

واقع المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية في سلطنة عمان

الاستلام: 2025/05 /27
التحكيم: 2025/ 07 /01
القبول: 2025/ 07 /02

عامر بن سامي كشوب⁽¹⁾

محمد محمد فودة^(2*)

© 2025 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2025 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

1 ماجستير العمل الاجتماعي - قسم العلوم الاجتماعية - كلية الآداب والعلوم التطبيقية - جامعة ظفار - صلالة - عمان
2 أستاذ مساعد العمل الاجتماعي - قسم العلوم الاجتماعية - كلية الآداب والعلوم التطبيقية - جامعة ظفار - صلالة - عمان
* عنوان المراسلة: mfoda@du.edu.om a201920206@du.edu.om

واقع المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية في سلطنة عمان

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية وآليات تطويرها في بنك مسقط سلطنة عمان، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في بنك مسقط بسلطنة عمان، وعددهم (890) موظفاً، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (267) موظفاً، وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة، وقد حصل على (222) استبانة صالحة لتحليل بياناتها، واستخدم البرنامج الإحصائي الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أنه يوجد مستوى مرتفع لواقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة، ووجود مستوى مرتفع جداً لفوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة، وهناك مستوى متوسط للصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية المجتمعية وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة، ويوجد مستوى مرتفع على الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة، ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة نشر الوعي حول أهمية المسؤولية المجتمعية للبنوك وخصوصاً فيما يتعلق بالأنشطة البيئية من خلال القيام بحملات إعلامية ومنابر حوارية، وتوفير حوافز، وتقديم تسهيلات بشكل أكبر للبنوك التي تقوم ببرامج مسؤولية مجتمعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية المجتمعية - البنوك التجارية - الواقع.

The Reality of Corporate Social Responsibility of Commercial Banks in the Sultanate of Oman

Amer bin Sami Kashoub ⁽¹⁾
Mohamed Mohamed Foda ^(1*)

Abstract:

The study aims to identify the reality of social responsibility of commercial banks and the mechanisms for its development. The study population consisted of employees of Bank Muscat, Sultanate of Oman, numbering 890 employees. A simple random sample of 267 employees was selected, and the questionnaire was distributed electronically to the sample members. (222) valid questionnaires were obtained to analyse the data. Among the most important results reached is that there is a high level of the reality of social responsibility in Bank Muscat, according to the standard used in this study, and there is a very high level of the benefits of social responsibility in Bank Muscat, according to the standard used in this study. Among the recommendations of the study is the necessity of spreading awareness about the importance of social responsibility for banks, especially regarding environmental activities, by conducting media campaigns and dialogue platforms, providing incentives, and providing greater facilities for banks that implement social responsibility programs.

Keywords: *social responsibility , commercial banks , the reality*

(1) Master of Social Work – Department of Social Sciences – College of Arts and Applied Sciences – Dhofar University Salalah, Oman

(2) Assistant Professor of Social Work – Department of Social Sciences – College of Arts and Applied Sciences – Dhofar University, Salalah, Oman

* Corresponding Email Address: mfoda@du.edu.om a201920206@du.edu.om

المقدمة

يُعد الهدف الأساسي لأي مؤسسة اقتصادية هو العمل على تحقيق الربح، والحصول على مراكز مالية متقدمة، بعيداً عن الآثار السلبية التي من الممكن أن تخلفها على البيئة المحيطة بها، ولكن في الوقت المعاصر بعد تعرض هذه المؤسسات للعديد من التحديات العالمية في بيئة العمل، إضافة للضغوطات التي تمارسها جماعات الضغط، كانت السبب في تحول هذه المؤسسات من التركيز على الأداء الاقتصادي لها إلى ممارسة دورها بشكل أوسع وأشمل، وفق منهج مسؤول اجتماعياً وبيئياً وأخلاقياً (طوبال، 2018م، 236).

ولقد اهتم الدين الإسلامي الحنيف بالمسؤولية المجتمعية، وعمل على تنظيم العلاقات بين الأفراد في المجتمعات، وأمر كل فرد بأداء واجباته تجاه الآخرين، وأشار القرآن الكريم وأيضاً السنة النبوية المشرفة للآيات والأحاديث التي تنظم طبيعة العلاقة بين المنظمة والمجتمع، إذ إن المسؤولية المجتمعية ليست من المصطلحات المستحدثة والدخيلة على المجتمع الإسلامي (سلمان، 2018م، 89).

وتتحقق المسؤولية المجتمعية في المنظمات من خلال قدرتها على تكوين علاقات قائمة على تبادل المنافع بين الطرفين أي بين (المجتمع والمنظمة)، إضافة إلى عمليات التقييم المستمرة للأنشطة وبرامج المسؤولية المجتمعية التي تطبقها المنظمة نحو المجتمع (الحموري، 2014م، 58).

ولقد أسهمت الأزمة الاقتصادية التي مر بها الاقتصاد العالمي من أهمية تبني المسؤولية المجتمعية في مؤسسات المجتمع المختلفة، فعلى مستوى البنوك الإسلامية عملت الأزمة الاقتصادية على توجه الخبراء نحو النظام المصرفي الإسلامي، الذي يقوم على أساس سلوكي وأخلاقي يوازن بين مصالح العملاء وفي الوقت ذاته لا يتعارض مع مصالح المجتمع (خصاونة، 2018م، 44).

وفي الوقت الحاضر تعد المسؤولية المجتمعية أحد أهم العناصر الأساسية لتحقيق التنافسية للمؤسسة وتحسين سمعتها (مزيمش، 2018م، 77).

ومن هذا المنطلق لزم على البنوك التجارية إدراكها لمفهوم المسؤولية المجتمعية، وتبسيط الضوء بشكل أكبر عليها لتتمكن من تحقيق أهدافها وتحقيق النمو، فكما ذكرت سابقاً أن البنوك تمتاز بمراعاتها حقوق مختلف الفئات في المجتمع، الأمر الذي يسهم بشكل كبير في تشكيل المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية بشكل خاص (العمرى، 2019م، 39).

مشكلة الدراسة

تعد البنوك التجارية إحدى الشركات التجارية الاقتصادية الداعمة لبناء المجتمع، فتعدد الأساليب والخدمات المختلفة التي توفرها البنوك للعملاء من جانب، والمجتمع والبيئة المحلية من جانب آخر، يعمل ذلك على إكساب البنك التفرد في تطبيق المسؤولية المجتمعية، الأمر الذي يؤدي على زيادة التنافس بين البنوك (الحموري، 2014م، 44).

