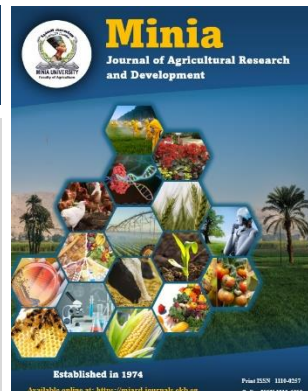




Minia Journal of Agricultural Research and Development

Journal homepage & Available online at:

<https://mjard.journals.ekb.eg>

تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في سلطنة عمان

سعيد هلال أحمد الحبس

Received: 21 May 2025

Accepted: 26 May 2025

مستخلص الدراسة

استهدفت الدراسة تحليل العلاقة بين ممارسات المؤسسات المصرفية العُمانية وتحقيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، مع التركيز على مدى كفاءتها في تحويل البرامج الاجتماعية من أنشطة رمزية إلى مبادرات ذات أثر مجتمعي مستدام، شملت الدراسة الفترة الزمنية من عام 2019 وحتى عام 2024، وهي فترة شهدت تطورات اقتصادية واجتماعية مهمة، بالأخص خلال جائحة كورونا وانطلاق رؤية عُمان 2040، واستخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا – تحليليًا، بالاعتماد على بيانات أولية وثانوية تم جمعها من التقارير السنوية وتقارير الاستدامة للبنوك العاملة في السلطنة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك زيادة تدريجية في إنفاق البنوك على الأنشطة الاجتماعية، إلا أن هذه الجهود ما زالت بحاجة إلى مؤشرات قياس واضحة لضمان الكفاءة والأثر المجتمعي المستدام، كما أظهرت النتائج وجود فجوة في الشفافية والإبلاغ حول برامج المسؤولية الاجتماعية، خصوصاً لدى البنوك الصغيرة والمتوسطة، أشارت الدراسة إلى أهمية توجيه الموارد نحو القطاعات ذات الأولوية الوطنية مثل التعليم والصحة والبيئة ودعم المشاريع الصغيرة، بما يتماشى مع مستهدفات التنمية المستدامة، كما أكدت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية ليست فقط مسؤولية أخلاقية، بل استثمار استراتيجي يساهم في تعزيز الثقة المجتمعية وتحسين الأداء المؤسسي للبنوك، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية عبر دمج هذه الممارسات في خططها الاستراتيجية، وربطها بأهداف رؤية عُمان 2040، فضلاً عن ضرورة وضع إطار موحد لتقييم كفاءة البنوك في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، يضم مؤشرات كمية ونوعية يمكن الاعتماد عليها في تتبع الأداء وقياس الأثر.

الكلمات الدالة: المؤسسات المصرفية، المسؤولية الاجتماعية، كفاءة الأداء – التنمية المستدامة – رؤية عُمان 2040

أولاً: المقدمة:

مجرد كيانات ربحية، بل شركاء فاعلين في تعزيز القيم المجتمعية ودعم المشاريع التنموية ذات البعد المجتمعي، في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة التي تشهدها سلطنة عمان، تبرز أهمية دور المؤسسات المصرفية ليس فقط كمحركات للنمو الاقتصادي، ولكن أيضاً كفاعل رئيسي في تحقيق التزاماتها تجاه المجتمع. تُعد المسؤولية الاجتماعية للبنوك مقياساً هاماً لمدى توافق أدائها المالي مع الأثر الإيجابي الذي تتركه على البيئة

تعتبر المؤسسات المصرفية من الركاب الأساسية في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سلطنة عمان، ليس فقط من خلال أدائها التقليدي المتعلق بتوفير الخدمات المالية، بل أيضاً عبر التزامها المتزايد بمفاهيم المسؤولية الاجتماعية. ومع تصاعد الضغوط المحلية والدولية المتعلقة بالاستدامة وحوكمة المؤسسات، أصبح على البنوك أن تعيد النظر في أدوارها لتكون أكثر من

لا كمجرد أنشطة خيرية عابرة. يتجلى هذا التوجه في دعم التعليم المالي، وتمكين الفئات الشابة والنسائية اقتصادياً، وتوفير برامج تطوعية موزقة تساهم في بناء علاقة أوثق مع المجتمع المحلي (المعولي، 2023).

أصبح هناك تركيز متزايد على تحويل الإنفاق الاجتماعي للبنوك من نموذج الخيرية التقليدية إلى استثمارات ذات بُعد تنموي طويل الأمد. يتضمن ذلك تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ودعم الأنشطة البيئية، وتعزيز الشمول المالي، مما يعكس رؤية أكثر استراتيجية لدور البنك في التنمية المحلية (العجمي، 2023).

تختلف طبيعة البرامج الاجتماعية التي تنفذها البنوك في السلطنة من حيث الهدف والفئة المستهدفة، لكن ما يزال هناك نقص في التحليل الموضوعي لمدى تأثير هذه البرامج على المستوى المجتمعي. كما أن غياب مؤشرات قياس واضحة يجعل من الصعب تقييم الكفاءة الحقيقية لهذه المبادرات (الحضرمي وآخرون، 2022).

شهدت السنوات الأخيرة تحسناً نسبياً في مستوى الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية في التقارير السنوية للبنوك العُمانية، إلا أن المعلومات غالباً ما تكون عامة وغير مدعومة بأدلة أو بيانات يمكن الاعتماد عليها في التقييم الموضوعي. يحتاج هذا الجانب إلى آليات أكثر دقة وشمولية (المعولي، 2023).

بات من الضروري أن تتكامل الجهود بين البنوك ومختلف الجهات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية الوطنية، مثل رؤية عُمان 2040. إذ إن ربط البرامج الاجتماعية للمؤسسات المصرفية بهذه الرؤى يعزز من دورها كشريك فاعل في تحقيق النمو الشامل والمستدام (العجمي، 2023).

لم يعد دور المؤسسات المصرفية يقتصر على تقديم الخدمات المالية وتحقيق الأرباح، بل أصبح من الضروري أن تُقاس كفاءتها أيضاً بمدى التزامها بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة. في سلطنة عُمان، تظهر الحاجة المتزايدة إلى تقييم مدى فعالية البنوك في تحويل ممارساتها الاجتماعية من مجرد نشاطات رمزية إلى مبادرات ذات أثر اقتصادي واجتماعي مستدام (العجمي، 2023). هذا الربط بين الكفاءة والمسؤولية الاجتماعية يساهم في تعزيز الثقة بين البنك والمجتمع، ويحقق تكاملاً مع الأهداف الوطنية للتنمية الشاملة.

تكمن أهمية تقييم كفاءة البنوك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ضرورة إثبات الجدوى الحقيقية لهذه الممارسات، وتحديد ما إذا كانت تحقق الأهداف المرجوة منها على المستوى المجتمعي والاقتصادي. إذ لا يُكتفى فقط بإطلاق المبادرات الاجتماعية، بل يجب قياس تأثيرها وتوجيهها نحو الفئات الأكثر احتياجاً، بما يتماشى مع الأولويات التنموية للدولة (المعولي، 2023). لذا فإن

والمجتمع والأفراد. ومع تزايد التوقعات من القطاع المصرفي لتعزيز التنمية المستدامة، يصبح تقييم كفاءة هذه المؤسسات في تنفيذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية أمراً بالغ الأهمية (المعولي، سلطان سعيد، 2023).

تُظهر المؤسسات المصرفية في سلطنة عمان تنوعاً في فهمها لمسؤولياتها الاجتماعية، حيث تتراوح الممارسات بين دعم الأنشطة التعليمية والبيئية والخيرية، وبين الاستثمار المجتمعي طويل الأمد. يُعد هذا التنوع مؤشراً على وجود رؤى متعددة حول طبيعة الدور الاجتماعي للبنوك، مما يتطلب تحديد إطار واضح لقياس مدى توافق هذه الممارسات مع المعايير الدولية والاحتياجات المحلية.

تتخذ البنوك العُمانية عدداً من المبادرات التي تستهدف دعم الفئات المحتاجة، وتمويل المشاريع الصغيرة، وتعزيز الشمول المالي. إلا أن القياس الحقيقي لكفاءة هذه المبادرات لا يمكن فقط في حجم الإنفاق أو عدد المشاريع، بل في الأثر المجتمعي المستدام الذي تتركه على المستوى الطويل، سواء من ناحية التخفيف من الفقر أو تعزيز الوعي المالي أو تمكين المرأة والشباب اقتصادياً النوراني (محمد الحسن البشير، 2022).

أصبحت الشفافية عنصراً هاماً في بناء الثقة بين البنوك والجمهور. تُظهر بعض المؤسسات المصرفية في السلطنة تقدماً ملحوظاً في إصدار تقارير استدامة تفصيلية توضح أنشطتها الاجتماعية، بينما تظل أخرى بعيدة عن معايير الإفصاح الكافي. يبرز هذا الفرق ضرورة وضع معايير واضحة ومُلزمة لإعداد مثل هذه التقارير، تساهم في تحسين المساءلة ودعم الشفافية (العجمي، محمد بن سعيد، 2023).

تتميز البنوك الحكومية في كثير من الأحيان بوجود خطط استراتيجية مركزية توجه مسؤولياتها الاجتماعية نحو الأولويات الوطنية، بينما تميل البنوك الخاصة إلى التركيز على المبادرات ذات البعد المحلي أو تلك التي تحقق انعكاساً مباشراً على صورتها المجتمعية. تُظهر هذه الفوارق أهمية إجراء مقارنات موضوعية بين نوعي المؤسسات، لتحديد نقاط القوة والضعف في أدائها الاجتماعي.

