003.
22. فريد فلاك، أرقام واحصائيات حول أزمة كورونا الحديثة وتداعياتها على الاقتصاديات الكبرى في العالم، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، 2020.
23. قطاع الأعمال العام" ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، العدد . الأول، 1994.
24. كنزي سيراج، التجارة العالمية في عام كرونا، المركز المصري للفكر و الدراسات الاستراتيجية ecss . 2021/04/20
25. لوبيزة مكسح، التدابير الشرعية للوقاية من جائحة كورونا المستجد covid 19 ، مجلة الأحياء ، المجلد 20 ، العدد 26 ، الجزائر ، 2020.
26. مريم لوکال، منظمة الصحة العالمية للطوارئ الصحة العابرة للحدود:فيروس كرونا نموذجا، مجلة العلوم القانونية والسياسة ، المجلد 11 ، العدد 02، الجزائر،2020.
27. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: "المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية"، المعهد العالمي للفكر. الإسلامي، الطبعة الأولى، القاهرة، 1996.
28. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح: "المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية"، المعهد العالمي للفكر. الإسلامي، الطبعة الأولى، القاهرة، 1996.
29. ملتقى منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 15 و 14 فيفري 2012 جامعة بشار، بشير بن عيشي، عمار بن عيشي: "أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في مؤسسات الصناعة الجزائرية: دراسة حالة ولاية بسكرة".

30. منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، أوبك، النشرة الشهرية حول التطورات البترولية في الأسواق العالمية، جانفي 2021.
31. منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول، أوبك، النشرة الشهرية حول التطورات البترولية في الأسواق العالمية، جانفي 2021.
32. منظمة السياحة العالمية، 2020 أسوأ عام في تاريخ السياحة مع عدد أقل من مليار زائر دولي، 2021/01/28.
33. مؤسسة MSD، فيروس كرونا و المتلازمات التفصية الحادة (كوفيد 19 ،ميرس ، سارس) ، الولايات المتحدة الأمريكية ، 2020/12.
34. موسى كاسحي، دریال رقیة، أزمة فيروس كورونا وآثارها على الاقتصاد الجزائري، مجلة أبحاث، المجلد 06 العدد 2021/1، الجزائر.
35. نعيم بوعموشة، فيروس كورونا كوفيد 19 في الجزائر - دراسة تحليلية - مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، 2020.

ث. موقع الويب:

1. WTO. Global Trad Updat .world Trad Report . Geniva.10feb 2021 p0.1
2. أسامة أبو الرب، دراسة تكشف 06 أنواع من مرض كورونا، جريدة الجزيرة نت، مكة المكرمة، 2020/12/28، في الموقع الالكتروني.
3. بالاعتماد على موقع : <http://www.bea.gov/news/archive> تم الاطلاع يوم 2021/06/17
4. تأثير كرونا المستجد على القطاع المصرفي، مجلة اتحاد المصارف العربية 2020، في الموضع الالكتروني : <https://uabonline.org/ar/>
5. تأثير كرونا المستجد على القطاع المصرفي، مجلة اتحاد المصارف العربية 2020، في الموضع الالكتروني : <https://uabonline.org/ar/>
6. ماجد الجميل، سلع شرق آسيا تتعش التجارة العالمية وقطاع الخدمات يتخلف، جنيف، في الموقع الالكتروني : <https://aleqt.com/2021/02/10/article-2020291.html> تم الاطلاع يوم 2021/06/21
7. ماجد منير ،عبد المحسن سلامة، حجم التجارة الخارجية الصينية تصل مستويات قياسية، بوابة الأهرام، 2021، في الموقع الالكتروني: <https://uabonline.org/ar/> تم الاطلاع يوم 2021/06/13 .
8. مجلس محافظي الفيدرالي، نظام الاحتياطي الموضع <https://www.federalreserve.gov/pulications/may-2021-borrowing-by-businesses-and-housholds.htm> تم الاطلاع يوم 2021/06/19