إذ إن الغاية من البنوك التجارية ليست فقط تحقيق الأرباح المادية، ولكنها تسعى أيضاً لتحقيق النمو والاستمرارية للبنك، وذلك عن طريق ما ذكرناه سابقاً وهو ممارسة المسؤولية المجتمعية داخل المؤسسة، وذلك بتقديم مختلف البرامج والخدمات والأنشطة للعملاء المستفيدين من خدمات البنك والمجتمع بشكل عام (الشوابكة، 2018م، 72). كما نجد أن معظم الشركات تعمل على الخلط بين مفهومي المسؤولية المجتمعية والعمل الخيري، ولا تدرك المسؤولية المجتمعية بمعناها الصحيح، إذ إنها تشتمل على الالتزام بالنظم والقوانين، والجوانب الصحية والبيئية، والعمل على تطوير المجتمع المحلي، والسعي لإرضاء المستهلكين، فهناك العديد من الفوائد التي تتحصل عليها البنوك من تطبيق المسؤولية المجتمعية، والمتمثلة في رفع جودة المنتجات، وزيادة المبيعات، إضافة لتقليص تكاليف التشغيل (يوسف، 2011م، 28).

إن التراجع الذي شهده العالم في الاقتصاد العالمي بعد حدوث الأزمة الاقتصادية، أدى إلى اللجوء للمؤسسات المالية لمصطلح المسؤولية المجتمعية، وذلك من أجل الحد من المخاطر الناتجة، عملت بعدها البنوك على استخدام المسؤولية المجتمعية في حل المشكلات المختلفة ومن بينها القضايا المتعلقة بالقضايا البيئية والمجتمعية (عبد الحميد، 2019م، 31).

وتتعدد الجهود التي تبذلها المنظمات الدولية في تطبيق المسؤولية المجتمعية، ومن هذه الجهود جهود المنظمة الدولية للمعايير القياسية (الأيزو)، وذلك من خلال إطلاقها حملة لتطوير وإصدار معيار دولي خاص بالقواعد والإرشادات في عام 2010م، بحيث يتم استخدامه بصورة اختيارية أو تطوعية أي أنها ليست إجبارية (يوسف، 2011م، 61).

وبالحديث عن المجتمع الخليجي، فقد استطاعت البنوك التجارية من تعزيز الاقتصاد الخليجي، إذ إنها عملت على تفعيل دورها في خدمة المجتمع، الأمر الذي يجعل المؤسسات مفعلة لدورها الاقتصادي والاجتماعي معاً، والتي تتمثل في الإفصاح عن الأنشطة الخاصة بالموظفين والعملاء (الأحمري، 2021م، 4). حيث توصلت دراسة (بلاسمر، 2018م، 122) إلى وجود علاقة بين أخلاقيات الفرد ورضا الزبون في البنوك التجارية، إضافة إلى وجود علاقة بين أخلاقيات القيادة ورضا الزبون في البنوك التجارية، وأوصت الدراسة بضرورة ممارسة المسؤولية المجتمعية وتدريب الموظفين على أخلاقيات العمل. واستخلاصاً مما سبق يمكن للباحثين صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:
ما واقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط؟

تساؤلات الدراسة

1. ما واقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط؟
2. ما فوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط؟
3. ما الصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية؟
4. ما الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط؟

أهداف الدراسة:

1. صياغة إطار نظري يحتوي على تغطية مفاهيمية لواقع المسؤولية المجتمعية في البنوك التجارية.
2. تقديم الدراسة لبنك مسقط للنظر في إمكانية الاسترشاد بنتائج هذه الدراسة في نطاق عمل المؤسسة.

3. التعرف على أشكال المسؤولية المجتمعية في البنوك التجارية.
4. رصد فوائد المسؤولية المجتمعية في البنوك التجارية.
5. التعرف على الصعوبات التي تحول دون تطبيق البنوك التجارية للمسؤولية الاجتماعية.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

توفر هذه الدراسة قاعدة نظرية للدراسات المستقبلية والباحثين ولتحسين المسؤولية الاجتماعية، كما تساعد الدراسة الحالية في سد الفجوات في الأدبيات الحالية من خلال التعرف على واقع المسؤولية المجتمعية في البنوك التجارية.

الأهمية العملية:

من المتوقع أن تفيد نتائج هذه الدراسة البنوك التجارية عامة وبنك مسقط خاصة، من خلال التعرف على واقع المسؤولية المجتمعية في هذه المؤسسات، كما أنه من الممكن أن تسهم هذه الدراسة في وضع توصيف لدور الخدمة الاجتماعية في البنوك التجارية، وأيضاً من الممكن أن تفيد نتائج هذه الدراسة البنوك التجارية المختلفة في السلطنة في وضع برامج خاصة للعاملين تتعلق بالمسؤولية المجتمعية في المؤسسة.

مصطلحات الدراسة:

1. المسؤولية المجتمعية:

عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية المجتمعية بأنها "عمليات التزام مستمرة تعمل بها شركات الأعمال وذلك من خلال تحسين نوعية الحياة، والتصرف أخلاقياً، والمساهمة في التنمية الاقتصادية" (WBCSD، 2000م، 3).

عرف (Schermerhorn, 2001, 83) المسؤولية المجتمعية على أنها التزام منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذي تتواجد فيه، وذلك من خلال المساهمة بالاهتمام بالعمال في المنظمة من جهة والأنشطة الاجتماعية من الجهة الأخرى، وقد يمثل ذلك في دعم الخدمات التعليمية والثقافية والصحية والمواصلات وحل المشكلات كالبطالة والفقر وغيرها.

وقد عرفها السيد عثمان على أنها "مسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها، وهي تكوين ذاتي خاص نحو الجماعة التي ينتمي إليها الفرد، وعبرة مسؤول عن ذاته تعني الحقيقة مسؤول عن الجماعة أمام صورة الجماعة المنعكسة في ذاته (حسام الدين، 2003م، 39).

كما ينظر للمسؤولية الاجتماعية على أنها استجابة اجتماعية، كما أنها من المفاهيم المرنة التي تواكب التطورات والتي يقصد بها الاستجابات المختلفة لأشخاص مختلفين، ويتوقف مدى أهمية هذه الاستجابات بناءً للزمان والمكان ومستوى الوعي (فلاق، 2016م، 27).