بناءً على الواقع الحالي، يمكن تعزيز كفاءة المؤسسات المصرفية في أداء مسؤولياتها الاجتماعية من خلال تبني استراتيجيات واضحة ومتوافقة مع رؤية عُمان 2040، وربط البرامج الاجتماعية بأهداف التنمية الوطنية، وتفعيل دور الجهات الرقابية في متابعة التنفيذ، بالإضافة إلى تشجيع التعاون بين البنوك ومنظمات المجتمع المدني لضمان تنفيذ أكثر شمولاً واستدامة (الزريقات، خالد خلف، 2012).

تسعى البنوك في سلطنة عُمان إلى ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية كجزء من استراتيجياتها المؤسسية،

وجود أدوات واضحة لتقييم هذه الكفاءة يساهم في تحسين جودة البرامج الاجتماعية، ورفع مستوى الشفافية والإبلاغ حولها.

تسعى رؤية سلطنة عُمان 2040 إلى بناء اقتصاد متنوع، ومستدام، وقائم على المعرفة، مع تعزيز جودة الحياة لجميع المواطنين. في هذا الصدد، تؤدي المؤسسات المصرفية دوراً هاماً لا يقتصر على النمو الاقتصادي فحسب، بل يمتد ليشمل دعم التنمية المستدامة عبر تحمل مسؤولياتها الاجتماعية. إذ إن توجيه موارد هذه المؤسسات نحو برامج تعزز الشمول المالي، وتمكين الشباب، وحماية البيئة، يتوافق تماماً مع مستهدفات الرؤية الوطنية في إيجاد نموذج تنموي متوازن (العجمي، 2023).

لا يمكن تحقيق أهداف رؤية عُمان 2040 دون مشاركة فاعلة من القطاع الخاص، وخاصة المؤسسات المالية التي تمثل عماد الاقتصاد الوطني. من خلال تقييم كفاءة البنوك في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، يصبح من الممكن قياس مدى مساهمتها في تحقيق الأهداف التنموية مثل تقليل الفوارق الاجتماعية، ودعم ريادة الأعمال، وتعزيز الاستدامة البيئية (المعولي، 2023). وبالتالي، فإن الارتقاء بمستوى هذه البرامج وقياس أثرها يعتبر خطوة استراتيجية نحو بناء شراكات استراتيجية تخدم المجتمع وتعزز من مكانة المؤسسة المصرفية داخلياً وخارجياً.

تأتي هذه الدراسة لفتح نافذة تحليلية على أداء البنوك العمانية في مجال تحمل المسؤوليات الاجتماعية، وتقيس مدى كفاءة هذه المؤسسات في تحويل الالتزام المجتمعي من شعارات إعلامية إلى ممارسات فعلية تساهم في تحقيق الأهداف التنموية الوطنية. من خلال استخدام مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية، تعتمد الدراسة تحليل الواقع الحالي، وتبيان الفجوات بين التطلعات والممارسة، بهدف تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد في تعزيز دور القطاع المصرفي في دعم النمو الشامل والمستدام.

ثانياً: طبيعة المشكلة:

تأتي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات باعتبارها أحد الأبعاد الأساسية لحوكمة الأعمال وتحقيق التنمية المستدامة، خاصة في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها العديد من الدول، ومن ضمنها سلطنة عُمان. وفي ظل رؤية 2040 التي تسعى نحو اقتصاد متنوع ومستدام يرتكز على الشراكة الفعالة بين القطاعين العام والخاص، أصبح من الضروري إعادة النظر في طبيعة الممارسات الاجتماعية التي تنفذها البنوك العمانية، ومدى كفاءتها في تحويل هذه المبادرات إلى استثمارات مجتمعية ذات أثر حقيقي وطويل الأمد. ومع أن هناك زيادة في عدد البنوك التي تعلن عن برامج اجتماعية سنوية، إلا أن الغياب النسبي للمعايير الواضحة لتقييم هذه البرامج، واعتمادها في كثير من الأحيان على نهج خيري

أكثر من كونه استراتيجياً، يطرح تساؤلات حول مدى فعاليتها في تحقيق الأهداف التنموية الوطنية.

بالرغم من الجهود التي تبذلها بعض البنوك العمانية في تنفيذ برامج ومبادرات ذات طبيعة اجتماعية، إلا أن هناك تساؤلات حول مدى فعالية هذه البرامج، وهل هي حقاً تحقق أهداف التنمية المستدامة الوطنية، أم أنها لا تزال تُمارس بشكل رمزي أو خيري دون قياس حقيقي للأثر؟ كما أن غياب إطار واضح لتقييم هذه المبادرات، واختلاف معايير الإفصاح حولها بين البنوك، يجعل من الصعب قياس الفجوة بين ما يتم الإعلان عنه وما هو قائم على أرض الواقع، ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

هل حققت المؤسسات المصرفية في سلطنة عُمان كفاءة حقيقية في أداء مسؤولياتها الاجتماعية، وهل تُوجّه هذه الممارسات نحو تحقيق الأهداف التنموية الوطنية، خاصة تلك المنبثقة عن رؤية عُمان 2040؟

وتتمثل التساؤلات الفرعية في العديد من النقاط:

- ما هو مدى اهتمام البنوك العمانية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية كجزء من استراتيجياتها المؤسسية؟
- هل هناك تنوع في طبيعة البرامج الاجتماعية التي تنفذها البنوك بين الخيري والمستدام؟
- إلى أي مدى تساهم مبادرات المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأهداف التنموية الوطنية، وخاصة مستهدفات رؤية عُمان 2040؟
- ما هي مؤشرات الكفاءة الحالية المستخدمة لتقييم فعالية البرامج الاجتماعية في القطاع المصرفي العماني؟
- هل تختلف مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية بين البنوك العامة والخاصة في السلطنة؟
- ما مدى شفافية البنوك العمانية في نشر تقارير الأداء الاجتماعي وتوضيح آثار برامجها على المجتمع؟
- ما هي المعوقات التي تواجه البنوك في تحويل ممارساتها الاجتماعية من نشاطات رمزية إلى استثمارات مجتمعية مستدامة؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات المؤسسات المصرفية في سلطنة عُمان وتحقيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، مع التركيز على مدى كفاءة هذه المؤسسات في تحويل البرامج الاجتماعية من نشاطات رمزية إلى مبادرات ذات أثر مجتمعي مستدام بما يساهم في تقديم توصيات عملية لصانعي السياسات والمؤسسات المصرفية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية.

وتتمثل أهداف الدراسة في:

- تحليل مدى التزام البنوك العمانية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية كجزء من استراتيجياتها المؤسسية.

لضمان تنفيذ أكثر فعالية وشمولاً لبرامج المسؤولية الاجتماعية.

خامساً: حدود الدراسة:

تم تحديد حدود البحث في الجوانب التالية:
أولاً: الحدود الزمانية:

تتناول الدراسة الفترة الزمنية ما بين عام 2019 وحتى عام 2024، وهي فترة شهدت فيها البنوك العُمانية تطوراً ملحوظاً في ممارساتها الاجتماعية، كما تزامنت مع تحولات اقتصادية واجتماعية مهمة، منها تأثيرات جائحة كورونا وانطلاق رؤية عُمان 2040.

ثانياً: الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على المؤسسات المصرفية العاملة في سلطنة عُمان، وتشمل كلاً من البنوك العامة والخاصة التي تمارس نشاطاتها تحت إشراف البنك المركزي العماني. وقد اقتصرَت الدراسة على هذا الإطار الجغرافي والتنظيمي بهدف التعمق في الإطار المحلي وارتباطه برؤية عُمان 2040.

ثالثاً: الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، من خلال تحليل البرامج والممارسات التي تنفذها البنوك، وقياس مدى توافقها مع المعايير الدولية ومع الأولويات التنموية الوطنية. كما تتطرق الدراسة إلى مؤشرات الأداء، والإفصاح الاجتماعي، وآليات قياس الأثر المجتمعي، دون الدخول في تفاصيل مالية أو تشغيلية داخل البنوك.

الحدود المنهجية:

تحدد الحدود المنهجية للدراسة في استخدام منهج وصفي - تحليلي يعتمد على جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية. تتضمن المصادر الأولية استبيانات موجهة إلى مدراء أو مسؤولي المسؤولية الاجتماعية في البنوك العُمانية، بينما تشمل المصادر الثانوية التقارير السنوية للبنوك، وتقارير الاستدامة، والدراسات السابقة، والوثائق الصادرة عن البنك المركزي العماني ووزارة المالية.

كما تعتمد الدراسة في تحليل البيانات على مؤشرات كمية ونوعية لتقييم كفاءة البنوك في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، مع التركيز على مدى شمولية هذه البرامج، واستدامتها، وأثرها المجتمعي. ولا تدخل الدراسة في تفاصيل مالية داخلية أو عمليات تشغيلية خاصة بالبنوك، بل تقتصر على الجوانب المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية فقط.

سادساً: الدراسات السابقة:

في إطار البحث عن تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في سلطنة عمان، تبرز أهمية استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة لتأسيس إطار نظري متين للبحث الحالي. تشكل هذه الدراسات

دراسة طبيعة البرامج الاجتماعية التي تنفذها البنوك ومدى توجهها نحو الاستدامة بدلاً من الخيرية التقليدية.

قياس مدى مساهمة مبادرات المسؤولية الاجتماعية في دعم مستهدفات التنمية الوطنية، خاصة رؤية عُمان 2040.

تقييم مؤشرات الكفاءة المستخدمة حالياً لمتابعة فعالية البرامج الاجتماعية في القطاع المصرفي.

المقارنة بين مستوى الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك العامة مقابل الخاصة.

تحليل شفافية البنوك في نشر تقارير الأداء الاجتماعي وقياس آثارها على المجتمع المحلي.

