



المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الاداء المالي لمصرف الوحدة ادارة فروع طرابلس

طارق خليفة سالم حسين

كلية الاقتصاد - جامعة صبرانه

tarek.hussin@sabu.edu.ly

عبدالفتاح عامر محمد أبوعلي

كلية الاقتصاد - جامعة صبرانه

Abdelfatah.abuali@sabu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/11/2 - تاريخ المراجعة: 2025/20/17 - تاريخ القبول: 2025/11/26 - تاريخ للنشر: 2025 /12/11

ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة الي التعرف على تأثير ابعاد المسؤولية الاجتماعية (الموظفين ، العملاء ، المجتمع ، والبيئة) على الاداء المالي لمصرف الوحدة ادارة فروع طرابلس ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي ، وبالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات واستخدام برنامج (SPSS) لمعالجتها احصائياً و لتفسير اراء المشاركين . حيث اظهرت نتائج الدراسة انه هناك أثر ذو دلالة احصائية للمسؤولية الاجتماعية من خلال ابعادها الاربعة (الموظفين ، العملاء ، المجتمع ، والبيئة) على الاداء المالي لمصرف الوحدة ادارة فروع.

الكلمات المفتاحية :- المسؤولية الاجتماعية ، الاداء المالي

Abstract:

This study investigates the impact of the dimensions of corporate social responsibility- employees , customers, community , and environment- on the financial performance of Wahda Bank , Tripoli Branch Management. To achieve the study's objectives , a descriptive – analytical approach was employed , using a questionnaire as the primary tool for data collection . the collected data were statistically analyzed using SPSS to interpret respondents perceptions . The findings reveal that corporate social responsibility , across its four dimensions , has a statistically significant effect on the financial performance of Wahda Bank . These results underscore the importance of integrating social responsibility practices into the .banks strategic and operational activities to enhance its financial outcomes

Keywords: Social Responsibility, Financial Performance.

مقدمة

لقد أصبح هناك اتفاق وتوجه عام بالأخذ بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وذلك من أجل تحسين الأداء وزيادة فعاليته ، فلم تعد الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فحسب ، ولم يعد تقييمها يعتمد على ربحيتها فقط ، ظهرت

مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية و الادارية عبر أنحاء العالم ، وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم "المسؤولية الاجتماعية للشركات.

وقد أدركت مؤسسات القطاع الخاص أنها غير معزولة عن المجتمع ، وتنبهت الى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الانتاجية ، مثل هموم المجتمع و البيئة ، والى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة.

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات من العناصر الرئيسية في تكون سمعة الشركات ، والمشاركة في استراتيجيات واقعية وفعالة لتقديم الخدمات الاجتماعية وتعزيز السمعة العامة للمنظمة مما يسهل آليات إدارة المنظمة والرفع من قدرتها على استقطاب عملاء جدد وزيادة حصتها في السوق ، ومن جانب آخر فإن الاستثمار في النشاط الاجتماعي من الممكن أن يعزز قيمة الشركة في السوق المالي ورفع قدرتها في الوصول إلى راس المال .

كما يعتقد البعض خطأ بان المسؤولية الاجتماعية تعتبر عبئاً على الشركة وتقلل من أرباحها ، ولكن على العكس فقد أثبتت الدراسات أن قيام الشركة بمسئولياتها الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح وغيرهم في المجتمع يساهم في تحسين صورة ومركز الشركة في أعين العملاء والجمهور مما ينعكس ايجابيا على عائداتها في الاجل المتوسط و الطويل ، يفوق التكلفة المنفقة على أوجه النشاط الاجتماعي للشركة .

مخطط الدراسة

1-2- مشكلة الدراسة :

تمثل المسؤولية الاجتماعية في السنوات الاخيرة مدخلاً للعديد من المؤتمرات ، والأبحاث ، ومجالاً للدراسات الفردية ومراكز البحوث والمنظمات المحلية والدولية ، وازداد الاهتمام بها من قبل القطاع العام والخاص . حيث اصبحت المسؤولية الاجتماعية جزءاً من استراتيجية مؤسسات الاعمال ويند من بنود الموازنة ، والتفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة ، و لأن المصارف من اكثر المتعاملين مع المجتمع المحلي وتسهم في هذه المسؤولية ، لهذا لا بد من دراسة انعكاس الدور التمويلي للمسؤولية الاجتماعية الذي تلعبه المصارف لإثراء المجتمع المحلي . لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الرئيس التالي : ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على

الاداء المالي للمصارف ؟

1-3- اهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة بإبراز دور المصارف العاملة في ليبيا في تبني المسؤولية الاجتماعية ، حيث يشكل قطاع محورياً وأساسياً لعملية التنمية لكافة القطاعات الاقتصادية في المجتمع ، ومحاولة التعرف إذا كان تبني تلك المصارف للمسؤولية الاجتماعية بشكل مبادرات عشوائية غير مدروسة أم أنها تعتبر من ضمن إستراتيجياتها .

1-4- أهداف الدراسة :

- 1- التعريف بالمسؤولية الاجتماعية وإبراز أهميتها ومميزاتها .
- 2- التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمصارف اليبية .
- 3- قياس درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي
- 2- الوصول الي النتائج والتوصيات التي تساعد المصرف على تطوير عملها .