عرفت المسؤولية المجتمعية أيضاً على أنها الأنشطة التي تقوم المنظمة بالعمل عليها اختيارياً دون وجود إلزام قانوني، والتي يقصد بها التزام المنظمات تجاه المجتمع (الرحاحلة، 2011م، 66).

بينما عرف جاد الرب المسؤولية المجتمعية في كتابه بأنها مدى قدرة التنظيمات الاجتماعية على تكوين علاقات لتبادل المنفعة بين المنظمة والمجتمع (جاد الرب، 2010م، 49).

- ويمكن للباحث تعريف المسؤولية المجتمعية إجرائياً وفقاً لمعطيات هذه الدراسة على النحو الآتي:
- التزام تعمل به البنوك التجارية وذلك لتحسين نوعية الحياة وتحسين التنمية الاقتصادية.
 - الخدمات التي تقدمها البنوك لأفراد المجتمع كخدمات الصحة والثقافية، والتعليمية، وحل المشكلات وغيرها.
 - مجموعة من الأنشطة التي تقدمها البنوك التجارية للعمال اختياريًا، وبدون وجود التزام قانوني لذلك.
 - قدرة البنوك التجارية على تكوين علاقة مع المجتمع لتبادل المنافع المختلفة.
2. البنوك التجارية:

عرفت البنوك التجارية بأنها "المؤسسات التي تقوم بصفة معنادة بقبول الودائع تحت الطلب أو لأجل محددة"، وهي نوع من الأنواع المتعددة للمؤسسات المالية التي تتمحور أنشطتها في قبول الودائع ومنح الائتمان. كما يعد البنك التجاري هو الوسيط بين الأفراد الذين يملكون أموالاً فائضة، وبين الأفراد الذين يحتاجون لها (عبد الباقي، 2016م، 83).

تتفق معظم التعاريف على أن البنك التجاري عبارة عن منشأة أو مؤسسة تهدف لعملية المتاجرة بالنقود التي يتم الحصول عليها من الأفراد الآخرين على شكل قرض أو إيداع، للعمل على استثمارها بهدف:

1. تحصل مالكي البنوك على عائد.
2. تنظيم العملية الاستثمارية للأفراد، للحصول على منافع تعود للفرد ذاته وللإقتصاد الوطني (عبد الباقي، 2016م، 92).

وقد عرف عبد القادر البنوك التجارية على أنها مؤسسة ائتمانية غير متخصصة في مجال قطاع معين كقطاع الزراعي أو الصناعي أو العقاري، حيث إنها تقوم بتلقي الودائع القابلة للسحب عند الحاجة إليها بشرط أن تكون قصيرة الأجل (متولي، 2010م، 36).

ويمكن للباحث تعريف البنوك التجارية إجرائياً وفقاً لمعطيات هذه الدراسة على النحو الآتي:

- مؤسسة ائتمانية تعنى باستلام الودائع القابلة للسحب على المدى القصير.
 - منشأة تعمل على المتاجرة بالنقود التي يتم الحصول عليها من الأفراد على شكل ودائع للعمل على استثمارها.
 - مؤسسة تقبل الودائع تحت الطلب أو لأجل محددة.
3. بنك مسقط:

يعد بنك مسقط من أكبر البنوك التجارية من حيث الشبكات والفروع في أنحاء السلطنة، إضافة إلى وجود فروع أخرى خارجية والتي تمثلت في كل من: المملكة العربية السعودية، والكويت، ودبي، وسنغافورة، وإيران، ويشارك بنك مسقط في العديد من مشاريع التنمية؛ لتحقيق النمو في الإقتصاد الوطني (البريكية، 2018م، 15). يحرص البنك بمواظبة العمل نحو المواطنين من خلال برامج المسؤولية المجتمعية التي يطبقها البنك في مختلف القطاعات، إذ يسعى البنك لتحقيق رؤيته المتمثلة في تقديم حلول مصرفية مبسطة ومتكاملة (مسقط، تقرير الاستدامة، 2018م، 8).

الدراسات السابقة:

1. الدراسات السابقة العربية:

أشار (لطرش، 2018م) في دراسته "المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأردني الإسلامي"، والتي أكدت على أن ممارسة المسؤولية المجتمعية في البنوك تهتم بمختلف القضايا في المجتمع مثل المشاركة في تقديم المعونة لدور الأيتام، وتزويج الشباب، وتوفير المعدات الطبية لبعض المستشفيات، والإعانات عند حدوث الكوارث وغيرها من القضايا.

كما أكد (الشوابكة، 2018م) في دراسته "المسؤولية المجتمعية في البنوك الإسلامية: دراسة في سياسة القرض الحسن"، والتي توصلت لجملة من النتائج أهمها، وجود اهتمام كبير من قبل المصارف الإسلامية في الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية وهذا ما تميز به البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي الإسلامي.

وأجرى (الهباش، 2018م) دراسة بعنوان "الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية المجتمعية في البنوك السعودية"، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها، تفاوت نسب الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية من بنك لآخر، حيث كان أكثر البنوك إفصاحاً هو بنك الجزيرة بنسبة بلغت 71.9%، يليه البنك السعودي بنسبة 67.2%.

أجرت (طويال، 2018م) دراسة بعنوان: "ممارسات المسؤولية المجتمعية في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني"، وقد توصلت الدراسة على أن المسؤول الأردني مدرك لأهمية التزام البنك بالمسؤولية المجتمعية، لكي يتمكن من تحقيق الرضا لعملائه، والحفاظ على صورته.

وأجرى (عبد الحميد، 2019م) دراسة بعنوان: "أثر الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية في الحد من المخاطر في البنوك التجارية الأردنية"، حيث خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها وجود أثر الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية في الحد من المخاطر في البنوك التجارية الأردنية، بالإضافة إلى أثر لأبعاد المسؤولية المجتمعية: البيئة والعملاء والموظفين في الحد من المخاطر، وقد أوصت الدراسة بإفصاح البنوك التجارية عن المسؤولية المجتمعية والعمل على تطوير أساليبها المختلفة.

وتوصلت دراسة (طبيبة، 2020م) التي هدفت إلى التعرف على واقع ممارسة المسؤولية المجتمعية في المصارف الإسلامية، إلى مجموعة من النتائج أبرزها حرص المصرف الإسلامي الأردني على الارتقاء بالمسؤولية المجتمعية على صعيدي المتعاملين مع المصرف والموظفين العاملين فيه.