تحديد المعوقات التي تواجه المؤسسات المصرفية في تطوير برامج اجتماعية فاعلة ومستدامة.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تأتي هذه الدراسة في إطار الحاجة المتزايدة إلى تقييم دور المؤسسات المصرفية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال ممارساتها الاجتماعية، خاصة في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاد أكثر شمولية واستدامة. كما تكتسب الدراسة أهمية بالغة على مستويين أساسيين هما:

الأهمية العلمية:

• إثراء المراجع العربية والبحثة حول المسؤولية الاجتماعية للبنوك وفقاً لإطار اقتصادي محلي، خصوصاً في منطقة الخليج العربي وسلطنة عُمان التي ما زالت تحتاج إلى دراسات متخصصة في هذا المجال.

• تقديم إطار تحليلي جديد لتقييم كفاءة البنوك في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، يتجاوز مجرد الوصف النوعي إلى استخدام مؤشرات قابلة للقياس والتقييم.

• ربط نتائج البحث بأهداف التنمية المستدامة ورؤية عُمان 2040، مما يساهم في بناء قاعدة بيانات علمية يمكن الرجوع إليها في الأبحاث المستقبلية.

• الأهمية العملية:

• مساعدة صانعي القرار في القطاع المصرفي على تحسين جودة البرامج الاجتماعية وتحويلها من أنشطة رمزية إلى استثمارات مجتمعية ذات أثر فعلي.

• دعم الجهات التنظيمية مثل البنك المركزي العماني في وضع معايير واضحة للإفصاح والإبلاغ عن الأداء الاجتماعي للبنوك، بما يعزز الشفافية والمساءلة.

• توفير توصيات عملية لتعزيز الثقة بين البنوك والمجتمع المحلي من خلال توجيه الموارد نحو الفئات الأكثر احتياجاً وبما يتماشى مع الأولويات الوطنية.

• المساعدة في بناء شراكات استراتيجية بين البنوك ومنظمات المجتمع المدني وجهات التنمية الحكومية

الاجتماعية والبيئية. أوصت الدراسة بضرورة تطوير استراتيجيات اتصال متكاملة تراعي التوازن بين الأبعاد الثلاثة. كما دعت إلى زيادة الاستثمار في برامج التوعية المجتمعية. واقتُرحت إنشاء وحدات متخصصة في المسؤولية المجتمعية داخل الهيكل التنظيمي للبنوك.

دراسة سليم وبالقاسم وعبد الجواد (2021):

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية للمصارف الإسلامية في عمان. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لبيانات البنوك المدرجة في بورصة عمان. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى الإفصاح والقيمة السوقية. كما وجدت أن البنوك الإسلامية تهتم بشكل أكبر بالإفصاح عن الأنشطة الخيرية مقارنة بالأنشطة البيئية. أوصت الدراسة بضرورة تطوير معايير للإفصاح تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي الإسلامي. كما دعت إلى زيادة الاهتمام بالإفصاح عن الجوانب البيئية. واقتُرحت إجراء دراسات مماثلة على قطاعات أخرى.

دراسة الزريقات (2022):

تناولت هذه الدراسة أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بالمصارف التجارية الأردنية. اعتمدت على منهج دراسة الحالة وتحليل البيانات المالية. توصلت إلى أن المصارف التي تتبنى استراتيجيات واضحة للمسؤولية الاجتماعية تحقق أداءً أفضل. كما وجدت أن الاستراتيجيات القائمة على المساءلة المجتمعية تعزز السمعة المؤسسية. أوصت الدراسة بضرورة إدماج أبعاد المسؤولية الاجتماعية في التخطيط الاستراتيجي. كما دعت إلى تطوير مؤشرات أداء لقياس الأثر المجتمعي. واقتُرحت إجراء دراسات مقارنة بين المصارف التقليدية والإسلامية.

دراسة كاظم ومحمود وجواد (2024):

ركزت هذه الدراسة على قياس أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعة المصارف الأردنية. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي عبر استبانات موزعة على العملاء. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية ودرجة السمعة المؤسسية. كما كشفت أن العملاء يولون أهمية كبيرة للبرامج التعليمية والصحية. أوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج مجتمعية ممنهجة تلبي احتياجات المجتمع. كما دعت إلى زيادة الاستثمار في برامج التوعية المصرفية. واقتُرحت إجراء دراسات طولية لقياس التغير في السمعة مع مرور الزمن.

دراسة الصديق وأحمد وحامد (2024):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالمصارف السودانية. استخدمت المنهج التحليلي لبيانات التقارير المالية. كشفت النتائج عن ضعف

مرتكزاً أساسياً لفهم مختلف الجوانب المتعلقة بممارسات المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي، سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي. تنتوع هذه الدراسات بين تلك التي تناولت الجوانب التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية، وأخرى ركزت على آليات الإفصاح والشفافية، بالإضافة إلى بحوث اهتمت بقياس الأثر الاقتصادي والاجتماعي لهذه الممارسات.

يستعرض هذا الجزء مجموعة مختارة من الدراسات الحديثة التي تساهم في تكوين رؤية شاملة حول موضوع البحث، مع التركيز على النتائج والتوصيات التي توصلت إليها، وذلك بهدف تحديد الفجوات البحثية التي يسعى هذا الدراسة لسدها. كما يساعد هذا الاستعراض في بناء الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة، وإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع البحوث السابقة، مما يعزز الأصالة العلمية للدراسة، وتعرض الدراسة فيما يلي الدراسات السابقة:

دراسة الحضرمي والسعيد والحضرمي (2022):

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم درجة ممارسة منظمات الأعمال لمجالات المسؤولية الاجتماعية في ثلاث محافظات عمانية خلال عامي 2020-2021. اعتمدت على منهج وصفي تحليلي من خلال استبانة وزعت على عينة من أفراد المجتمع. توصلت النتائج إلى أن الممارسات تركزت بشكل رئيسي على المجالين التعليمي والصحي، بينما جاءت الممارسات البيئية في مراتب متأخرة. كما كشفت الدراسة عن تفاوت في مستوى الممارسات بين المحافظات الثلاث. أوصت بضرورة تعزيز التنسيق بين المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص لتحسين أداء المسؤولية الاجتماعية. كما دعت إلى تطوير آليات لقياس الأثر الفعلي لهذه الممارسات على المجتمع.

دراسة المعولي (2023):

تناولت هذه الدراسة تقييم ممارسات الإفصاح عن المسؤولية المجتمعية في سلطنة عمان خلال الفترة 2016-2018. استخدمت منهجية تحليل المحتوى للتقارير السنوية للشركات. أظهرت النتائج وجود ضعف في مستوى الإفصاح وعدم وجود معايير موحدة للممارسات. كما وجدت تفاوتاً كبيراً بين الشركات في مستوى الشفافية. أوصت الدراسة بضرورة إصدار تشريعات تلزم الشركات بالإفصاح عن أنشطتها المجتمعية. كما اقتُرحت تطوير مؤشرات قياسية لتقييم الأداء في هذا المجال. ودعت إلى زيادة الوعي بأهمية الشفافية في تعزيز ثقة المجتمع.

دراسة النوراني (2022):

ركزت هذه الدراسة على تحليل استراتيجيات الاتصال المؤسسي في مجال المسؤولية المجتمعية بمصارف الخليج. استخدمت المنهج التحليلي وفق نموذج المحصلة الثلاثي. كشفت النتائج عن وجود تفاوت في تبني المصارف لهذا النموذج. حيث أظهرت بعض المصارف تركيزاً على البعد الاقتصادي على حساب الأبعاد

بضرورة تطوير أطر مؤسسية لضمان استدامة هذه المبادرات بعد الأزمة. كما اقترحت إنشاء صندوق وطني لتنسيق الجهود في الأزمات.

Ramachandran et al. (2022):

ركزت الدراسة على تحليل خصائص لجان التدقيق وأداء القطاع المصرفي العماني. استخدمت بيانات 12 بنكاً خلال 2015-2020. أظهرت النتائج أن البنوك ذات اللجان الأكثر استقلالية حققت معدلات كفاءة أعلى بنسبة 22%. وجدت أيضاً ارتباطاً إيجابياً بين تخصص الأعضاء وجودة التقارير المالية. أوصت بضرورة تعزيز معايير تشكيل اللجان وفقاً لأحكام الحوكمة. كما دعت إلى زيادة التنسيق بين البنك المركزي وشركات التدقيق.

Steiner (2021):

تناولت الدراسة دور التوجيهات السلطانية في تشكيل ممارسات المسؤولية الاجتماعية. اعتمدت على منهج وصفي عبر مقابلات مع 30 مسؤولاً. كشفت عن نموذج فريد يدمج التقاليد العُمانية مع متطلبات التنمية. أبرزت دور "الكرم المؤسسي" كأداة لتعزيز الشرعية الاجتماعية. أوصت بضرورة توثيق هذه الممارسات في الأطر التنظيمية. كما حذرت من مخاطر التسييس الزائد للمسؤولية الاجتماعية.

Babicci & Wongsurawat (2022):

تناولت الدراسة تحليل القوى المؤثرة على مستقبل القطاع المصرفي العماني. استخدمت الدراسة نموذج تحليل SWOT مع بيانات 2021. توقعت تحولاً نحو الرقمنة بنسبة 60% بحلول 2025. حذرت من تحديات كبرى في كفاءة التشغيل والمنافسة الإقليمية. أوصت بضرورة استثمار البنوك في تحولات الطاقة النظيفة. كما دعت إلى تطوير برامج إعادة تأهيل العمالة.

Zadjali & Thomas (2024):

ركزت الدراسة على تأثير التكنولوجيا على رضا العملاء في بنك ظفار. استخدمت استبيانات لعينة من 500 عميل. كشفت أن 68% من العملاء يفضلون القنوات الرقمية. وجدت أن تجربة المستخدم تؤثر بشكل مباشر على الولاء المصرفي. أوصت بضرورة توحيد منصات الخدمة الرقمية. كما اقترحت برامج تدريبية مستمرة للعاملين.