1-5- فرضيات الدراسة :

تتمثل فرضيات الدراسة في الفرضيات التالية :-

الفرضيات الرئيسية :- يوجد اثر للمسؤولية الاجتماعية المتمثلة في (المسؤولية الاجتماعية للمصرف تجاه المجتمع ، تجاه البيئة ، تجاه العاملين ، تجاه العملاء) على الاداء المالي للمصارف التجارية:
الفرضيات الفرعية:-

- الفرضية الرئيسية الأولى:- يوجد اثر للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع على الاداء المالي للمصارف .
- الفرضية الرئيسية الثانية:- يوجد اثر للمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة على الاداء المالي للمصارف.
- الفرضية الرئيسية الثالثة :- يوجد اثر للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على الاداء المالي للمصارف.
- الفرضية الرئيسية الرابعة:- يوجد اثر للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على الاداء المالي للمصارف.

1-6- منهج الدراسة :

لتحقيق اهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وكانت مصادر البيانات لهذه الدراسة الاستبيان والمقابلة الشخصية لتحديد مشكلة الدراسة ، إضافة الي الكتب والرسائل العلمية والأبحاث المنشورة وغير المنشورة وكذلك على المجالات والدوريات والتقارير ، اما للجانب العملي الذي يختص بتحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق استمارة الاستبيان .

1-7- مجتمع وعينة الدراسة :

1-7-1- مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة هو مصرف الوحدة ادارة فروع طرابلس

1-7-2- عينة الدراسة :

لصعوبة الاتصال بجميع مفردات مجتمع الدراسة تم اختيار عينة عشوائية بلغت 55 استمارة وزعت على موظفي ومسؤولي مصرف الوحدة بدارة فروع طرابلس .

1-8- حدود الدراسة :

1-8-1 - الحدود المكانية : هي مصرف الوحدة (ادارة فروع طرابلس)

1-8-1- الحدود الزمنية : هي فترة اعداد الدراسة .

1-9-1- الدراسات السابقة :

1-9-1-1 - دراسة (الفطيمي ، نافع ، 2025) هدفت الدراسة الي التعرف على اثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين الاداء المالي في الشركات الصناعية الليبية العاملة في مدينة مصراتة ، وتوصلت الدراسة الي وجود اثر ذو دلالة احصائية للمسؤولية الاجتماعية من خلال ابعادها الاربعة (البعد الاقتصادي ، والبعد الاخلاقي ، والبعد القانوني ، والبعد الخيري) على تحسين الاداء المالي (العائد على الاستثمار ، الحصة السوقية ، نمو المبيعات ، معدا العائد على الاصول ، معدل العائد على حقوق الملكية) في الشركات الليبية .

1-9-1-2 - دراسة (سعدون و اخرون 2024) هدفت الدراسة الي بيان دور المسؤولية الاجتماعية للشركات العراقية في الحد من ممارسات ادارة ارباح ، تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة العشوائية المتمثلة في الاكاديميين والمهنيين وتم تجميع الصالح منها للتحليل (81) استبانة ، توصلت الدراسة الي اهمية تكريس الشركات للناية الكافية بمسؤولياتها الاجتماعية ، نظراً لتأثيرها المباشر على نتائج الاعمال، بجانب الحاجة الملحة لنشر الوعي بالجوانب الايجابية لممارسات ادارة الارباح .

1-9-1-3 - دراسة (زائد و ابو جتالة 2024) هدفت الدراسة للتعرف على اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالمصارف الاسلامية الليبية على جودة الخدمات المصرفية ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، يتمثل مجتمع الدراسة في المصارف الاسلامية الليبية ، اما عينة الدراسة فتمثلت في فروع المصارف الاسلامية العاملة في مدينة مصراتة وهي (المصرف الاسلامي الليبي - مصرف الواحة - مصرف اليقين - مصرف النوران - مصرف الاندلس) توصلت الدراسة الي انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالمصارف الاسلامية الليبية وجودة الخدمات المصرفية الاعتمادية (الاستجابة - الامتثال - التوكيد - التعاطف - الملموسة) .

1-9-1-4 - دراسة (السيد و اخرون 2020) هدفت الدراسة الي بيان الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية على تعظيم الاداء المالي الشركات الليبية ، استخدمت قائمة استقصاء لجمع بيانات الدراسة ، حيث تمثل مجتمع الدراسة في الشركات الليبية للاسمنت و الشركة الاهلية للاسمنت ، توصلت الدراسة لنتائج كان اهمها ، وجود تأثير جوهري وعلاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين كل ابعاد المسؤولية الاجتماعية و الاداء المالي لشركات الليبية .

1-9-1-5 - دراسة (المبروك والمصراتي 2020) هدفت الدراسة الي تقديم اطار نظري وتقييم الواقع المسؤولية الاجتماعية للشركات الليبية ودورها في التنمية المستدامة ، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الاستقرائي و الاستنباطي من خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة ، تم توصلت الي مجموعة من النتائج اهمها . ان التزام الشركات الليبية بمسؤوليتها الاجتماعية يؤدي الي تحقيق العديد من المنافع التي تنعكس ايجابياً على كل من الشركات والمجتمع والدولة في ان واحد .