وشخصت دراسة (حسين، 2020م) دور المسؤولية المجتمعية (بالبعد الاقتصادي، والقانوني، والأخلاقي، والإنساني) كونها من العوامل المساعدة في تعزيز جودة الخدمات، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) للوصول إلى النتائج والتي أيدت مشكلته وفرضيات البحث بنسب مقبولة، كما توصل البحث إلى مجموعة من النتائج والتي أكدت على تبني المنظمة لمتغيري البحث: المسؤولية المجتمعية، جودة الخدمات.

وتوصلت دراسة (خريسات والزعبي، 2020م) إلى نتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية بدلالة أبعادها مجتمعة (البعد الاجتماعي، والبعد الإنساني، والبعد القانوني) في تعزيز التنمية المستدامة لشركات صناعة الأدوية المدرجة في بورصة عمان.

وتعرفت دراسة (لقمان، 2020م) على مدى تطبيق وتأثير أبعاد المسؤولية المجتمعية (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الإنساني) على الأداء الكلي لشركة هيونداي موتورز الجزائر، وخلصت إلى أن تطبيق المسؤولية المجتمعية يساهم في تحسين أداء الشركة، وبناء ثقافة تنظيمية تقوم على ترسيخ مفهوم المسؤولية المجتمعية داخل الشركة، وكذا غرس ثقافة المسؤولية المجتمعية لدى الأفراد، وتبني فكرة المسؤولية المجتمعية من قبل الشركة يساهم في تحسين صورتها في المجتمع كما يساهم في تطوير وتفعيل أدائها.

دراسة (المقرن، 2021م) التي قاست أثر المسؤولية المجتمعية في إدارات العلاقات العامة وكيفية قيام الشركات بدورها تجاه المسؤولية المجتمعية (البعد الاجتماعي، والبعد الإنساني، والبعد القانوني)، ولقد انتهى الباحث إلى مجموعة من النتائج منها إن المسؤولية المجتمعية للشركات أصبحت القضية الأكثر اهتماماً في سياق التنمية المستدامة.

وتوصلت دراسة (سالم، 2021م) بعنوان "المسؤولية المجتمعية في المصارف الإسلامية: تجربة البنك الإسلامي الأردني في ظل أزمة كوفيد 19" إلى جملة من النتائج أهمها إدراج المسؤولية المجتمعية في المصارف الإسلامية في مبادئها وأهدافها، إذ إنها تشكل روح العمل داخل هذه المؤسسات، كما كان للمصرف الإسلامي دور بارز خلال جائحة كورونا من خلال تقديم التبرعات والقروض الحسنة للمتعاملين مع المصرف.

دراسة (بو عافية وعبد الله، 2021م) والتي هدفت إلى التحقق من اتجاه العلاقة بين المسؤولية المجتمعية للمؤسسة والسمعة، وقد خلصت الدراسة إلى أن ارتفاع سمعة المؤسسة مرتبط بالتزامها بمبادئ المسؤولية المجتمعية، وبالتالي يمكن القول بوجود علاقة إيجابية بين التزام المؤسسة بالمسؤولية المجتمعية وبين تحقيقها لسمعة عالية.

دراسة (أكرام والريم، 2021م) سعت هذه الدراسة إلى ترسيخ مفهوم المسؤولية المجتمعية لدى المسيرين وأهميته وتبنيها نظراً لمساهمتها في تطوير المجتمع، وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة تم وضع عدد من التوصيات منها: ضرورة إلزام البنك بتحمل الأضرار التي قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل، ويجب أن يحرص البنك على تحقيق الربح بأساليب واضحة ومنظمة مشروعة، وضرورة قيام البنك بالترويج لأعماله بشكل أخلاقي.

أجرى (قلال، 2022م) دراسة بعنوان: "المسؤولية المجتمعية في البنوك العربية: مصرف الراجحي نموذجاً"، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها، أن مفهوم المسؤولية المجتمعية في مصرف الراجحي يعد مفهوماً واسعاً وشاملاً لمختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

دراسة كل من (المومني والمعاني، 2022م) بعنوان: المسؤولية المجتمعية وعلاقتها ببعض المتغيرات البيئية، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحمل المسؤولية المجتمعية تعزى إلى متغير التخصص، ومتغير القطاع التربوي الذي تتبع له المدرسة التي تخرج منها الطلبة في المرحلة الثانوية، وإلى متغير ممارسة الطلبة للعمل التطوعي، ومتغير ممارسة الوالدين للعمل التطوعي، ومتغير مكان إقامة الأسرة. ولم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على المقياس الكلي.

دراسة (ماردين، 2022م) بعنوان: المسؤولية المجتمعية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية دراسة حالة جامعة الشام الخاصة، وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات منها: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة، وتوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

2. الدراسات السابقة الأجنبية:

دراسة (Kruk. et al, 2018) والتي توصلت إلى مجموعة من النتائج أبرزها اهتمام الشركات بالأجور، والتحفيز، والتدريب المهني، وتطوير كفاءة الموظفين، والحماية من إصابات العمل، أما على مستوى البيئة المحيطة بتلك الشركات فقد تركزت برامج المسؤولية المجتمعية حول رعاية البرامج الخيرية، وتطوير البنية التحتية للمنطقة، كما اقترحت الدراسة بذل المزيد من الجهود لزيادة البرامج التي تهتم بالقضايا البيئية.

وشخصت دراسة (Lee et al. 2019) الوعي العام والتفضيلات والتوقعات حول المساهمة الاجتماعية لأنشطة المسؤولية المجتمعية لدى الشركات الدوائية في صناعة المستحضرات الصيدلانية في كوريا الجنوبية، وقد أظهرت النتائج عن وجود مواقف إيجابية تجاه المسؤولية المجتمعية للشركات الدوائية، كما جاء في نتائج الدراسة فإن أعلى تفضيل لأنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات متعلق بتطوير الأدوية الجديدة، مما يشير إلى أن مجتمع الدراسة يعتقد أن النشاط الرئيسي للمسؤولية الاجتماعية للشركات الدوائية يجب أن يسعى لتنفيذ مهمة جوهرية، وهي تلبية الاحتياجات الطبية غير المشبعة من خلال تطوير عقاقير وأدوية جديدة.

وبينت دراسة (Susanto et al, 2020) اختبار تأثير المسؤولية المجتمعية للشركات والموظفين ورضا العملاء والثقة والولاء ومتغيرات الأعمال المستدامة، وأكدت أن على الرغم من أن المسؤولية المجتمعية للموظفين لها تأثير إيجابي على رضا العملاء وثقتهم إلا أنه لها تأثير بشكل كبير على استدامة الأعمال.