التعليق على الدراسات السابقة:

1. **شمولية التحليل المكاني والزمني:** غطت الدراسات نطاقاً جغرافياً متنوعاً (عمان، الأردن، السودان، دول الخليج) وفترات زمنية مختلفة، مما يعزز مصداقية النتائج وقابليتها للمقارنة.
2. **تنوع المنهجيات:** استخدمت الدراسات منهجيات متكاملة (كمية، نوعية، تحليل محتوى، دراسة حالة، استبانات)، مما يوفر رؤية شاملة لممارسات المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي.

الممارسات المحاسبية في هذا المجال. كما وجدت أن معظم المصارف تتبع أساليب تقليدية في الإفصاح. أوصت الدراسة بضرورة تطوير إطار محاسبي متخصص للمسؤولية الاجتماعية. كما دعت إلى تبني معايير دولية في الإفصاح. واقترحت إدراج مؤشرات الأداء الاجتماعي في التقارير المالية.

دراسة درحمون (2018):

تناولت هذه الدراسة تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية. اعتمدت على منهج دراسة الحالة عبر تحليل التقارير السنوية. أظهرت النتائج تركيز المصارف على الجوانب الخيرية والتبرعات. بينما جاء الاهتمام بالجوانب البيئية في مراتب متأخرة. أوصت الدراسة بضرورة تبني معايير إسلامية متكاملة للمسؤولية الاجتماعية. كما دعت إلى زيادة الاهتمام بالاستثمار في المشاريع المستدامة. واقترحت إجراء دراسات مقارنة بين المصارف الإسلامية والتقليدية.

دراسة حمادنة (2023):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر خصائص مجلس الإدارة على إفصاحات المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية. استخدمت المنهج التحليلي لبيانات البنوك المدرجة. توصلت إلى أن استقلالية المجلس وتنوع خبرات الأعضاء يعززان مستوى الشفافية. كما وجدت أن وجود أعضاء متخصصين يرفع من جودة الإفصاح. أوصت الدراسة بضرورة تعيين أعضاء متخصصين في الاستدامة. كما دعت إلى تطوير سياسات واضحة للإفصاح. واقترحت إدراج تقارير الاستدامة ضمن التقارير الإلزامية.

دراسة العجمي (2023):

ركزت هذه الدراسة على تحليل تأثير تحقيق أهداف التنمية المستدامة على الأداء المصرفي في عمان. استخدمت المنهج التحليلي الكمي لبيانات البنوك. أظهرت النتائج أن تبني أهداف التنمية المستدامة يحسن الأداء المالي. كما وجدت أن البنوك الكبيرة أكثر التزاماً بهذه الأهداف. أوصت الدراسة بضرورة دمج مؤشرات التنمية المستدامة في التقييم الائتماني. كما دعت إلى تطوير برامج تمويلية مستدامة. واقترحت إجراء دراسات لقياس الأثر طويل الأجل.

Batwah et al. (2022):

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل سياسات الموازنة والإنفاق على المسؤولية الاجتماعية خلال جائحة كوفيد-19 في عمان. اعتمدت على منهج تحليلي كمي لبيانات الإنفاق الاجتماعي للشركات خلال 2020-2021. توصلت إلى أن المؤسسات العُمانية زادت إنفاقها على المبادرات الإنسانية بنسبة 37% خلال الجائحة، مع تركيز على القطاع الصحي. كشفت النتائج عن تحول استراتيجي نحو الاستجابات الطارئة بدلاً من البرامج التقليدية. أوصت

البنوك في مجال المسؤولية الاجتماعية، ويمكن تطويرها بما يتناسب مع متطلبات السوق العماني.

- توفر الدراسات السابقة مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي يمكن تبنيها أو تطويرها لقياس كفاءة الأداء الاجتماعي للبنوك، مع إمكانية إضافة مؤشرات جديدة تتناسب مع أهداف الدراسة الحالية.

الفجوة البحثية وكيفية معالجتها في الدراسة الحالية:

- رغم تعدد الدراسات السابقة، إلا أنها افتقدت لنموذج متكامل يجمع بين مؤشرات الكفاءة المالية والمحاسبية (مثل ROA، كفاءة رأس المال) ومؤشرات الأداء الاجتماعي (مثل مؤشرات GRI). ستقدم الدراسة الحالية إطاراً تكاملياً يربط بين هذين البعدين بشكل منهجي.

- لم تتناول معظم الدراسات أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الاجتماعي للبنوك. ستركز هذه الدراسة على تحليل كيفية استغلال التقنيات الحديثة (مثل البنوك الرقمية، بلوك تشين) في تعزيز الشفافية والكفاءة في برامج المسؤولية الاجتماعية.
- اقتصرت الدراسات السابقة على قياس العوائد المالية المباشرة، بينما ستوسع الدراسة الحالية النطاق ليشمل تحليل العوائد غير الملموسة (كالسمعة، الولاء، جذب الكفاءات) باستخدام منهجية القيمة الشاملة (Total Value Framework).

- لم تفرق معظم الدراسات بين البنوك التقليدية والإسلامية في تحليل الكفاءة. ستقدم الدراسة مقارنة تحليلية مفصلة بين النوعين مع تفسير الفروقات بناء على الخصائص الهيكلية لكل منهج.
- تجاهلت الدراسات السابقة تحليل تكلفة الفرصة البديلة لاستثمارات المسؤولية الاجتماعية. ستقوم الدراسة بحساب العائد على الاستثمار الاجتماعي (SROI) مقارنة بالاستثمارات البديلة.
- ركزت الدراسات على المخرجات دون تحليل آليات الحوكمة الداخلية الداعمة. ستكشف الدراسة عن أفضل ممارسات حوكمة المسؤولية الاجتماعية عبر تحليل هيكل اللجان وموازنات الاستثمار الاجتماعي.

سابعاً: الإطار المفاهيمي للدراسة:

تعتمد الدراسة على مجموعة من المفاهيم الأساسية التي تشكل الإطار النظري لدراسة العلاقة بين كفاءة المؤسسات المصرفية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في سلطنة عمان ، تتناول الدراسة عرض الإطار المفاهيمي على النحو التالي:

1. أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية – القانونية – الأخلاقية – التطوعية).

تُعرّف المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام الذي تأخذه المؤسسات على نفسها تجاه المجتمع والبيئة، وهو ما

3. **ربط النظرية بالتطبيق:** نجحت معظم الدراسات في ربط الأطر النظرية (مثل نموذج المحصلة الثلاثي) بالتطبيقات العملية، مما يعكس فهماً عميقاً للتفاعل بين الجانبين.

4. **التركيز على سلطنة عمان:** أبرزت الدراسات العُمانية خصوصية البيئة المحلية (مثل التوجيهات السلطانية، رؤية عُمان 2040)، مما يساهم في تقديم حلول في إطار التطبيق على السلطنة.

5. **تحديد الفجوات التشغيلية:** كشفت الدراسات عن فجوات عملية مهمة، مثل ضعف الإفصاح البيئي في المصارف الإسلامية، وعدم توحيد معايير التقارير، مما يوجه البحث الحالي نحو معالجة هذه الثغرات.

6. **الربط بين الأداء المالي والاجتماعي:** أظهرت دراسات مثل (العجمي 2023) و(سليم 2021) وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، مما يدعم فرضية البحث الحالي حول كفاءة المؤسسات المصرفية.

7. **توصيات قابلة للتطبيق:** قدمت الدراسات توصيات عملية (مثل إنشاء صندوق وطني، توحيد معايير الإفصاح، دمج الاستدامة في التخطيط الاستراتيجي)، والتي يمكن للبنوك العُمانية تبنيها لتعزيز كفاءتها.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- توفر الدراسات السابقة أساساً نظرياً متيناً لفهم مفاهيم الكفاءة المصرفية والمسؤولية الاجتماعية، مع تحديد واضح للمتغيرات الرئيسية وعلاقاتها المتبادلة، مما يساهم في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.
- قدمت الدراسات السابقة نماذج مختلفة لتصميم البحوث وأدوات القياس، مما يمكن الباحث من اختيار المنهجية الأنسب وتطوير أدوات بحثية أكثر دقة وفاعلية لقياس كفاءة الأداء الاجتماعي للبنوك.
- تمكن الدراسة الحالية من مقارنة نتائجها مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، مما يعزز مصداقية النتائج ويساعد في تفسير الفروقات بناء على الخصائص المؤسسية والبيئية.
- تكشف الدراسات السابقة عن نقاط لم يتم تغطيتها بشكل كاف، مثل محدودية البحوث التي تربط بين كفاءة الإدارة المصرفية ومستوى الأداء الاجتماعي، مما يبرز أهمية وأصالة الدراسة الحالية.
- توفر الدراسات أمثلة تطبيقية لنماذج ناجحة وفاشلة في مجال المسؤولية الاجتماعية المصرفية، يمكن الاستفادة منها في تطوير نموذج تقييم أكثر شمولاً وفاعلية.
- تمثل التوصيات التي خلصت إليها الدراسات السابقة مصدراً غنياً لوضع تصورات عملية لتحسين أداء

والتعليم، بالإضافة إلى الجمعيات غير الربحية، لتنفيذ مشاريع مشتركة تساهم في معالجة قضايا محلية. مع تصاعد الضغوط المحلية والدولية المتعلقة بالاستدامة، بدأت بعض البنوك العُمانية في تصميم مؤشرات داخلية لتقييم مدى تأثير مبادراتها الاجتماعية على الفئات المستهدفة، مما يُعد خطوة مهمة نحو تحويل هذه البرامج إلى أدوات استراتيجية.

بات واضحاً أن هناك توجهاً رسمياً لتحديث السياسات بما يتماشى مع رؤية عُمان 2040، والتي تهدف إلى بناء اقتصاد متنوع ومستدام. وفي هذا الإطار، تؤدي المسؤولية الاجتماعية دوراً هاماً في دعم هذه الرؤية عبر دمج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في خطط العمل الوطنية. 3. مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي في المؤسسات المصرفية.