1-9-1-6 - دراسة (جريدي و جريب 2018) هدفت هذه الدراسة الي قياس اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي لشركة اتصالات الجزائرية ، تم استخدام القوائم المالية المتمثلة في الميزانية و قائمة الدخل للشركة عن الفترة الممتدة من (2013 -

(2015) بالإضافة الي بعض الوثائق والمستندات التي تبين لمدى تبني الشركة للمسؤولية الاجتماعية ، وتوصلت الدراسة الي أن تبني المسؤولية الاجتماعية لشركة الاتصالات له اثر ايجابي على الاداء المالي وربحية الشركة .

1-9-7- دراسة (العاني ، 2017) تتمثل مشكلة الدراسة في الاجابة على تساؤل هو (هل حققت المصارف الاسلامية مسؤوليتها في العاملة فيها) . و تسعة الدراسة الي تبين تميز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي بالمقارنة مع ما هو عليه في الفكر الغربي ، وعرض واقع المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية ووسائلها ، من ثم ايضاح العلاقة بين الادوات المالية للمصارف الاسلامية والمسؤولية الاجتماعية ، و هدفت الدراسة الي :

- 1- تبين تميز المسؤولية الاجتماعية في الفكر الاسلامي بالمقارنة مع مما هو عليه الفكر الغربي .
- 2- تبين واقع المسؤولية الاجتماعية في المصرف الاسلامية ووسائلها .
- 3- ايضاح العلاقة بين الادوات المالية للمصارف الاسلامية والمسؤولية الاجتماعية .

اهم النتائج :

1- ان للمسؤولية الاجتماعية في الاسلام خصوصية تتميز بها عن غيرها .
2- تسهم الادوات المالية الربحية وغير الربحية في تغطية جوانب المسؤولية الاجتماعية من خلال القروض الحسنة او دفع الزكاة بشكل مباشر .

3- تسهم الخدمات المصرفية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية و النهوض بالبعد الخاص بمسؤولية الاجتماعية الاسلامية المتمثل بالالتزام الشرعي .

1-9-8- دراسة (اللوح ، راضي ، 2016) هدفت هذه الدراسة الي التعرف على مدى تطبيق المصارف العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية من خلال اجراء دراسة تحليلية مقارنة ، حيث تم استخدام المنهج التحليلي والمنهج التاريخي في الدراسة ، من خلال استخدام عينة تناولت المصارف العاملة في فلسطين من خلال مراجعة التقارير السنوية لها وتحديد مدى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية على مدار سنوات من 2009 الي 2014 ، وكانت اهم نتائج الدراسة وجود تفاوت بين المصارف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من حيث تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية وكذلك تخصيص المبالغ لها ، وكذلك توصلت الدراسة الي أن المصارف لغير فلسطينية العاملة في فلسطين لا تعطي الاهتمام الكافي بالمسؤولية الاجتماعية في خطط المصارف والعمل على تنفيذها ، وأن يكون للمصارف غير الفلسطينية دور أكبر في تطبيق المسؤولية الاجتماعية

الهدف :

اجراء دراسة تحليلية للتعرف على مدى تطبيق المصارف العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية .

اهم النتائج :

- 1- بعض المصارف في فلسطين ليس لديها تحديد واضح للمجالات التي تهتم بها فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية .
- 2- أغلب المجالات المسؤولية الاجتماعية للمصارف العاملة في فلسطين هي الصحة والتعليم والتنمية.
- 3- وجود تفاوت واضح بين المصارف العاملة في فلسطين من حيث الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية .
- 4- ان المصارف غير الفلسطينية ولتي تعمل في فلسطين يبدو واضحاً أنه لا يوجد اهتمام كاف بالمسؤولية الاجتماعية .

5- ضعف متابعة السلطة النقدية للمصارف العاملة في فلسطين فيما يخص المسؤولية الاجتماعية .

1-9-9-9-دراسة (الزيود ، 2010) تهدف هذه الدراسة الي بيان مدى التزام المصارف العاملة في الاردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي للعاملين فيها ،حيث تم تحليل قيمة المساهمات النقدية للمجالات الاجتماعية كقيمة مطلقة ، وكذلك نسبة من صافي الارباح ومدى انتشار فروع المصرف خارج العاصمة للمساهمة في التنمية وخدمة العملاء ، وقد تم تطبيق فرضيات الدراسة على 15 مصرف للفترة مابين 2008 الي 2010 . وبينت نتائج الدراسة ان المصارف تتحمل مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي وهو من ضمن فيما يتعلق سياستها وخططها وذلك من اجل تحقيق التنمية المستدامة ، اما فيما يتعلق بالبعد الداخلي فتبين ان هناك تقصيراً بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة الي عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين ، ومن اهم النتائج :

- 1- شمولية مفهوم المسؤولية الاجتماعية في كافة القطاعات الاقتصادية و الانسانية .
- 2- المصارف العاملة في الاردن تتحمل مسؤوليتها المجتمعية وهو من ضمن سياساتها وليس شي عرضي .
- 3- من الناحية الداخلية المصارف العاملة في الاردن مقصرة في هذا الجانب حيث أنه نسبة قليلة من النفقات المخصصة للإدارة تتفق على العاملين وعلى تدريبهم وتطويرهم .