دراسة (Bardos at, al. 2020) بعنوان:

Corporate social responsibility, product market perception, and firm value

والتي توصلت إلى أن أنشطة المسؤولية المجتمعية مثل المشاركة المجتمعية والبيئية تؤثر بشكل إيجابي في تصورات العملاء عن السوق والمنتجات خصوصاً فيما يتعلق بالسلع التنافسية، كما أن المسؤولية المجتمعية للشركات تعمل على تعزيز قيمة الشركة، ولكن بشكل غير مباشر من خلال تحسين إدراك العملاء لمنتجات الشركة.

3. التعليق على الدراسات السابقة:

بعد أن تم استعراض عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث استخلص الباحثان ما يلي:

أن أغلب الدراسات التي تناولت واقع المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية وآليات تطويرها اعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استعراض الدراسات السابقة، والتي تناولت العديد من أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، واتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، حيث تشابهت مع العديد من الدراسات السابقة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأساليب الإحصائية المستخدمة، وتشابهت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات في استخدامها الاستبانة كأداة للدراسة، وهدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية وآليات تطويرها في بنك مسقط سلطنة عمان، وتعد من الدراسات القليلة التي تناولت هذا الموضوع في السلطنة.

من خلال الدراسات السابقة استفاد الباحثان ما يلي:

1. التعرف على مفاهيم ومكونات المتغير المستقل.
2. التعرف على تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع.
3. التعرف على المتغير التابع.
4. التعرف على مدى اتفاق كل دراسة من الدراسات السابقة واختلافها مع نتائج الدراسة الحالية.
5. اختيار المنهج والأداة للدراسة الحالية، وبناء الاستبانة وصياغة الفقرات وتطويرها.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ما يلي:

هي أنها تعد من الدراسات القليلة التي تتعلق بهذا الموضوع في سلطنة عمان، أما الدراسات السابقة طبقت في بيئات مختلفة.

منهجية الدراسة:

1. نوع الدراسة: وصفية تحليلية.
2. منهج الدراسة: المسح الاجتماعي (الشامل والعينة).
3. مجتمع وعينة الدراسة:
تكون مجتمع الدراسة من العاملين في بنك مسقط سلطنة عمان، وعددهم (890) موظفاً، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (267) موظفاً، وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة وقد حصل على (222) استبانة صالحة لتحليل بياناتها.

يوضح الجدول التالي تحليل المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

جدول (١) يوضح التكرارات والنسبة المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

رقم المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
1 النوع	ذكر	186	83.8
	أنثى	36	16.2
2 العمر	أقل من 30	29	13.1
	من 30 – أقل من 40 سنة	96	43.2
	من 40 – أقل من 50 سنة	86	38.7
	أكثر من 50 سنة	11	5.0
3 المؤهل العلمي	ثانوية فأقل	14	6.3
	دبلوم	53	23.9
	بكالوريوس	123	55.4
	دراسات عليا	32	14.4
4 الوظيفة	مدير	20	9.0
	نائب مدير	10	4.5
	مشرف	44	19.8
	موظف	148	66.7
5 سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	31	14.0
	أكثر من 5 سنوات إلى 10 سنوات	39	17.6
	أكثر من 10 سنوات إلى 15 سنوات	141	63.5
	أكثر من 15 سنة	11	5.0
المجموع		222	%100

4. أداة الدراسة: الاستبانة

تكونت الاستبانة من (40) فقرة، تقاس كل فقرة من خلال سؤال يطلب من المستجيب وضع علامة في الخانة التي تعبر عن وجهة نظره، على مقياس ليكرت الخماسي، ويوضح الجدول الآتي تصنيف مستويات الموافقة، والدرجة التي تعطى لها في المعالجة الإحصائية.

جدول (٢) يوضح مستويات الموافقة على فقرات الاستبانة وتعبيراتها اللفظية وتقديراتها الكمية.

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

اختبار صدق أداة الدراسة

- الصدق الظاهري.

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة الجامعيين المتخصصين والأكاديميين بجامعة ظفار، بقصد الاستفادة من مخزونهم المعرفي والخبرة وذلك للتأكد من استيفاء الاداة للشروط العلمية لتصميم الاستبانة.

- معامل ألفا كرونباخ.

جدول (٣) يوضح نتيجة اختبار ألفا كرونباخ

رقم المحور	المحور	معامل ألفا كرونباخ
1	محور واقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.	.940
2	محور فوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.	.903
3	محور الصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية.	.961
4	محور الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.	.841
إجمالي الاستبانة		.927

يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط والاتساق الداخلي بين فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، حيث أظهرت نتائج الجدول أن قيمة معاملات الثبات لكل الفقرات قد كانت أعلى من قيمة المحك (0.600)، كما أن جميع معاملات ارتباط الفقرات بالمحور الذي تتبع له كانت عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وهو ما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة وثباتها.

- الصدق البنائي لمحاور الدراسة.

جدول (٤) يبين معامل الارتباط لمحاور الدراسة والدرجة الكلية.

رقم المحور	المحور	معامل الارتباط	الدلالة
1	واقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.	.717**	.000
2	فوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.	.855**	.000
3	الصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية.	.815**	.000
4	الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.	.398**	.000

يبين الجدول أعلاه معاملات الارتباط لمحاور الدراسة والدرجة الكلية، حيث أظهرت نتائج الجدول أن جميع معاملات ارتباط محاور الدراسة والدرجة الكلية كانت عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.01)، وهو ما يشير إلى الصدق البنائي لمحاور الدراسة.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS (Statistical package for social science) وتشتمل على الأساليب الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معامل ثبات ألفا كرونباخ.
- معاملات ارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى الأهمية.