تُستخدم مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية لقياس مدى التزام البنوك بمسؤولياتها الاجتماعية، مثل حجم الإنفاق على البرامج المجتمعية، وعدد المستفيدين، ومدى تنوع المجالات المستهدفة (التعليم، الصحة، البيئة، الفقر) (Zadjali & Thomas, 2024). هذه المؤشرات تساعد في إظهار مدى اتساق ممارسات البنك مع القيم المجتمعية والتنمية السائدة.

تعتبر الشفافية في نشر معلومات المسؤولية الاجتماعية جزءاً أساسياً من قياس الأداء، وتتضمن مدى توفر هذه المعلومات في التقارير السنوية وتقارير الاستدامة، ووضوح الأهداف والنتائج التي تم تحقيقها (Babicci & Wongsurawat, 2022). كما أن غياب الإفصاح الكامل يجعل من الصعب تقييم صدق المبادرات الاجتماعية وتأثيرها الحقيقي.

يعتبر ربط برامج المسؤولية الاجتماعية بالمستهدفات التنموية الوطنية، مثل رؤية عُمان 2040، مؤشراً مهماً على فعالية هذه البرامج، حيث يساهم هذا الربط في تحويل الجهود الاجتماعية إلى استثمارات ذات أثر استراتيجي (teiner, 2021). ويشمل ذلك دعم المشاريع الصغيرة، وتمكين المرأة والشباب، وتعزيز الشمول المالي.

يتم التركيز على مؤشرات الأثر المجتمعي مثل تحسين جودة الحياة، وزيادة معدلات التوظيف، ودعم المشاريع الصغيرة، ورفع مستوى الثقافة المالية، والتي تعكس مدى فعالية البرامج الاجتماعية على الواقع (Ba'athwah et al., 2022). ونشير الدراسات إلى أن هذه المؤشرات ما زالت غير مطبقة بشكل منتظم في البنوك العُمانية.

تُظهر البيانات أن هناك اختلافاً في مستوى تنفيذ وفعالية البرامج الاجتماعية بين البنوك العامة والخاصة، مما يستدعي استخدام مؤشرات موحدة لقياس الأداء وتحديد أفضل الممارسات ونشرها بين المؤسسات (Ramachandran et al., 2022). ويُلاحظ أن البنوك الحكومية غالباً ما تكون أكثر اتساقاً مع الأولويات الوطنية،

يتجاوز متطلباتها القانونية والاقتصادية ليشمل الأبعاد الأخلاقية والتطوعية (Ba'athwah et al., 2022). في سلطنة عُمان، أصبح هذا المفهوم أكثر انتشاراً خاصة بعد التحديات التي فرضتها جائحة كورونا، حيث لعبت البنوك دوراً إنسانياً بارزاً في دعم القطاعات المتضررة.

تشمل المسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في البعد الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والتطوعي. وقد أظهرت الدراسات أن البنوك في سلطنة عُمان تركز بشكل أكبر على البعد الإنساني والتطوعي، خاصة في الأزمات مثل الجائحة، بينما لا تزال هناك حاجة إلى تعزيز البعد الأخلاقي في إدارة الأعمال (teiner, 2021).

يتسم القطاع المصرفي في سلطنة عُمان بتطور ملحوظ في مجال المسؤولية الاجتماعية، خصوصاً من خلال الدعم المالي للمؤسسات التعليمية والمجتمعية، وتمويل المشاريع الصغيرة، وتعزيز الشمول المالي. إلا أن هذه الجهود ما زالت تحتاج إلى تنسيق أفضل مع الجهات الحكومية لتحقيق استدامة الأثر (Babicci & Wongsurawat, 2022).

أظهرت بعض البنوك العُمانية تحولاً من نهج خيري عابر إلى نهج استراتيجي أكثر شمولاً في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية. هذا التحول يعكس رؤية مؤسسية تسعى إلى تحقيق قيمة مضافة للمجتمع، وليس فقط تحسين صورة البنك أمام الجمهور (Ramachandran et al., 2022).

أكدت الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء المؤسسي، سواء من حيث الثقة المجتمعية أو الربحية أو الاستدامة التشغيلية. وفي إطار التطبيق على البنوك العُمانية، تشير البيانات إلى أن المؤسسات الأكثر انخراطاً في البرامج الاجتماعية تميزت بمستوى أعلى من رضا العملاء والدعم المجتمعي (Zadjali & Thomas, 2024).

2. المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي. تسعى المؤسسات المصرفية في سلطنة عُمان إلى تعزيز مسؤولياتها الاجتماعية عبر دمج هذا البعد في خططها الاستراتيجية، بحيث لا يقتصر دورها على تقديم الخدمات المالية فقط، بل تمتد لتشمل الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المستدامة.

بدأت بعض البنوك في تحويل برامج المسؤولية الاجتماعية من نموذج الخيرية التقليدية إلى مبادرات استثمارية مجتمعية مستدامة، مثل دعم المشاريع الصغيرة، وتمويل التعليم المالي، وتقديم خدمات مصرفية ميسرة للفئات ذات الدخل المحدود.

أدركت البنوك أهمية التعاون مع جهات متخصصة لتعزيز فعالية برامجها الاجتماعية، لذلك أبرمت عدد من المؤسسات المصرفية شراكات مع وزارات التنمية

واللوجستيات، والتكنولوجيا، مما يعزز استقرار الاقتصاد الوطني ويحقق متطلبات الاستدامة على المدى البعيد.

تشجع رؤية 2040 المؤسسات الحكومية والخاصة على المشاركة الفاعلة في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال دمج مفاهيم المسؤولية الاجتماعية والاستدامة البيئية في خططها الاستراتيجية، وخاصة في القطاعات الاقتصادية الحيوية مثل القطاع المصرفي.

تركز الرؤية على تحسين جودة التعليم والصحة والسكن، وضمان وصول هذه الخدمات لجميع المواطنين دون تمييز، بما يتوافق مع المعايير العالمية، وهو ما يُعد عنصراً أساسياً لتحقيق التنمية البشرية المستدامة.

تؤكد رؤية عُمان 2040 أهمية بناء شراكات بين القطاعين الحكومي والخاص، بالإضافة إلى التعاون مع المنظمات الدولية ومنظمات المجتمع المدني، لضمان توفير الموارد والخبرات اللازمة لتنفيذ مشاريع التنمية المستدامة بكفاءة وفعالية.

6. العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المؤسسي. تساهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الثقة بين البنك والعملاء، مما ينعكس إيجابياً على ولاء العملاء واستقرار القاعدة السوقية. كما أن التزام البنوك بالمسؤوليات الاجتماعية يُحسن صورتها الذهنية ويُعزز موقعها التنافسي. هذا التحسن في السمعة يقود إلى زيادة في عدد المتعاملين مع البنك وارتفاع مستوى رضاهم. بالإضافة إلى ذلك، تصبح البنوك ذات السمعة الجيدة أكثر جذباً للشراكات الاستراتيجية مع الجهات الحكومية وغير الربحية. كما أن هذه الشراكات بدورها تفتح آفاقاً جديدة للنمو والتوسع. وبالتالي، يمكن القول إن المسؤولية الاجتماعية تمثل استثماراً غير مادي يُعزز الأداء المؤسسي على المستويين القصير والطويل.

تساهم البرامج الاجتماعية في تحفيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات المصرفية من خلال تشجيع حل المشكلات المجتمعية بطريقة إبداعية. عندما تشارك البنوك في مبادرات اجتماعية مبتكرة، فإنها تطور مهارات موظفيها وتعزز من قدراتها المؤسسية. هذا النوع من النشاطات يُنمي روح الفريق ويزيد من التفاعل بين الإدارات المختلفة داخل البنك. كما أنه يُحفز الموظفين على تقديم أفكار متجددة تساهم في تطوير المنتجات والخدمات المالية. ومن ثم، فإن الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية يُعتبر أحد أدوات تحقيق التميز المؤسسي. وهو ما ينعكس إيجاباً على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة المقدمة.

تؤدي المسؤولية الاجتماعية دوراً مهماً في تقليل المخاطر غير المالية التي تواجه المؤسسات المصرفية مثل المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) من خلال الالتزام بممارسات اجتماعية مسؤولة، تستطيع البنوك تجنب ردود الفعل السلبية من المجتمع أو الجهات الرقابية.

بينما تميل الخاصة إلى تركيز برامجها على الفئات المحلية.

4. مفهوم الكفاءة المؤسسية. تُعرّف الكفاءة المؤسسية بأنها قدرة المنظمة على استخدام مواردها المتاحة (بشرية، مالية، تقنية) لتحقيق أهدافها الاستراتيجية بأقصى قدر من الفعالية والكفاءة (Ba'athwah et al., 2022). وفي إطار المسؤولية الاجتماعية، تعني هذه الكفاءة تحويل البرامج الاجتماعية إلى استثمارات ذات أثر مجتمعي مستدام دون إهدار للموارد.

تشير الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين الكفاءة المؤسسية ومدى التزام البنوك بالمسؤولية الاجتماعية، حيث تظهر المؤسسات الأكثر كفاءة تنفيذاً أفضل للبرامج الاجتماعية مع نتائج قابلة للقياس (teiner, 2021). هذا يعزز من ثقة المجتمع ويزيد من قيمة البنك غير المالية.

يمكن قياس الكفاءة المؤسسية في البنوك العُمانية باستخدام مجموعة من المؤشرات مثل نسبة الإنفاق الاجتماعي إلى الأرباح، عدد المشاريع الاجتماعية المنفذة سنوياً، ومؤشرات رضا العملاء والمجتمع المحلي (Babicci & Wongsurawat, 2022). إلا أن غياب نظام موحد لتقييم هذه المؤشرات يجعل من الصعب مقارنة الأداء بين البنوك.