الدراسة العملية

2- الاطار العملي للدراسة :-

1-2- منهجية الدراسة :-

هي مجموعة الاجراءات التنفيذية (المنهجية و الاحصائية) التي اتبعها الباحث واستخدامها في الدراسة الحالية ، والمتمثلة في منهج الدراسة ومصدر بياناته و ادوات جمعها وأساليب تحليلها ، التي يمكن عرضها على النحو الاتي :

1-1-2- منهج الدراسة :-

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل واقع المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الاداء المالي للمصرف الوحدة .

2-1-2- مجتمع وعينة الدراسة :-

تم حصر مجتمع الدراسة في موظفي ادارة الفروع طرابلس بمصرف الوحدة ، عبر استهداف عينة عشوائية بلغ عددهم (55) مصرفي

2-2- صدق أداة الدراسة

استخدم الباحث مصفوفة الإرتباط لمعرفة مدى الإتساق الداخلي لأبعاد الدراسة وظهرت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (01) يوضح مصفوفة إرتباط بيرسون بين أبعاد الدراسة

المسؤولية الاجتماعية للمصرف	تجاه المجتمع	تجاه البيئة	تجاه العاملين	تجاه العملاء	إجمالي المسؤولية الاجتماعية
تجاه المجتمع	1				
تجاه البيئة	0.806**	1			
تجاه العاملين	0.782**	0.809**	1		
تجاه العملاء	0.600**	0.726**	0.718**	1	
إجمالي المسؤولية الاجتماعية	0.891**	0.900**	0.963**	0.802**	1

** إرتباط عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق رقم (01) أن هناك علاقة إرتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمصرف عند مستوى معنوية (0.01) وهذه الارتباطات تعزز صدق المقياس.

3-2- إختبار ثبات أداة الدراسة

استخدم الباحث معادلة (ألفا كرونباخ)، وطريقة التجزئة النصفية على محاور الدراسة، وظهرت النتائج في الجدول التالي رقم (02).

جدول رقم (02) نتائج اختبار ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمحاور الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	معامل الإرتباط بيرسون	معامل الثبات سبيرمان براون
المسؤولية الاجتماعية للمصرف تجاه المجتمع	10	0.860	0.569	0.725
المسؤولية الاجتماعية للمصرف تجاه البيئة	5	0.829	0.665	0.799
المسؤولية الاجتماعية للمصرف تجاه العاملين	18	0.931	0.822	0.902
المسؤولية الاجتماعية للمصرف تجاه العملاء	7	0.875	0.718	0.836

يتضح من الجدول السابق رقم (02) أن معامل ثبات محاور الدراسة (معامل ألفا كرونباخ) قد تراوح بين (0.829)، (0.931) لمختلف محاور الدراسة، ويتبين وجود علاقة إرتباط بين أجزاء محاور الدراسة، حيث تراوح معامل إرتباط بيرسون

بين (0.569، 0.822)، كما إن معامل ثبات سبيرمان براون بين النصف الفردي والزوجي تراوح بين (0.725، 0.902)، وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات المقياس.

2-4- ترميز بيانات الدراسة

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحث الطريقة الرقمية في ترميز البيانات، وبما أنه يقابل كل عبارة من عبارات محاور المتغيرات الأساسية للإستبيان قائمة تحمل الإختيارات التالية وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي : (موافق تماماً - موافق - موافق إلى حد ما - غير موافق - غير موافق تماماً)، وقد تم إعطاء كل من الإختيارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي : موافق تماماً (5) خمس درجات، موافق (4) أربع درجات، موافق إلى حد ما (3) ثلاث درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق تماماً (1) درجة واحدة. واعتبر الوسط الحسابي مساوياً للرقم (3) باعتبار أن $(3) = 5 / (5+4+3+2+1)$ ، وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (2) تعبر عن درجة موافقة متدنية، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (3) تعبر عن درجة موافقة دون المتوسط، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل أو تساوي (4) وأكبر من (3) تعبر عن درجة موافقة فوق المتوسط، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (4) وأقل أو تساوي (5) تعبر عن درجة موافقة مرتفعة.

2-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من مفردات المجتمع، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاعتماد على استخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية "Social Sciences for Statistical Package" والتي يرمز لها إختصاراً بالرمز (SPSS) الإصدار 28، وفي ما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

- معامل ألفا كرونباخ، ومعامل ارتباط بيرسون، معامل ارتباط سبيرمان براون.
- التوزيع النسبي ، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري.
- إختبار t لعينة واحدة كأحد أساليب الإحصاء الاستدلالي، لإمكانية تعميم النتائج من العينة إلى المجتمع.

2-6- خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (03) خصائص عينة الدراسة

الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	39	70.9
	انثى	16	29.1
	المجموع	55	100.0
العمر	من 20 الى 30 سنة	2	3.6
	من 31 الى 40 سنة	13	23.6
	من 41 الى 50 سنة	35	63.6
	من 51 سنة فأكثر	5	9.1
	المجموع	55	100.0
الوظيفة	مدير ادارة	3	5.5
	مدير فرع	1	1.8
	رئيس قسم	18	32.7
	موظف	33	60.0
	المجموع	55	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	2	3.6
	دبلوم عالي	11	20.0
	بكالوريوس او ليسانس	31	56.4
	ماجستير	11	20.0
	دكتوراه	00	00.0
	المجموع	55	100.0
سنوات الخبرة	من سنة الى 10 سنوات	14	25.5
	من 11 سنة الى 20 سنة	23	41.8
	من 21 سنة فأكثر	18	32.7
	المجموع	55	100.0

يتضح من الجدول رقم (03) الذي يوضح خصائص عينة الدراسة أنها تتميز بالآتي:

- نسبة الذكور 70.9% أما نسبة الإناث 29.1%.