نتائج الدراسة:

1. عرض الجدول الإحصائية للدراسة:

السؤال الأول: نص على ما يلي: "ما واقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط؟"

استخدم الباحثان مجموعة من الإحصاءات الوصفية والتمثلية في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى الفقرة وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الجدول رقم (5) التحليل الوصفي لفقرات واقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط

رقم الفقرة	الفقرة	الإحصائيات		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية النسبية
1	يقوم البنك برعاية أنشطة وبرامج دعم المشاريع الصغيرة.	3.87	1.01	4 مرتفعة
2	يقوم البنك برعاية الأنشطة والبرامج الثقافية.	3.83	0.88	9 مرتفعة
3	يوفر البنك مدونة للسلوك الأخلاقي وبيئتها لجميع العاملين.	3.85	1.02	7 مرتفعة
4	يعد البنك الخدمات المجتمعية التي يقدمها هدفاً لتحقيق المسؤولية المجتمعية وليس لتحقيق مورد اقتصادي فقط.	3.82	0.96	10 مرتفعة
5	يلتزم البنك باتفاقيات العمل المبرمة بينه وبين الأطراف ذات العلاقة.	3.84	0.94	8 مرتفعة
6	يلتزم البنك بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية.	3.92	0.88	2 مرتفعة

مرتفعة	6	0.98	3.85	7	يتخذ البنك عقوبات تجاه السلوكيات غير القانونية.
مرتفعة	3	0.92	3.91	8	يسعى البنك إلى مراعاة حقوق الإنسان واحترام عادات وتقاليد المجتمع.
مرتفعة	1	0.89	3.97	9	يقوم البنك برعاية أنشطة وبرامج تعزيز الانتماء الوطني.
مرتفعة	5	0.96	3.85	10	يقوم البنك برعاية أنشطة وبرامج حماية البيئة.
مرتفعة	11	1.02	3.77	11	يقوم البنك برعاية أنشطة وبرامج تنموية في بعض المناطق البعيدة.
مرتفعة		0.76	3.86		الإحصائيات العامة

تبين النتائج في الجدول رقم (1) نتائج التحليل الوصفي لواقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط، حيث أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً لواقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة، ووفقاً للمتوسط الحسابي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات البعد بين المتوسط الحسابي (3.97) للفقرة رقم (9)، التي تشير إلى "يقوم البنك برعاية أنشطة وبرامج تعزيز الانتماء الوطني"، ويضرب الباحثان هذه النتيجة إلى أن بنك مسقط من البنوك التي لها دور كبير في المجتمع في رعاية الأنشطة الاجتماعية، ويقوم سنوياً بالتبرع للجمعيات الخيرية التي تعمل في المجتمع، كما يعمل على رعاية الكثير من المناسبات الاجتماعية، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (11) بالمتوسط الحسابي (3.77) التي تشير إلى أن "يقوم البنك برعاية أنشطة وبرامج تنموية في بعض المناطق البعيدة" وترجع هذه النتيجة إلى أن بنك مسقط يعمل على العديد من الأنشطة الاجتماعية، ولكن التركيز الأكبر في المناطق التي يستطيع البنك تقديم خدماته فيها بصورة أكبر.

السؤال الثاني: نص على ما يلي: "ما فوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط؟"

استخدم الباحثان مجموعة من الإحصاءات الوصفية، والمتمثلة في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى الفقرة وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، ولإبراز اتجاهات وآراء أفراد العينة حول فقرات فوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وذلك على النحو الآتي:

الجدول رقم (٦) التحليل الوصفي لفقرات فوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.

رقم الفقرة	الفقرة	الإحصائيات		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية النسبية
1	تساعد المسؤولية المجتمعية في تعزيز العلاقة بين البنك والمجتمع المحلي.	3.84	0.93	9 مرتفعة
2	تساهم المسؤولية المجتمعية في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.	4.30	0.85	5 مرتفعة جداً

3	تسهل المسؤولية المجتمعية في تحسين الصورة الذهنية للبنك.	4.37	0.71	3	مرتفعة جداً
4	تؤدي المسؤولية المجتمعية إلى تحقيق أهداف الاستدامة طويلة المدى للبنك.	4.25	0.92	7	مرتفعة جداً
5	تعمل المسؤولية المجتمعية على توافق رسالتك البنك وأهدافه مع أهداف وقيم المجتمع المحلي.	4.41	0.76	2	مرتفعة جداً
6	تعد برامج المسؤولية المجتمعية التي ينفذها البنك واجباً أخلاقياً.	4.19	0.84	8	مرتفعة
7	تسهل المسؤولية المجتمعية في تحقيق أهداف الاستدامة للبنك.	4.29	0.75	6	مرتفعة جداً
8	تؤثر برامج المسؤولية المجتمعية في زيادة ولاء العملاء للبنك.	4.34	0.74	4	مرتفعة جداً
9	تؤثر المسؤولية المجتمعية في تعزيز التنافسية والابتكار في خدمات ومنتجات البنك.	4.42	0.83	1	مرتفعة جداً
	الإحصائيات العامة	4.27	0.62		مرتفعة جداً

تبيين النتائج في الجدول رقم (2) نتائج التحليل الوصفي لفوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط، حيث أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً جداً لفوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة، ووفقاً للمتوسط الحسابي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات البعد بين المتوسط الحسابي (4.42) للفقرة رقم (9) التي تشير إلى "تؤثر المسؤولية المجتمعية في تعزيز التنافسية والابتكار في خدمات ومنتجات البنك"، حيث يفسر الباحثان هذه النتيجة من خلال ما يقوم به البنك من تقديم خدمات ومنتجات مبتكرة، وبأسعار تناسب جميع العملاء، وتسهيل الحصول على الخدمات من جميع فروع البنك على مستوى السلطنة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي (3.84) التي تشير إلى أن "تساعد المسؤولية المجتمعية في تعزيز العلاقة بين البنك والمجتمع المحلي"، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن البنك يعمل من خلال برامج تتعلق بالمسؤولية المجتمعية، ويهدف من خلالها تحقيق أهداف المجتمع وأهداف البنك.

السؤال الثالث: نص على ما يلي: "ما الصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية؟" استخدم الباحثان مجموعة من الإحصاءات الوصفية والتمثلية في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى الفقرة وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، لإبراز اتجاهات وآراء أفراد العينة حول فقرات الصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية، وذلك على النحو الآتي:

الجدول رقم (٧)

رقم الفقرة	الفقرة	الإحصائيات
		المتوسط الانحراف
		الترتيب الأهمية
		الحسابي المعياري
		الفقرة النسبية