9. المكتب الأمريكي للتحليل الاقتصادي ، في الموقع الإلكتروني : 2020 ، تم الاطلاع يوم 2021/06/17: <https://www.bea.gov/2020/gross>
10. المكتب الأمريكي للتحليل الاقتصادي ، في الموقع الإلكتروني : 2020 ، تم الاطلاع يوم 2021/06/17: <https://www.bea.gov/2020/gross>
11. المكتب الأمريكي للتحليل الاقتصادي ، في الموقع الإلكتروني <https://www.bea.gov/news/2020/us-intemational-trade-goods-and-services-april-2020> تم الاطلاع يوم 2021/07/17.
12. مؤسسة التأمين الفيدرالية في الموقع الإلكتروني: تم الاطلاع يوم <https://www.fdic.gov/news/speeches/2021/spmy1921.html> .2021/06/19:
13. وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، البرتوكول الصحي في الساحات و الأماكن العمومية، الجزائر، 2020، في الموقع الإلكتروني: <http://www.aps.dz/ar/santé/-2020> تم الاطلاع يوم 2021/06/26
14. وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، السياسة النقدية سمحت بتحسين السيولة النقدية، الجزائر، 2020، في الموقع الإلكتروني: <http://www.aps.dz/ar/economie/102716-2020> تم الاطلاع يوم 2021/06/26.
15. وكالة الأنباء الجزائرية، مؤشرات مالية لـ 2020، تراجع استثمارات مجمع سوناطراك بـ 50%， الجزائر، 2020، في الموقع الإلكتروني: <http://www.aps.dz/ar/economie/102716-2020> تم الاطلاع يوم 2020/06/26

قائمة الملاحق

المحلق 01: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -

كلية العلوم الاقتصادية، التسيير و العلوم التجاري

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نفدي وبنكي

استبيان

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تحية طيبة وبعد.....

بين أيديكم استبيان يتعلق بدراسة تهدف إلى معرفة:

المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية في ظل جائحة تفشي فيروس كوفيد 19

دراسة تطبيقية بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة -

حيث سيتم تقديمها لنيل شهادة ماستر أكاديمي اقتصاد نفدي وبنكي.

الهدف من هذه الدراسة لن يتحقق إلا بمشاركةكم الفعالة والجادة عن طريق الإجابة عن مجموعة من الأسئلة الموجهة إليكم في هذا الاستبيان، وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة، وفي الخانة المخصصة لذلك مع تأكيد الباحثين على أن المعلومات التي سيحصلان عليها ستحاط بالسرية، وستكون للاستخدام في الغرض العلمي.

تحت إشراف الأستاذة

من إعداد الطيبة:

كنيدة زليخة

• ذكري إبراهيم

• صويلح عمار

القسم الأول : البيانات الشخصية

المحور الأول : البيانات الشخصية للعاملين والموظفين في البنك

الرجاء الإجابة على الأسئلة الآتية بوضع علامة (X) أمام الاختيار المرغوب.

- العمر:

من 35 - 45 سنة

أقل من 35 سنة

45 سنة فما فوق

- المؤهل العلمي:

جامعي

ثانوي فأقل

أخرى

دراسات عليا

- العمل في هذا البنك:

من سنة إلى 5 سنوات 10

أقل من 05 سنوات

16 سنوات فما فوق

بين 11 - 16 سنوات

- الوظيفة اطار موظف عادي

موظف عادي

موظف اطار

القسم الثاني: مجالات المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية في ظل جائحة فيروس كرونا

كوفيد 19

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الموظفين:

الرقم	البيان	نهائيا	غير راض	غير راض	محايد	راض	راض جدا
01	وفر البنك المناخ المناسب للعمل أثناء فترة وباء فيروس كرونا كوفيد 19.						
02	يتم القيام بالكشف الطبي الدوري عن العاملين أثناء فترة فيروس كرونا كوفيد 19.						
03	العناية النفسية من خلال توفير أخصائي نفسي متخصص في فترة فيروس كرونا كوفيد 19.						
04	توفير مستلزمات الوقاية من انتشار فيروس كرونا كوفيد 19 (الكمامات، مواد التعقيم، ج قياس الحرارة..)						
05	ساهم البرتوكول الصحي المطبق من طرف البنك في حماية الموظفين من الإصابة من فيروس كرونا كوفيد 19 بنجاعة كبيرة.						
06	ساهمت العطلة استثنائية مدفوعة الأجر في فترة الحجر المنزلي في تحسين نفسية						
07	تケفل البنك بوسائل النقل للعمال المداومين أثناء فترة الحجر المنزلي بصفة دائمة						
08	ساهمت فكرة البنك في العمل عن بعد أثناء فترة الحجر المنزلي في إزالة الخوف لديك						
09	كانت المنحة المالية التي أقرها البنك خلال فترة						