- من اعمارهم (من 41 الى 50 سنة) نسبتهم 63.6%، ونسبة 23.6% اعمارهم (من 31 الى 40 سنة).
- أن نسبة 60.0% موظفين، ونسبة 32.7% رؤساء اقسام.
- أن نسبة 56.4% مؤهلهم بكالوريوس او ليسانس، ونسبة 20.0% مؤهلهم ماجستير أو دبلوم عالي.
- أن نسبة 41.8% سنوات خبرتهم (من 11 سنة الى 20 سنة)، ونسبة 32.7% سنوات خبرتهم (من 21 سنة فأكثر).

2-7- تحليل بيانات الدراسة

2-7-1- المسؤولية الاجتماعية للمصارف اتجاه المجتمع

جدول رقم (4) نتائج تحليل محور المسؤولية الاجتماعية للمصارف اتجاه المجتمع

الترتيب	مستوى المعنوية p-value	قيمة إختبار t	الانحراف المعياري S.D	المتوسط الحسابي \bar{x}	درجة الموافقة					القيمة	محتوى الفقرة	ت
					غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماماً			
3	0.000	30.84	0.883	3.673	01	04	15	27	08	ت	. يساهم المصرف في نشر ثقافة الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جمع الجهات المتعاملة مع المصرف، مثل: الحفاظ على نظافة البيئة، مكافحة ظاهرة التدخين	1
					1.8	7.3	27.3	49.1	14.5	%		
4	0.000	36.62	0.733	3.618	01	03	14	35	02	ت	يساهم المصرف في حل مشكلة البطالة في ليبيا	2
					1.8	5.5	25.5	63.6	3.6	%		
8	0.000	20.05	1.136	3.073	06	08	24	10	07	ت	يوفر المصرف فرص عمل للمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة	3
					10.9	14.5	43.6	18.2	12.7	%		
2	0.000	24.51	1.171	3.873	03	03	14	13	22	ت	يقوم المصرف بتوفير برامج تدريبية لطلاب الجامعات	4
					5.5	5.5	25.5	23.6	40.0	%		
1	0.000	40.21	0.744	4.036	01	01	05	36	12	ت	يقوم المصرف بفتح حسابات تبرعات الهيئات والمؤسسات الخيرية	5
					1.8	1.8	9.1	65.5	21.8	%		
6	0.000	26.84	0.959	3.473	02	03	26	15	09	ت	يساعد المصرف أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية	6
					3.6	5.5	47.3	27.3	16.4	%		
9	0.000	23.70	0.933	2.982	05	08	26	15	01	ت	يلتزم المصرف بإصدار تقرير سنوي بشكل دوري) يتضمن مشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها.	7
					9.1	14.5	47.3	27.3	1.8	%		
10	0.000	20.05	1.008	2.727	05	18	23	005	04	ت	يساهم المصرف في بناء المدارس التعليمية	8
					9.1	32.7	41.8	9.1	7.3	%		
5	0.000	30.50	0.858	3.527	01	06	15	29	04	ت	وينظر المصرف بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته	9
					1.8	10.9	27.3	52.7	7.3	%		
7	0.000	24.00	0.983	3.182	02	09	28	09	07	ت	يساهم المصرف في تقديم حلول فعالة لحل ازمة الاسكان	10
					3.6	16.4	50.9	16.4	12.7	%		
					3.416	الدرجة الكلية حول محور المسؤولية الاجتماعية للمصارف اتجاه المجتمع						
		0.000	40.08	0.632								

من الجدول رقم (4) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول (المسئولية الاجتماعية للمصارف اتجاه المجتمع) جاءت أغلبها أكبر من 3 (المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي) أي أنها في اتجاه الموافقة، وإن المتوسط العام للمحور أكبر من (3) مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود اثر للمسئولية الاجتماعية اتجاه المجتمع على الاداء المالي بمصرف قيد الدراسة، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

2-7-2- المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه البيئة

جدول رقم (5) نتائج تحليل محور المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه البيئة

الترتيب	مستوى المعنوية p-value	قيمة إختبار t	الانحراف المعياري S.D	المتوسط الحسابي \bar{x}	درجة الموافقة					الفرقة	محتوى الفقرة	ت
					غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماماً			
1	0.000	36.14	.836	4.073	00	00	17	17	21	ت	الالتزام التام بالتشريعات البيئية	1
					0.00	0.00	30.9	30.9	38.2	%		
2	0.000	27.44	1.071	3.964	00	06	14	11	24	ت	تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات وقيم الادارة وثقافة المصرف بشكل عام	2
					0.00	10.9	25.5	20.0	43.6	%		
4	0.000	31.72	0.739	3.164	01	06	33	13	02	ت	يساهم المصرف في حل بعض المشاكل المتعلقة بالتلوث البيئي	3
					1.8	10.9	60.0	23.6	3.6	%		
5	0.000	26.05	0.818	2.873	03	12	30	09	01	ت	يساهم المصرف في اقامة الحدائق الخضراء وناظورات المياه	4
					5.5	21.8	54.5	16.4	1.8	%		
3	0.000	28.28	0.896	3.418	02	07	14	30	02	ت	هناك استعداد من المصرف للحوار وتبادل الآراء مع المسئولين عن البيئة والمهتمين بها	5
					3.6	12.7	25.5	54.5	3.6	%		
					0.000	38.29	0.677	3.498	الدرجة الكلية حول محور المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه البيئة			