1	صعوبة تحديد وتوزيع المسؤوليات المرتبطة بأنشطة المسؤولية المجتمعية.	2.82	20.7	3	متوسطة
2	عدم وجود وحدة مسؤولة عن القيام بمهام المسؤولية المجتمعية.	1.75	60.8	10	منخفضة جداً
3	عدم اقتناع الإدارة العليا ببرامج المسؤولية المجتمعية.	2.58	0.86	5	منخفضة
4	عدم التزام العاملين بتعليمات واجراءات الصحة والسلامة المهنية والبيئية.	2.94	50.6	2	متوسطة
5	قلة الخبرات اللازمة للتعامل مع برامج المسؤولية المجتمعية.	1.84	0.78	9	منخفضة
6	صعوبة قياس الأثر من تنفيذ برامج المسؤولية المجتمعية.	1.90	40.7	8	منخفضة
7	عدم توفر البيانات والمعلومات اللازمة لإقامة مشروعات تنموية.	2.78	0.75	4	متوسطة
8	عدم وجود رؤية وأهداف واضحة لبرامج المسؤولية المجتمعية.	1.97	0.68	6	منخفضة
9	ارتفاع تكاليف تنفيذ برامج المسؤولية المجتمعية.	2.98	70.7	1	متوسطة
10	نقص المعرفة بمجال المسؤولية المجتمعية.	1.92	700.	7	منخفضة
	الإحصائيات العامة	82.8	80.5		متوسطة

تبيين النتائج في الجدول رقم (3) نتائج التحليل الوصفي الصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية، حيث أظهرت النتائج مستوى متوسط للصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة، ووفقاً للمتوسط الحسابي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات البعد بين المتوسط الحسابي (2.98) للفقرة رقم (9) التي تشير إلى "ارتفاع تكاليف تنفيذ برامج المسؤولية المجتمعية"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (2) والمتوسط الحسابي (1.75) التي تشير إلى أن "عدم وجود وحدة مسؤولة عن القيام بمهام المسؤولية المجتمعية".

السؤال الرابع: نص على ما يلي: "ما الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط؟" استخدم الباحثان مجموعة من الإحصاءات الوصفية، والمتمثلة في حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى الفقرة وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، لإبراز اتجاهات وآراء أفراد العينة حول فقرات الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط، وذلك على النحو الآتي:

الجدول رقم (8) التحليل الوصفي لفقرات الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط.

الإحصائيات

الفقرة

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	4.00	0.87	2	مرتفعة
2	3.76	1.09	3	مرتفعة
3	3.44	1.26	6	مرتفعة
4	2.91	1.21	10	متوسطة
5	2.92	1.17	9	متوسطة
6	3.16	1.26	8	متوسطة
7	4.20	0.95	1	مرتفعة جداً
8	3.73	1.06	4	مرتفعة
9	3.57	1.14	5	مرتفعة
10	3.31	1.20	7	متوسطة
	3.50	0.73		مرتفعة

تبيين النتائج في الجدول رقم (4) نتائج التحليل الوصفي الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط، حيث أظهرت النتائج مستوى مرتفعة للآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة ووفقاً للمتوسط الحسابي، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات البعد بين المتوسط الحسابي (4.20) للفقرة رقم (7) التي تشير إلى "تدعيم المشاريع التنموية ومنها قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) والمتوسط الحسابي (2.91) التي تشير إلى "الاهتمام بإقامة ندوات توعوية لأفراد المجتمع المحلي".

2. النتائج العامة وتوصيات الدراسة:

يتضمن عرضاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي خرج بها الباحثان على ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها، والمتعلقة بمعرفة واقع المسؤولية المجتمعية للبنوك التجارية وآليات تطويرها، وذلك من خلال آراء العاملين في بنك مسقط سلطنة عمان.

نتائج الدراسة:

- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن هنالك مستوى مرتفعاً لواقع المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة.
- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن هنالك مستوى مرتفعاً جداً لوائد المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة.
- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن هنالك مستوى متوسطاً على الصعوبات التي تحول دون تطبيق بنك مسقط للمسؤولية الاجتماعية وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة.
- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن هنالك مستوى مرتفعاً على الآليات المقترحة لتطوير المسؤولية المجتمعية في بنك مسقط وفقاً للمعيار المستخدم في هذه الدراسة.

توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بالآتي:

1. ضرورة نشر الوعي حول أهمية المسؤولية المجتمعية للبنوك وخصوصاً فيما يتعلق بالأنشطة البيئية من خلال القيام بحملات إعلامية ومنابر حوارية.
2. توفير حوافز وتقديم تسهيلات بشكل أكبر للبنوك التي تقوم ببرامج مسؤولية اجتماعية.
3. إدراج مؤشرات رقمية من قبل البنك المركزي لمؤشرات المسؤولية المجتمعية تمكن من مقارنة ممارسات البنوك لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.
4. ضرورة تعزيز مفهوم المسؤولية المجتمعية لدى الملاك والمديرين والأفراد العاملين في البنوك بشكل عام، بحيث يتم التركيز على توحيد المصالح وتعزيزها اجتماعياً.
5. زيادة الاهتمام في الجانب البحثي والأكاديمي في مجال المسؤولية المجتمعية والقيام بمثل هذه الدراسة من خلال استخدام مؤشرات أخرى غير مؤشر الأداء.
6. إنشاء إدارة خاصة بالمسؤولية المجتمعية في البنوك نظراً لأهميتها في نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية والتوعية بأهمية النهوض بها.
7. ضرورة تشجيع العاملين على التمسك بأبعاد المسؤولية المجتمعية في البنوك من خلال عقد دورات تدريبية وندوات تثقيفية لهم حول أهمية المسؤولية المجتمعية.
8. المحافظة على استمرارية برامج المسؤولية المجتمعية وتحديثها وفقاً لآخر الأبحاث والاستراتيجيات والتي قد تساهم في تحسين كفاءة وفعالية البرامج.
9. ضرورة قيام البنك المركزي بعمل تقييم وتوزيع حوافز ومزايا للبنك الأكثر التزاماً بأداء دوره في المسؤولية الاجتماعية.