					كافية لدعم راتبك.	
					كانت مساهمة البنك في مصاريف العلاج والكشف للموظفين الذين أصابهم الفيروس مقبولة	10
					ساهمت استفادتي من راتبي كاملا رغم خضوعي للحجر صحي بعد الإصابة بفيروس كوفيد 19 في تحسين نفسيتي	11
					كانت إدارة البنك على اتصال دائم بالموظف المصاب بفيروس كوفيد 19 قصد دعمه وتحفيزه لمواجهة المرض.	12

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه الزبائن:

الرقم	البيان	نهايا غير راض	محايد	غير راض	راض	راض جدا
01	فكير البنك في الحفاظ على الزبائن من عدو فيروس كوفيد 19 من خلال توفير خدمات بنكية عن بعد، دون حاجة التنقل للبنك					
02	وفر البنك للعملائه بطاقات سحب الكترونية كافية قصد إتمام معاملاته المالية عن بعد دون عناء خاصة في فترة الحجر مما زاد في ولائهم.					
03	كانت التطبيقات الذكية التي وفرها البنك سهلة التطبيق، قصد إتمام الخدمات المالية خلال الجائحة.					
04	أعلم البنك عملاءه أنه باستطاعتهم استعمال					

				<p>البطاقة الإلكترونية على مستوى طرفيات الدفع الإلكتروني مما ساهم في التقليل من الخوف من الاحتكاك وبالتالي نقص العدوى لديهم</p>	
				<p>ساهم توفير البنك لخدمة دفع الفواتير عبر الانترنت في التقليل من خوف العميل والحفاظ على صحته.</p>	05
				<p>ساهم توفير البنك خدمة البيع على الخط للتجار المنخرطين خلال موقعهم الخاص بهم لبيع الخدمات والمنتجات وتسوية الفواتير في زيادة درجة اطمئنانهم وولائهم</p>	06
				<p>ساهم البروتوكول الصحي المطبق من طرف البنك في حماية الزبائن من الإصابة من فيروس كرونا.</p>	07
				<p>وفر البنك السيولة المالية المطلوبة كلما تقدم الزبون لسحب مبالغ مالية دون عناء أو طوابير أثناء فيروس جائحة كورونا.</p>	08
				<p>ساهمت قيام البنك بتأجيل وإعادة جدولة سداد القروض بسبب جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 في تحقيق الأريحية المالية للزبائن</p>	09
				<p>ساهمت الرسائل نصية (sms) الارشادية المرسلة للزبائن في التقليل من خطر وباء فيروس كرونا.</p>	10

المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه المجتمع.

الرقم	البيان	نهايـاـ	غير راض	غير راض	غير راض	محايد	راض	راض	راض	راض	جدا
01	كانت مساهمة البنك في الحملات التحسيسية ضد و كرونا في الساحات العامة ومواقع التواصل الاجتماعي فعالة.										
02	ساهم البنك في الوقاية من الفيروس بتوزيع الكمامات وتقديم الإرشادات في الأماكن العامة.										
03	كانت مساهمة المادية للبنك في تزويد المستشفيات بالأوكسجين كبيرة في ظل أزمة فيروس كوفيد 19										
04	توفير البنك للأصحاب الحساب البريدي خدمة السحب من موزع البنك بسبب نقص السيولة في فترة فيروس كورونا كوفيد 19 كإجراء اجتماعي ساهم في خلق الاطمئنان الاجتماعي.										
05	ساهم تعاقد البنك مع الجمعيات الخيرية وتمويلها في التقليل من آثار فيروس كوفيد 19.										
06	كان البنك حاضرا بقوة في حماية المجتمع بشتى السبل من تداعيات فيروس كورونا كوفيد 19										

المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية للبنك اتجاه البيئة

الرقم	البيان	غير راض نهائيا	غير راض	غير راض نهاييا	محايد	راض	راض جدا
01	ساهم البنك في حملة تعقيم المؤسسات والشوارع أثناء فترة فيروس كوفيد 19.						
02	ساهم البنك بشكل فعال في التخلص من النفايات الطبية التي خلفتها المستشفيات خلال علاج كورونا 19 بالتعاون ماديا مع مؤسسات الصحة.						
03	كانت مساهمة البنك فعالة مع الجمعيات الخيرية فضد توفير صناديق دفن تراعي البرتوكول الصحي.						