من الجدول رقم (5) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول (المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه البيئة) جاءت أغلبها أكبر من 3 (المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي) أي أنها في اتجاه الموافقة، وإن المتوسط العام للمحور أكبر من (3) مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود اثر للمسئولية الاجتماعية اتجاه البيئة على الاداء المالي بمصرف قيد الدراسة، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

2-7-3- المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العاملين

جدول رقم (6) نتائج تحليل محور المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العاملين

الترتيب	مستوى المعنوية p-value	قيمة إختبار t	الانحراف المعياري S.D	المتوسط الحسابي \bar{x}	درجة الموافقة					الفرقة	محتوى الفقرة	ت
					غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماماً			

2	0.000	46.17	0.715	4.455	00	01	04	19	31	ت	يوفر المصرف. برامج تدريبية وتأهيلية للعاملين لديه	1
					0.00	1.8	7.3	34.5	56.4	%		
5	0.000	36.65	0.780	3.855	00	01	18	24	12	ت	يوفر المصرف المناخ البيئي المناسب أثناء العمل	2
					0.00	1.8	32.7	43.6	21.8	%		
7	0.000	21.54	1.283	3.727	02	12	06	14	21	ت	يتم القيام بالكشف الطبي الدوري على العاملين	3
					3.6	21.8	10.9	25.2	38.2	%		
1	0.000	39.69	0.836	4.473	00	02	06	11	36	ت	يخضع كافة العاملين بالمصرف لبرنامج للتأمين الصحي	4
					0.00	3.6	10.9	20.0	65.5	%		
17	0.000	20.37	1.059	2.909	06	10	27	07	05	ت	يوفر المصرف وسائل انتقال مناسبة للعاملين أو يتم منحهم بدل انتقال	5
					10.9	18.2	49.1	12.7	9.1	%		
16	0.000	18.30	1.245	3.073	08	11	10	21	05	ت	يتم اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات بالمصرف	6
					14.5	20.0	18.2	38.2	9.1	%		
12	0.000	23.03	1.100	3.418	06	04	10	31	04	ت	هناك قنوات اتصال واضحة بين العاملين والرؤساء	7
					10.9	7.3	18.2	56.4	7.3	%		
4	0.000	44.41	0.726	4.345	00	00	08	20	27	ت	يوزع المصرف نسبة من الأرباح السنوية للعاملين	8
					0.00	0.00	14.5	36.4	49.1	%		
9	0.000	38.73	0.700	3.655	00	02	20	28	05	ت	يمنح المصرف تعويضات الحوادث العمل	9
					0.00	3.6	36.4	50.9	9.1	%		
18	0.000	17.97	1.080	2.618	08	17	23	02	05	ت	يقوم المصرف حفلات ورحلات ترفيهية للعاملين	10
					14.5	30.9	41.8	3.6	9.1	%		
6	0.000	27.20	1.031	3.782	03	05	03	34	10	ت	يمنح المصرف للعاملين الاجازات السنوية والمرضية مدفوعة الاجر.	11
					5.5	9.1	5.5	61.8	18.2	%		
3	0.000	39.38	.832	4.418	00	02	06	14	33	ت	يتم منح العاملين مكافآت نقدية في الاعياد والمناسبات	12
					0.00	3.6	10.9	25.5	60.0	%		
14	0.000	25.17	0.985	3.345	02	09	17	22	05	ت	يمنح المصرف العاملين مزايا عينية كالملابس والغذاء.	13
					3.6	16.4	30.9	40.0	9.1	%		
11	0.000	34.13	0.766	3.527	00	02	29	17	07	ت	يوفر المصرف وسائل أمان أثناء العمل للحماية من الحوادث والأمراض	14
					0.00	3.6	52.7	30.9	12.7	%		
10	0.000	26.88	0.978	3.545	02	06	14	26	07	ت	يقوم المصرف بعقد ندوات تثقيفية للعاملين	15
					3.6	10.9	25.5	47.3	12.7	%		
8	0.000	30.13	0.904	3.673	01	05	13	28	08	ت	يقوم المصرف بتحفيز القدرات الإبداعية الفردية للعاملين	16
					1.8	9.1	23.6	50.9	14.5	%		
13	0.000	22.51	1.114	3.382	04	09	10	26	06	ت	تطبيق مبدأ العدالة والمساواة في تقييم وتحفيز العاملين	17
					7.3	16.4	18.2	47.3	10.9	%		
15	0.000	22.85	1.062	3.273	06	01	26	16	06	ت	يعمل المصرف على احترام خصوصية المرأة وتوفير اماكن خاصة لها تتناسب مع طبيعتها الفسيولوجية	18
					10.9	1.8	47.3	29.1	10.9	%		
					0.000	40.97	0.658	3.637	الدرجة الكلية حول محور المسؤولية الاجتماعية للمصرف تجاه العاملين			