مراجع الدراسة

أولاً: المراجع العربية:

- أسماء مزيمش (2018م)، الحوكمة المصرفية كآلية لتعزيز المسؤولية المجتمعية بالبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر: دراسة ميدانية بمجموعة من البنوك والمؤسسات المالية بولاية سطيف، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- إسماعيل إبراهيم عبد الباقي (2016م)، إدارة البنوك التجارية، عمان: داربيداء للنشر والتوزيع.
- أكرام بوزيان، وريم حرايز (2021م)، أثر المسؤولية المجتمعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية، رسالت ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- أمنة محمد خريسات، وفراس علي خليفة الزعبي (2020م)، المسؤولية المجتمعية ودورها في تعزيز التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية في شركات صناعة الأدوية المدرجة في بورصة عمان، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، المجلد 13، العدد 5 ص ص. 615-639.
- أويس محمد حمد عبد الحميد (2019م)، أثر الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية في الحد من المخاطر في البنوك التجارية الأردنية، رسالت ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- ب. مسقط (2018م)، تقرير الاستدامة، سلطنة عمان: بنك مسقط.
- باها لقمان (2020م)، المسؤولية المجتمعية كمدخل لتحسين الأداء: دراسة حالة شركة هونداي وموتورز الجزائر، أطروحة دكتوراة غير منشورة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية الصناعات المحلية البديلة، 6(3)، 1-220.
- بشار الشوابكة (2018م)، المسؤولية المجتمعية في البنوك الإسلامية: دراسة في سياسة القرض الحسن، المؤتمر العلمي الدولي، دور لمصارف الإسلامية في التنمية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح وجامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- بشار حسين (2020م)، المسؤولية المجتمعية ودورها في تعزيز جودة الخدمات: دراسة تحليلية لأراء عينت من العاملين في مديرية توزيع كهرباء نينوى المركز، جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الاقتصاد وعلوم الإدارة 26 (120)، 337-352.
- حمادي بلقاسم (2018)، أثر المسؤولية الأخلاقية كبعد من أبعاد المسؤولية المجتمعية على رضا الزبون في البنوك التجارية: دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالتة الجلفة، الجزائر: جامعة زيان عاشور بالجلفة.
- حمزة قلال، وعبد القادر تشيكو (2022م)، المسؤولية المجتمعية في البنوك العربية: صراف الراجحي نموذجاً، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد (7) المجلد (1).
- خلود خالد البريكية (2018م)، دراسة العوامل السلوكية المؤثرة على نجاح إدارة بنك مسقط للبيانات الضخمة، مسقط: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي.

- رياب ماردين (2022م)، المسؤولية المجتمعية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية دراسة حالة جامعة الشام الخاصة، مجلة جامعة البعث، المجلد (44) العدد (7).
- سامية طوبال (2018م)، ممارسة المسؤولية المجتمعية في البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الأهلي الأردني، الأردن: جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - كلية العلوم الاقتصادية.
- سعدية بن سالم (2021م)، المسؤولية المجتمعية في المصارف الإسلامية: تجربة البنك الإسلامي الأردني في ظل أزمة كوفيد 19، الأردن: المركز الجامعي أحمد زيانة غليزان - معهد العلوم الاقتصادية والتجارب وعلوم التسيير.
- سيد محمد جاد الرب (2010م)، الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية المجتمعية في منظمات الأعمال العصرية، مصر: مطابع الدار الهندسية.
- عبد الرزاق الرحاحلة (2011م)، المسؤولية المجتمعية، عمان: دار الإعمار العلمي ومكتبة المجتمع العربي.
- عبد العزيز طيبة (2020م)، دور المصارف الإسلامية في إرساء المسؤولية المجتمعية: دراسة حالة المصرف الإسلامي الأردني، الأردن: جامعة حسيبة بن علي الشلف - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- عبد القادر متولي (2010م)، اقتصاديات النقود والبنوك، عمان: دار الفكر.
- عليّة بوعافية، وعبد الله علي (2021م)، الالتزام بالمسؤولية المجتمعية وانعكاساتها على سمعة المؤسسة "عرض تجارب مؤسسات عالمية رائدة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، 11(3).
- غسان عيسى إبراهيم العمري (2019م)، المسؤولية المجتمعية وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في دور رعاية المسنين الخاصة، مجلة جرش للبحوث الدراسات، جامعة جرش، عمان، المجلد الواحد والعشرون، العدد (1) 19-1.
- فواز أيوب حمدان المومني، ومحمد خالد المعاني (2017م)، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات البيئية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، 15(2).
- لبنى خصاونة (2018م)، أثر المسؤولية المجتمعية على أداء البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك الأردن.
- محمد بن عبد الله المقرن (2020م)، المسؤولية المجتمعية في إدارات العلاقات العامة، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، المجلد (5).
- محمد حسام الدين (2003)، المسؤولية المجتمعية للصحافة، مصر: الدار المصرية اللبنانية.
- محمد طارق يوسف (2011م)، العمل الاجتماعي والمسؤولية المجتمعية للشركات والبنوك والدولة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- محمد فلاق (2016م)، المسؤولية المجتمعية لمنظمات الأعمال، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد لطرش، وجمال جعيل (2018م)، المسؤولية المجتمعية للبنوك الإسلامية - دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد (9).
- مربع بن سعد مربع الهباش (2018م)، الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية المجتمعية في البنوك السعودية، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية، مج5، ع1.

نسرین عدنان الحموري (2014م)، المسؤولية المجتمعية للعلاقات العامة في البنوك التجارية الأردنية: دراسة مسحية على محافظة الشمال، الأردن - عمان: جامعة اليرموك.
هيفاء علي الأحمری (2021م)، الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية في التقارير السنوية المنشورة للبنوك التجارية الخليجية: دراسة تطبيقية، السعودية: جامعة الملك عبد العزيز.
ياسمين سلمان، وحمزة وهيب (2018م)، أثر التزام المسؤولية المجتمعية في الأداء المالي للمصارف (بحث تطبيقي في مصرف بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، ورقة بحثية مقدمة إلى "المؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018م).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Banks, S. (2020). Ethics and values in social work. Bloomsbury Publishing.
- Bardos, K, S , Ertugrul, M & Lucia Silva Gao (2020) Corporate social responsibility, product market perception, and firm value, Journal of Corporate Finance.
- Kruk, M. N. el.al.(2018). Opportunities for improving the corporat social responsibility programs for metallurgical companies in the Arctic, ECONOMICS AND MANAGEMENT OF PRODUCTION, Nonferrous Metals. No. (1), 3-6.
- Lee, H., Kim, S., Kim, G., & Kang, H. (2019). Public preferences for corporate social responsibility activities in the pharmaceutical industry: Empirical evidence from Korea. Plos one, 14(8), e0221321.
- Susanto, F., Jasfar, F., Hady, H., & Kristaung, R. (2020). Social Responsibility and Marketing Impact on Hospital Business Sustainability: Lesson from Indonesia, Journal of Economics, Management and Trade, Page 21-35.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). (2000). Corporate social responsibility: Making good business sense (by Lord Holme & Richard Watts). Geneva, Switzerland: WBCSD.
- Schermerhorn, J. R. (2001). Management (7th ed., p. 83). New York, NY: John Wiley & Sons.