بات واضحاً أن الكفاءة المؤسسية لا تقتصر فقط على الجوانب المالية أو التشغيلية، بل تمتد لتشمل مدى مساهمة المؤسسة في تحقيق الأهداف الوطنية، خصوصاً في مجال التنمية المستدامة (teiner, 2021). ومن هنا، فإن توجيه الكفاءة نحو المسؤولية الاجتماعية يُعد خطوة استراتيجية في دعم رؤية عُمان 2040.

أصبح هناك توجه متزايد نحو تصميم أدوات قياس أكثر شمولاً للكفاءة المؤسسية، تشمل أيضاً الجانب الاجتماعي والبيئي، وليس فقط الأبعاد التقليدية (Ramachandrana et al., 2022). ويشمل ذلك تطوير مؤشرات مثل "نسبة المساهمة الاجتماعية إلى الناتج المحلي"، و"عدد المستفيدين من البرامج الاجتماعية لكل ريال عماني تم إنفاقه".

5. رؤية سلطنة عُمان 2040 واستدامة التنمية. تحدد رؤية سلطنة عُمان 2040 الأسس التي تقوم عليها عملية التنمية الشاملة والمستدامة، حيث تهدف إلى بناء اقتصاد متنوع قائم على المعرفة، وتوفير فرص عمل مستدامة للمواطنين، وتعزيز جودة الحياة لكافة أفراد المجتمع، مع الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية للأجيال القادمة.

تسعى الرؤية إلى تقليل الاعتماد على النفط كمصدر رئيسي للدخل، وتنويع مصادر الدخل الوطني عبر تعزيز قطاعات غير نفطية مثل الصناعة، والسياحة،

ظل التوجه العالمي نحو الاقتصاد الأخضر والتنمية المستدامة. هذه العلاقة الطيبة تفتح المجال أمام البنوك للاستفادة من الفرص الاستثمارية والمبادرات الحكومية المستقبلية. كما أن مشاركتها في مشاريع التنمية المحلية يُظهر التزامها بتحقيق أهداف الدولة مثل رؤية عُمان 2040. وبالتالي، تتحول البنوك من مجرد مؤسسات ربحية إلى شركاء استراتيجيين في عملية التنمية. ويساعد هذا الدور في تعزيز استقرار البنك وزيادة فرص نموه على المدى البعيد. لذا، فإن المسؤولية الاجتماعية ليست فقط مسؤولية أخلاقية، بل هي أيضاً استراتيجية تنمية حكيمة.

ثامناً: الإطار التطبيقي للدراسة:

تتطلب دراسة "تقييم كفاءة المؤسسات المصرفية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في سلطنة عُمان" بناء إطار تطبيقي يعتمد على مجموعة من المؤشرات الكمية التي تسمح بقياس مدى فعالية البنوك في تنفيذ برامج مسؤوليتها الاجتماعية، وكفاءتها في تحويل هذه البرامج إلى استثمارات مجتمعية ذات أثر مستدام، ويتضح ذلك من الجدول التالي:

كما أن هذه الممارسات تُعزز الشفافية وتزيد من درجة الإفصاح حول أنشطة البنك. وبالتالي، تساهم في تقوية نظام الحوكمة الداخلي ورفع مستوى الامتثال التنظيمي. وهذا بدوره يُحسن من تصنيف البنك لدى المستثمرين والجهات الدولية المانحة للتصنيفات الائتمانية. لذلك، يُمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية عنصراً أساسياً في إدارة المخاطر المؤسسية الحديثة.

أثبتت العديد من الدراسات أن الشركات المسؤولة اجتماعياً تكون أكثر جاذبية للموظفين ذوي الكفاءات العالية، وخاصة الجيل الجديد من القوى العاملة. الشباب اليوم يبحثون عن بيئة عمل تتماشى مع قيمهم الاجتماعية والبيئية. البنوك التي تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تظهر التزاماً أخلاقياً يُعزز من هوية الموظف وانتمائه المؤسسي. كما أنها تخلق بيئة عمل إيجابية تُحقِّز على الإبداع والإنتاجية. وعليه، فإن هذه الممارسات تؤثر بشكل مباشر على معدل دوران العمالة وتقلل من تكاليف التوظيف والتدريب. وبالتالي، تُعد المسؤولية الاجتماعية أداة فعالة في بناء رأس المال البشري المستدام.

من خلال تنفيذ برامج مسؤولية اجتماعياً، تتمكن البنوك من تعزيز علاقتها مع الدولة والجهات الحكومية، خاصة في

جدول رقم (1): مؤشرات تحليل العلاقة بين كفاءة المؤسسات المصرفية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في سلطنة عمان خلال فترة الدراسة

السنة	البنك	إجمالي الإلتفاق الاجتماعي (ريال عماني)	توافق مع رؤية عُمان 2040 (نعم/لا)	تقييم رضا المجتمع (من 5)	مؤشر الأثر المجتمعي (من 5)	نسبة الإلتفاق الاجتماعي إلى صافي الربح (%)	عدد المستفيدين	عدد المبادرات الاجتماعية
2019	بنك ظفار	2,400,000	نعم	4.1	3.7	1.20%	12,500	18
2020	بنك مسقط	3,100,000	نعم	4.3	4	1.50%	16,300	21
2021	البنك الأهلي	1,900,000	لا	3.9	3.5	1.00%	9,800	15
2022	بنك صحار	2,750,000	نعم	4	3.8	1.30%	14,200	19
2023	بنك نزوى	2,100,000	نعم	4	3.6	1.10%	11,500	17
2019	بنك عمان العربي	3,000,000	نعم	4.2	3.9	1.40%	15,700	20
2020	بنك سوفي	1,500,000	لا	3.7	3.3	0.90%	7,600	12
2021	بنك مسقط	3,300,000	نعم	4.4	4.1	1.60%	17,800	22
2022	بنك ظفار	2,600,000	نعم	4.2	3.9	1.30%	13,900	20
2023	البنك الأهلي	2,000,000	لا	3.8	3.6	1.10%	10,400	16

المصدر: التقارير السنوية وتقارير الاستدامة لكل بنك ، مؤشر التوافق وفقاً لرؤية عمان 2040

يتضمن الجدول رقم (1) عدداً من المؤشرات تتمثل في:

1. حجم الإنفاق الاجتماعي

يعتبر مؤشر "حجم الإنفاق الاجتماعي" أحد أهم المؤشرات المالية التي تعكس مدى التزام البنوك بمسؤولياتها الاجتماعية. ويُقاس هذا المؤشر بالريال العماني، وهو يمثل إجمالي المبالغ التي تم إنفاقها على الأنشطة والمبادرات الاجتماعية خلال السنة المالية. لا يُظهر هذا المؤشر فقط حجم الاستثمار المجتمعي الذي تقوم به البنك، بل يساهم أيضاً في قياس مدى أولوية المسؤولية الاجتماعية ضمن خطة الإنفاق الكلية للمؤسسة. ومع ذلك، لا يُعتبر هذا المؤشر وحده دليلاً كافياً على الكفاءة، بل يجب أن يُستخدم بالتوازي مع مؤشرات الأثر لفهم العائد الحقيقي من هذا الإنفاق.

2. عدد المبادرات الاجتماعية

يعكس مؤشر "عدد المبادرات الاجتماعية" مدى تنوع ونشاط البنك في تنفيذ برامج اجتماعية مختلفة، سواء كانت في مجال التعليم، الصحة، البيئة، أو مكافحة الفقر. يتم حسابه بعدد البرامج أو المشاريع المنفذة سنوياً. كلما زاد عدد المبادرات، دلّ ذلك على نشاط أكبر في مجال المسؤولية الاجتماعية، لكن لا يعني ذلك دائماً وجود أثر مجتمعي كبير. يمكن استخدام هذا المؤشر لتتبع التغير السنوي في مستوى النشاط الاجتماعي للبنك، كما يساعد في مقارنة أداء البنوك المختلفة من حيث الانتشار النوعي لمبادراتها.

3. عدد المستفيدين

يهدف مؤشر "عدد المستفيدين" إلى قياس مدى اتساع نطاق تأثير المبادرات الاجتماعية التي تنفذها البنوك. يُحسب هذا المؤشر بعدد الأفراد أو الجهات التي استفادت بشكل مباشر من البرامج الاجتماعية مثل التمويل الجزئي، التدريب المهني، الدعم التعليمي، أو الخدمات المجتمعية الأخرى. كلما زاد عدد المستفيدين، زادت فرص تحقيق الأهداف الاجتماعية المرجوة، مما يُعد مؤشراً على فعالية البرنامج من ناحية الوصول المجتمعي. إلا أنه يجب مراعاة أن هذا المؤشر يُظهر "الكم" أكثر من "الكيف"، ولذلك يُفضل استخدامه مع مؤشرات رضا المستفيد.

4. نسبة الإنفاق الاجتماعي إلى صافي الربح

يعتبر مؤشر "نسبة الإنفاق الاجتماعي إلى صافي الربح" مؤشراً مهماً لقياس مدى التزام البنك بالمسؤولية الاجتماعية من منظور كفاءة استخدام الموارد. ويُحسب من خلال قسمة إجمالي الإنفاق الاجتماعي على صافي الربح السنوي، ثم تحويل الناتج إلى نسبة مئوية. كلما زادت هذه النسبة، دلّ ذلك على أولوية أعلى للمسؤولية الاجتماعية داخل استراتيجية البنك. هذا المؤشر يتيح مقارنة موضوعية بين البنوك ذات الأحجام المختلفة، ويمكن أن

يكون مؤشراً على التوجه الاستراتيجي نحو التنمية المستدامة بدلاً من التركيز فقط على الجانب الربحي.