من الجدول رقم (6) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول (المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العاملين) جاءت أغلبها أكبر من 3 (المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي) أي أنها في اتجاه الموافقة، وإن المتوسط العام للمحور أكبر من (3) مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود اثر للمسئولية الاجتماعية اتجاه العاملين على الاداء المالي بمصرف قيد الدراسة، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

2-7-4- المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العملاء

جدول رقم (7) نتائج تحليل محور المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العملاء

ت	محتوى الفقرة	القيّة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري S.D	المتوسط الحسابي \bar{x}	قيمة إختبار t	مستوى المعنوية p-value	الترتيب
			موافق تماماً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق تماماً					
1	يطبق المصرف مبدأ " اعرف عميلك	ت	30	20	04	01	00	4.436	46.08	0.000	2	
		%	54.5	36.4	7.3	1.8	0.00					
2	يستمتع المصرف الآراء ومقترحات العملاء	ت	07	28	14	05	01	3.636	30.31	0.000	7	
		%	12.7	50.9	25.5	9.1	1.8					
3	يهتم المصرف بشكاوى العملاء والعمل على حلها بصورة عاجلة	ت	11	22	22	00	00	3.800	37.31	0.000	4	
		%	20.0	40.0	40.0	0.00	0.00					
4	يتعامل المصرف مع عملائه بشفافية ونزاهة	ت	03	37	13	02	00	3.745	45.15	0.000	6	
		%	5.5	67.3	23.6	3.6	0.00					
5	يلتزم المصرف بتنفيذ الاتفاقيات التي تبرمها مع عملائه	ت	06	31	18	00	00	3.782	44.57	0.000	5	
		%	10.9	56.4	32.7	0.00	0.00					
6	الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له	ت	32	19	04	00	00	4.509	52.69	0.000	1	
		%	58.2	34.5	7.3	0.00	0.00					
7	. يهتم المصرف بإقامة علاقات طيبة مع عملاء	ت	11	33	10	01	00	3.982	43.41	0.000	3	
		%	20.0	60.0	18.2	1.8	0.00					
			الدرجة الكلية حول محور المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العملاء					0.535	55.16	0.000		

من الجدول رقم (7) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول (المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العملاء) جاءت كلها أكبر من 3 (المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي) أي أنها في اتجاه الموافقة، وإن المتوسط العام للمحور أكبر من (3) مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على وجود اثر للمسئولية الاجتماعية اتجاه العملاء على الاداء

المالي بمصرف قيد الدراسة، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

2-7-5-المجموع الكلي للمسئولية الاجتماعية بمصرف قيد الدراسة

الجدول رقم (8) يوضح المجموع الكلي للمسئولية الاجتماعية بمصرف قيد الدراسة

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة t المحسوبة	95% فترة ثقة		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المسئولية الاجتماعية للمصرف
			الحد الأدنى	الحد الأعلى			
4	0.000	40.08	3.587	3.245	0.632	3.416	تجاه المجتمع
3	0.000	38.29	3.681	3.315	0.677	3.498	تجاه البيئة
2	0.000	40.97	3.815	3.459	0.658	3.637	تجاه العاملين
1	0.000	55.16	4.129	3.839	0.535	3.984	تجاه العملاء
	0.000	46.57	3.781	3.469	0.577	3.625	المجموع الكلي للمسئولية الاجتماعية

الجدول السابق رقم (8) يوضح متوسطات درجة إجابة مفردات الدراسة حول المجموع الكلي للمسئولية الاجتماعية بمصرف قيد الدراسة، ومن الجدول يلاحظ أن متوسط الإجابة حول (المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العملاء) يساوي (3.984) وبالتالي فإن المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العملاء تعد من أكثر المسؤوليات الاجتماعية بالمصرف قيد الدراسة، و(المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه العاملين) جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط (3.637)، وأتت (المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه البيئة) في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.498)، وفي المرتبة الرابعة والاخيرة أتت (المسئولية الاجتماعية للمصرف تجاه المجتمع) بمتوسط (3.416).

كما أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة حول (المجموع الكلي للمسئولية الاجتماعية بمصرف قيد الدراسة) تدل على وجود ارتفاع في مستوى المسئولية الاجتماعية التي يقدمها المصرف محل الدراسة، لأن المتوسط الحسابي يساوي (3.625) وهو أكبر من 3 (المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي).

وبما أن قيمة (t) المحسوبة لجميع المحاور أكبر من قيمة (t) الجدولية، التي تساوي (1.671)، وبما أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد المقابلة لجميع المحاور أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، عليه فإنه يمكن القول أن النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

3-1- اهم النتائج :

1- تبين من خلال التحليل للبعد الاول لدراسة وهو (مسؤولية المصرف تجاه المجتمع) وجود نظرة ايجابية لتبني المصرف لهذا المبدأ حيث كانت النتائج في معظمها ايجابية اي بمتوسط 3.416 ، مما أدى الي صورة ذهنية جيدة لدى زبائن ساعدت على زيادة ولائهم للمصرف .