شكرا على التعاون والدعم.

ملاحق 02 : مخرجات spss

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنّة 35 من اقل	11	30,6	30,6	30,6
سنّة 35-45 من	15	41,7	41,7	72,2
من اكبر 45	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

العلمي المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide فأقل ثانوي	5	13,9	13,9	13,9
جامي	23	63,9	63,9	77,8
عليا دراسات	6	16,7	16,7	94,4
أخرى	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

البنك مع التعامل مدة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 5 من اقل	4	11,1	11,1	11,1
سنوات 10 الى 5 من	11	30,6	30,6	41,7
سنّة 16 الى 11 من	9	25	22,2	63,9
سنّة 16 من اثر	12	33,3	33,3	97,2
Total	36	100,0	100,0	

الوظيفية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide إطار	12	33,3	33,3	33,3
عادي موظف	24	66,7	66,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x1	35	1,00	5,00	3,9143	,91944
x2	36	1,00	5,00	2,9722	1,05522
x3	36	1,00	5,00	2,4722	1,05522
x4	36	1,00	5,00	4,2778	,94449
x5	36	1,00	5,00	3,8611	,96074
x6	36	1,00	5,00	3,9167	1,22766
x7	36	1,00	5,00	2,5278	,94070
x8	36	1,00	5,00	2,6111	1,02198
x9	36	1,00	5,00	2,3889	1,12828
x10	36	1,00	5,00	3,3056	1,16667
x11	36	1,00	5,00	5,4444	8,56052
x12	36	1,00	5,00	3,1944	1,28329
المحور الأول	36	1,00	5,00	3,5139	,93722
N valide (liste)	35				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
y1	36	1,00	5,00	3,4444	,90851
y2	36	2,00	5,00	3,8611	,83333
y3	36	1,00	5,00	3,1111	,91894
y4	36	2,00	5,00	3,9167	,80623
y5	36	1,00	5,00	3,9167	,87423
y6	36	1,00	5,00	3,4722	1,02779
y7	36	1,00	5,00	4,0000	,86189
y8	36	2,00	5,00	4,0833	,69179
y9	36	1,00	5,00	4,1667	,73679
y10	36	2,00	5,00	3,2500	,93732
المحور الثاني	36	2,00	4,50	3,4472	,67421
N valide (liste)	36				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
z1	36	1,00	4,00	3,0278	,77408
z2	36	1,00	4,00	2,7222	,84890
z3	36	1,00	4,00	2,4444	,84327
z4	36	1,00	5,00	3,5833	,99642
z5	36	1,00	5,00	2,3333	1,01419
z6	36	1,00	4,00	2,5556	1,05409
المحور الثالث	36	1,00	4,00	2,7778	,66786
N valide (liste)	36				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
w1	36	1,00	5,00	2,5833	1,02470
w2	36	1,00	4,00	2,1944	,85589
w3	36	1,00	4,00	2,3056	,95077
المحور الرابع	36	1,00	4,00	2,3611	,82183
N valide (liste)	36				

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور الأول	36	3,5139	,93722	,15620
المحور الثاني	36	3,4472	,67421	,11237
المحور الثالث	36	2,7778	,66786	,11131
المحور الرابع	36	2,3611	,82183	,13697

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور الأول	3,290	35	,002	,51389	,1968	,8310
المحور الثاني	3,090	35	,004	,34722	,1191	,5753
المحور الثالث	-1,996	35	,054	-,22222	-,4482	,0037
المحور الرابع	-1,664	35	,066	-,63889	-,9170	-,3608

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المحور الأول	36	1,00	5,00	3,5139	,93722
المحور الثاني	36	2,00	4,50	3,3472	,67421
المحور الثالث	36	1,00	4,00	2,7778	,66786
المحور الرابع	36	1,00	4,00	2,3611	,82183
الاستبيان	36	2,00	5,71	3,2845	,60377
N valide (liste)	36				

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,727	31

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,685	12

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,771	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,837	3