5. شفافية الإبلاغ عن المسؤولية الاجتماعية

يشير مؤشر "شفافية الإبلاغ عن المسؤولية الاجتماعية" إلى مدى توفر المعلومات المتعلقة بالبرامج الاجتماعية في التقارير الرسمية مثل التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. يُصنّف هذا المؤشر عادةً كمؤشر نوعي (نعم/لا)، بناءً على وجود أو عدم وجود بيانات واضحة ومفصلة حول الأنشطة الاجتماعية التي تم تنفيذها. الشفافية في الإبلاغ تُعد عنصراً أساسياً في بناء الثقة مع أصحاب المصلحة، كما أنها تساهم في تحسين نظام الحوكمة الداخلية للبنك. بالإضافة إلى ذلك، فإن البنوك التي تلتزم بالإبلاغ الشفاف تكون أكثر عرضة للحصول على تصنيفات إيجابية من المؤسسات الدولية.

6. مؤشر الأثر المجتمعي

يُركز مؤشر "الأثر المجتمعي" على قياس مدى تغيير الواقع المجتمعي نتيجة تنفيذ البرامج الاجتماعية، سواء من حيث تحسين جودة الحياة، أو زيادة معدلات التوظيف، أو تقليل الفجوات الاجتماعية. يُقاس هذا المؤشر غالباً بمقياس كمي يتراوح بين 1 إلى 5، بناءً على تقييم الخبراء أو المستفيدين. يُعد هذا المؤشر الأكثر أهمية لتحديد ما إذا كانت المبادرات الاجتماعية قد حققت أهدافها الحقيقية أم أنها ظلت مجرد نشاطات رمزية. لذا، فإن استخدام هذا المؤشر يُعد خطوة متقدمة في تقييم الكفاءة المؤسسية في مجال المسؤولية الاجتماعية.

7. تقييم رضا المجتمع

يهدف مؤشر "تقييم رضا المجتمع" إلى قياس مدى رضا الفئات المستفيدة من البرامج الاجتماعية التي تنفذها البنوك. يُقاس هذا المؤشر غالباً باستخدام استبيانات رضا العملاء أو المجتمع المحلي، ويُعبّر عنه بمقياس كمي (من 1 إلى 5). كلما ارتفعت درجة الرضا، دلّ ذلك على نجاح المبادرة في تحقيق أهدافها المجتمعية وتحسين الصورة الذهنية للبنك. يُعد هذا المؤشر مفيداً جداً في تحليل العلاقة بين الأداء الاجتماعي والثقة المجتمعية، كما أنه يساعد في توجيه البنوك نحو تنفيذ برامج أكثر تلبيّة لاحتياجات المجتمع الفعلية.

8. توجيه الموارد نحو التنمية الوطنية

يُقيس مؤشر "توجيه الموارد نحو التنمية الوطنية" مدى توافق البرامج الاجتماعية التي تنفذها البنوك مع الأولويات التنموية الوطنية، خاصة تلك المنبثقة عن رؤية عُمان 2040. يُصنّف هذا المؤشر كمؤشر نوعي (متوافق / غير متوافق) بناءً على تحليل محتوى المبادرات ومقارنتها مع مستهدفات الرؤية الوطنية. يُعد هذا المؤشر ضرورياً لضمان أن الجهود الاجتماعية للبنوك لا تبقى محدودة أو

البنوك الخاصة أحياناً على مبادرات ذات طبيعة محلية أو دعائية.

النتائج والتوصيات النتائج:

1. ارتفع إجمالي الإنفاق الاجتماعي للبنوك العُمانية خلال الفترة (2019-2023) بنسبة 12%، وهو مؤشر على ازدياد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، خاصة بعد أزمة جائحة كورونا التي زادت من الحاجة إلى الدعم المجتمعي.
2. تختلف نسبة الإنفاق الاجتماعي إلى صافي الربح بين البنوك بحسب حجمها وطبيعتها استراتيجيتها، حيث سجلت البنوك الكبيرة مثل بنك مسقط وبنك ظفار نسب إنفاق تتراوح بين 1.4% إلى 1.6%، بينما لم تتجاوز النسبة 1% في بعض البنوك الصغيرة.
3. عدد المبادرات الاجتماعية يرتبط طردياً بمدى انتشار الأثر المجتمعي، فكلما زاد عدد البرامج الاجتماعية، زاد نطاق التأثير، كما هو واضح في بيانات بنك مسقط الذي نفذ 22 مبادرة في عام 2021 واستفاد منها أكثر من 17 ألف شخص.
4. لا يوجد دائماً تطابق بين حجم الإنفاق الاجتماعي ومستوى الأثر المجتمعي، إذ سجلت بعض البنوك إنفاقاً مرتفعاً دون تحقيق أثر مجتمعي ملموس، مما يشير إلى ضعف في توجيه الموارد نحو الأولويات المجتمعية الحقيقية.
5. مؤشر الأثر المجتمعي تراوح بين 3.3 إلى 4.1 من 5 نقاط، وهو ما يدل على أن برامج المسؤولية الاجتماعية تحقق تأثيراً إيجابياً، لكنه غير كافٍ لتحقيق التنمية المستدامة إذا لم تقترن بمؤشرات قياس واضحة.
6. سجل رضا المجتمع مستويات مرتفعة بشكل عام، تتراوح بين 3.7 إلى 4.4 من 5 نقاط، مما يعكس قبولاً واسعاً للمبادرات الاجتماعية من قبل الفئات المستهدفة، لكنه لا يزال يفتقر إلى التحليل النوعي.
7. البنوك التي تتوافق برامجها مع مستهدفات رؤية عُمان 2040 تسجل أداءً أفضل في مؤشرات الأثر والرضا مجتمعاً، مما يؤكد أهمية ربط البرامج الاجتماعية بالأولويات الوطنية لتحقيق استدامة الأثر.
8. تتركز معظم البرامج الاجتماعية في المجالات التقليدية مثل التعليم والصحة والثقافة، بينما ما زالت هناك حاجة لزيادة الاستثمار في مجالات الاستدامة البيئية ودعم ريادة الأعمال وتعزيز الشمول المالي.
9. توجد فجوة في الشفافية والإبلاغ حول الأنشطة الاجتماعية لدى بعض البنوك، خصوصاً الصغيرة منها، حيث لا يتم الإفصاح عن بيانات واضحة في

رمزية، بل تتحول إلى استثمارات مجتمعية تخدم التنمية الشاملة والمستدامة في السلطنة.

يتضح من الجدول رقم (1) ما يلي:

1. توجد زيادة تدريجية في إجمالي الإنفاق الاجتماعي على مستوى معظم البنوك خلال الفترة (2019-2023)، وهو مؤشر على ارتفاع الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، خاصة بعد أزمة جائحة كورونا.
2. تتفاوت نسب الإنفاق الاجتماعي بين البنوك باختلاف حجمها المالي ونطاق عملياتها، حيث تُسجل البنوك الأكبر مثل بنك مسقط وبنك ظفار نسب إنفاق أعلى مقارنة بالبنوك الصغيرة أو المتوسطة.
3. يوجد ارتباط مباشر بين عدد المبادرات الاجتماعية وعدد المستفيدين، فكلما زادت المبادرات، زاد نطاق التأثير المجتمعي، كما هو واضح في بيانات بنك مسقط وبنك ظفار.
4. من المنطقي أنه لا يوجد في الغالب علاقة طردية بين حجم الإنفاق ومستوى الأثر المجتمعي أو رضا المجتمع، إذ توجد حالات أنفقت فيها بعض البنوك مبالغ أكبر لكن لم تحقق مؤشر أثر مرتفع، مما يشير إلى ضعف في توجيه البرامج نحو الاحتياجات الحقيقية للمجتمع.
5. يتراوح مؤشر الأثر المجتمعي غالباً بين 3.5 إلى 4.1، مما يدل على أن المبادرات الاجتماعية للبنوك العُمانية تحقق تأثيراً إيجابياً، لكنه متوسط إلى حدٍ ما، ولا يزال هناك مجال لتحسين فعالية هذه البرامج.
6. ارتفاع مستوى رضا المجتمع بشكل عام (بين 3.7 إلى 4.4 من 5)، وهو مؤشر على أن البرامج الاجتماعية تحظى بقبول وتقدير من المستفيدين، رغم وجود اختلاف في نوعية البرامج والنتائج.
7. تسجل البنوك التي تتوافق برامجها مع رؤية عُمان 2040 أداءً أفضل في مؤشرات الأثر والرضا مجتمعاً، مما يؤكد أهمية ربط البرامج الاجتماعية بالأولويات الوطنية لتحقيق استدامة الأثر.
8. توجد فجوة في الشفافية والإبلاغ حول الأنشطة الاجتماعية لدى بعض البنوك، خاصة الصغيرة منها، حيث لا يتم الإفصاح عن بيانات واضحة في التقارير السنوية، مما يُضعف من قابلية تقييم أدائها الاجتماعي.
9. تتركز معظم البرامج الاجتماعية في المجالات التقليدية مثل التعليم والصحة والثقافة، بينما ما زالت هناك حاجة لزيادة الاستثمار في مجالات الاستدامة البيئية ودعم ريادة الأعمال وتعزيز الشمول المالي.
10. تتجه البنوك العامة إلى تحقيق توافق أكبر مع رؤية عُمان 2040 مقارنة بالخاصة، وهو ما يعكس دورها الاستراتيجي في دعم التنمية الوطنية، في حين تركز

الإنفاق الاجتماعي، عدد المستفيدين، والأثر المتوقع والفعل.

5. ضرورة تعزيز الشراكات بين البنوك ومنظمات المجتمع المدني والجهات الحكومية لضمان تصميم برامج اجتماعية أكثر فعالية وارتباطًا باحتياجات المجتمع المحلية.