2- تبين من التحليل للبعد الثاني من الدراسة وهو (المسؤولية الاجتماعية لمصرف تجاه العملاء) وجود اراء ومناحي ايجابية تدعم المصرف في الاستمرار بهذا الاداء في خدمة الزبائن و بمتوسط 3.984 ، وهذا يؤدي الي زيادة المنتجات و الاداء المالي .

3- تبين من خلال التحليل للبعد الثالث للدراسة وهو (المسؤولية المصرف تجاه البيئة) وجود علاقة موجبة و بمتوسط 3.498

4- أثبتت نتائج التحليل للبعد الرابع لدراسة وهو(المسؤولية الاجتماعية لمصرف تجاه العاملين) وجود اهتمام من المصرف بالعاملين معه وسجل متوسط الحسابي لهذا البند 3.637

5- أكدت نتائج الدراسة ان المتوسط العام لهذه الابعاد 3.625 وهو مرتفع ويدل على حالة ادراك المسؤولية الاجتماعية لهذا المصرف من قبل ادارته ويؤدي ذلك في النهاية الي النجاح في الاداء المالي .

3-2- التوصيات :-

1- الاستمرار في الالتزام بالمسؤولية تجاه المجتمع من خلال الممارسات التي يقوم بها المصرف كل عام

2- الحفاظ على الصورة الذهنية الجيدة التي رسمها مصرف الوحدة في عقول الزبائن من خلال ممارساته للمسؤولية الاجتماعية على صعيد المجتمع والبيئة .

3- ان يعمل المصرف على زيادة الاهتمام بالبيئة وألا يكتفي بالحفاظ على المساحات الخضراء فحسب ، وأن يتجاوز ذلك إلي ممارسات أخرى مبدعة . .

4- الحفاظ على التواجد في الاماكن الحيوية اقتصادياً وقريباً من الزبائن بشكل فعلي .

5- زيادة الاقصاد عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية بالإضافة الي الاعلان عنها .

المراجع:

2- الجرد ، رشا بشير (2020) أثر الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية في الاداء المالي للشركة ، دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق دمشق للاوراق المالية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد (36) العدد 19، ص 51-98 .

2- الداوي ، عبدالملك والجموعي ، بوجمعة (2020) المسؤولية الاجتماعية للشركات ، كلية الحقوق والعلوم السياسية رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر .

3- الفطيمي ،محمد ، نافع ،افطيمة ، (2025)المسؤولية الاجتماعية واثرها على تحسين الاداء المالي في الشركات الصناعية الليبية ، مجلة البحوث الاكاديمية ،المجلد 29 ، العدد 2، ص 17-34 .

- 4- السيد ، محمد صابر حمودة وزلط ، علاء عاشور عبدالله ، علي ، احمد سعد ادريس (2020) اثر الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية على تعظيم الاداء المالي للشركات الليبية ، دراسة ميدانية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية ، المجلد 13 ، العدد 1 ، ص 1-35 .
- 5- العامري، سعود جايد مشكور والعذري ، محمد عامر راهي (2020) ، اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للشركات الصناعية ، دراسة تطبيقية ، جامعة القادسية ، العراق ، ص 1- 20 .
- 6- العجوزي ، هدى محمد و بيوض ، نجيب سالم (2020) ، اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي لشركات الخدمات المساهمة الاردنية ، مجلة افاق اقتصادية ، كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب ، المجلد 5 ، العدد 10 ، ص 115- 137 .
- 7- المبروك ،صلاح عبدالسلام ضو و المصراطي ، سالم مفتاح محمد (2020) دور المسؤولية الاجتماعية للشركات الصغيرة والمتوسطة في مصر ، دراسة تطبيقية ، كلية التجارة والادارة الاعمال جامعة حلوان ، مصر ، المجلة العربية للادارة ، 46 ، 2 ، ص 1-17 .
- 8- جريدي ، مبروكة وجيرب ، فريال (2018) أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي ، دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بورقلة خلال الفترة الممتدة ما بين (2013- 2015) رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة - الجزائر .
- 9- حمامة ، روان زياد والرضا ، عقبة كامل (2024) أثر تقييم الاجاء المالي باستخدام النسب في عملية اتخاذ القرارات ، دراسة ميدانية على الشركات الصناعية السورية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ، المجلد 40 ، العدد 3 ، ص 213- 227 .
- 10- دره ، عمر محمد و التيجاني ،محمد عثمان الرشيد و اليافعي ، سالم محمد (2018) ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية واثرها على الشركات البتروكيميائية ، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية العدد 6 ، المجلد 2 ، ص 124-144 .
- 11- زاند ، محمد عقيل وابو ختالة ، يوسف محمد (2024) اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالمصارف الاسلامية الليبية على جودة الخدمات المصرفية ، دراسة تطبيقية على المصارف الاسلامية العاملة في مدينة مصراتة ، مجلة العلوم السياسية والاقتصادية ، المجلد 21 ، العدد 1 ، ص 282- 307 .
- 12- زرقون ،محمد وحجاج ، نفيسة وحجاج ، صليحة (2018) دراسة قدرة مؤشرات المالي التقليدية والحديثة في تفسير عوائد الاسهم ، دراسة حالة الشركات المدرجة في بورصة قطر للفترة (2010- 2015) مجلة الامتياز للبحوث والاقتصاد والتجارة ، المجلد 2 ، العدد 3 ، ص 214-231 .