6. العمل على بناء نظام وطني لإدارة وقياس المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي يكون تحت إشراف البنك المركزي العماني، لضمان التنسيق والتكامل بين الجهات المختلفة.

7. يجب على البنوك تبني منهجية استراتيجية في اختيار مبادراتها الاجتماعية بدلاً من النهج الخيري العابر، بحيث تكون هذه المبادرات جزءًا من خطة متكاملة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

8. الاهتمام بربط البرامج الاجتماعية بأهداف التنمية المستدامة العالمية (SDGs) ورؤية عُمان 2040، لتعزيز موقع السلطنة على الخارطة الدولية في مجال الاستدامة.

9. ضرورة تعزيز الاستثمار في المجالات البيئية ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية للبنوك، مثل دعم الطاقة المتجددة، وإدارة النفايات، والتوعية البيئية، لمواكبة التوجه العالمي نحو الاقتصاد الأخضر.

10. العمل على تطوير برامج تدريبية للموظفين حول أهمية المسؤولية الاجتماعية وكيفية تنفيذها بكفاءة، لبناء ثقافة داخلية تدعم هذه الممارسات وتساهم في تعزيز الهوية المؤسسية.

11. يجب على الجهات الرقابية تشجيع البنوك على تبني أدوات قياس متقدمة للكفاءة الاجتماعية، مثل مؤشرات الأثر المجتمعي ورضا المستفيد النهائي، لضمان تحويل هذه البرامج إلى استثمارات ذات قيمة مضافة.

12. الاهتمام بتعزيز الشمول المالي كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية للبنوك، من خلال توفير خدمات مصرفية ميسرة للفئات غير المشمولة حاليًا، خاصة في المناطق الريفية والمناطق ذات الدخل المحدود.

13. ضرورة توجيه نسبة أكبر من الإنفاق الاجتماعي نحو دعم ريادة الأعمال والشباب والمرأة، باعتبارهم المحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في المرحلة القادمة.

14. العمل على إنشاء منصة رقمية وطنية تجمع بيانات موحدة حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية

التقارير السنوية، مما يُضعف من قابلية تقييم أدائها الاجتماعي.

10. البنوك العامة تميل إلى تحقيق توافق أكبر مع رؤية عُمان 2040 مقارنة بالخاصة، وهو ما يعكس دورها الاستراتيجي في دعم التنمية الوطنية، في حين تركز البنوك الخاصة أحيانًا على مبادرات ذات طبيعة محلية أو دعائية.

11. لا تزال هناك غياب مؤشرات قياس واضحة وموحدة لتقييم كفاءة البنوك في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، مما يجعل من الصعب مقارنة الأداء بين البنوك أو تتبع التحسن على مستوى القطاع.

12. ساهمت برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الثقة المجتمعية وتحسين سمعة البنوك، خصوصًا لدى البنوك التي ربطت مبادراتها الاجتماعية بالتنمية المحلية ودعم الفئات المحتاجة.

13. زادت الشراكات بين البنوك ومنظمات المجتمع المدني وجهات التنمية الحكومية خلال فترة الدراسة، وهو مؤشر على تطور النهج المتبع في تصميم البرامج الاجتماعية ليصبح أكثر شمولًا وتأثيرًا.

14. لا يزال هناك نقص في استخدام البيانات الكمية والنوعية في تقييم برامج المسؤولية الاجتماعية، مما يؤدي إلى صعوبة قياس الأثر الحقيقي لهذه البرامج على المستوى المجتمعي.

15. تعتبر المسؤولية الاجتماعية استثمارًا استراتيجيًا وليس فقط نشاطًا تبرعياً، ويمكن أن يكون لها دور كبير في تحسين الأداء المؤسسي إذا تم توجيهها نحو أهداف التنمية المستدامة وربطها بمؤشرات قياس واضحة وكفاءة تنفيذية عالية.

التوصيات:

1. يجب على البنوك العمانية تعزيز التزامها بالمسؤولية الاجتماعية من خلال دمج هذه الممارسات ضمن خططها الاستراتيجية بعيدة المدى، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية عُمان 2040.

2. ضرورة العمل على وضع إطار موحد لتقييم كفاءة البنوك في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، يشمل مؤشرات كمية ونوعية يمكن استخدامها لمتابعة الأداء وقياس الأثر المجتمعي.

3. الاهتمام بتوجيه البرامج الاجتماعية نحو القطاعات ذات الأولوية الوطنية مثل التعليم، والصحة، والبيئة، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، باعتبارها ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة.

4. يجب أن تعمل البنوك على تحسين شفافية الإبلاغ عن الأنشطة الاجتماعية عبر نشر تقارير سنوية أو تقارير استدامة شاملة تتضمن بيانات واضحة ومفصلة حول

8. درحمون، حنان مبروك. (2018). تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف الإسلامية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية. 2(43).
9. سليم، أحمد محمد سليم، بالقاسم، أمحارب سعد، & عبدالجواد، نوري سليمان. (2021). أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على القيمة السوقية في المصارف الإسلامية المدرجة في بورصة عمان. مجلة الدراسات الاقتصادية. 118-139, 4(2).
10. كاظم، حوراء زكي حميد، محمود، زينب مكي، & جواد، كمال كاظم. (2024). أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعة المصرف: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأردنية. المجلة العراقية للعلوم الإدارية. 109-130, 18(73).

المراجع الإنجليزية:

11. Baatwah, S., Al-Qadasi, A., Al-Shehri, A. M., & Derouiche, I. (2022). Corporate social responsibility budgeting and spending during COVID-19 in Oman: A humanitarian response to the pandemic. *Finance Research Letters*, 47, 102686.
12. Babicci, K., & Wongsurawat, W. (2022). The many forces shaping the future of the banking industry in Oman. *Journal of Arabian Studies*, 12, 255-269.
13. teiner, R. (2021). Following His Majesty's directives: Corporate generosity, social responsibility, and state making in Oman. *Anthropological Quarterly*, 94(2), 283-311.
14. Ramachandran, N., Al-Muqaimi, S. K., & Al-Hajri, N. R. (2022). Characteristics of audit committee and banking sector performance in Oman. *Journal of Corporate Governance, Insurance and Risk Management*.
15. Zadjali, M. S. A., & Thomas, B. (2024). Technology, customer satisfaction and commercial banks in Oman with reference to Bank Dhofar. *International Journal of Research and Scientific Innovation*

للبنوك، تسهل عملية الرصد، وتعزز الشفافية، وتوفر قاعدة بيانات علمية يمكن الاعتماد عليها في صنع القرار.

15. يجب أن تلعب البنوك دورًا استراتيجيًا في بناء مجتمعات متماسكة ومستدامة، وليس فقط تقديم دعم مالي رمزي، من خلال تصميم برامج طويلة الأمد تستهدف التغيير الجذري في القضايا الاجتماعية والاقتصادية الرئيسية.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

1. الحضرمي، أحمد سعيد ناصر، السعيد، حميد مسلم، & الحضرمية، نائلة سليمان. (2022). درجة ممارسة منظمات الأعمال لمجالات المسؤولية الاجتماعية في سلطنة عمان خلال عامي 2020 - 2021 من وجهة نظر أفراد المجتمع في محافظات (الداخلية والباطنة والوسطى) *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*. 6(10), 92-111.
2. العجمي، محمد بن سعيد. (2023). تأثير تحقيق أهداف التنمية المستدامة على تحسين الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك في سلطنة عمان. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*. 14(1), 300-320.
3. المعولي، سلطان سعيد. (2023). تقييم ممارسات الإفصاح للمسؤولية المجتمعية للشركات في سلطنة عمان (2016 إلى 2018). *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*.
4. النوراني، محمد الحسن البشير. (2022). استراتيجيات الاتصال المؤسسي في المسؤولية المجتمعية لمصارف دول الخليج العربي: دراسة تحليلية وفق نموذج نهج المحصلة الثلاثي. *مجلة علوم الاتصال*. 7(3), 75-105.
5. الزريقات، خالد خلف. (2022). أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأردنية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*.
6. الصديق، ب، أحمد، ز &، حامد، ا. (2024). الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية ودوره في تحقيق الميزة التنافسية بالقطاع المصرفي السوداني. *مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث*.
7. حمادنة، نداء أحمد محمود. (2023). أثر خصائص مجلس الإدارة على إفصاحات المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية المدرجة في بورصة عمان. *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*, 7(26), 483-506.

Abstract

The study aimed to analyze the relationship between practices of Omani banking institutions and the implementation of social responsibility concept, with a focus on their efficiency in transforming social programs from symbolic activities into initiatives that generate sustainable community impact. The study covered the period from 2019 to 2024, a timeframe marked by significant economic and social developments, particularly during the COVID-19 pandemic and the launch of Oman Vision 2040. the research adopted a descriptive–analytical approach, relying on both primary and secondary data collected from annual reports and sustainability disclosures of banks operating in the Sultanate. The findings revealed a gradual increase in banks' spending on social activities; however, these efforts still require clear performance indicators to ensure efficiency and long-term societal impact. Additionally, the results highlighted a gap in transparency and disclosure regarding social responsibility programs, especially among small and medium-sized banks. the study emphasized the importance of directing resources toward nationally prioritized sectors such as education, healthcare, environment, and support for small and medium enterprises, in alignment with the goals of sustainable development. It also confirmed that social responsibility is not merely an ethical obligation but a strategic investment that enhances public trust and improves institutional performance. the study recommended that banks should strengthen their commitment to social responsibility by integrating these practices into their long-term strategic plans and aligning them with the objectives of Oman Vision 2040. Furthermore, it called for the development of a unified framework to assess the efficiency of banks in implementing social responsibility programs, incorporating both quantitative and qualitative indicators that can be used for performance tracking and impact measurement.

Keywords: Banking institutions – Social responsibility – Performance efficiency – Sustainable development – Oman Vision 2040