



# مجلة البحوث المالية والتجارية

## المجلد (25) – العدد الرابع – أكتوبر 2024



أثر الخصائص الشخصية والتنظيمية على الأداء المستدام

دراسة ميدانية على البنوك الحكومية المصرية

**The Effect of personal and organizational characteristics on  
Sustainable Performance**

**An Empirical Study on Egyptian Governmental Banks**

إعداد

الباحث/ سيد محمد عبد الونيس

مرشح للدكتوراة - كلية التجارة، جامعة بورسعيد - قسم إدارة الأعمال

تحت إشراف

أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

د/ سماح محمد جودة

مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بورسعيد

2024-3-20	تاريخ الإرسال
2024-4-15	تاريخ القبول
رابط المجلة: <a href="https://jsst.journals.ekb.eg/">https://jsst.journals.ekb.eg/</a>	

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة أثر الخصائص الشخصية والتنظيمية على الأداء المستدام بالبنوك الحكومية المصرية (بنك مصر - البنك الأهلي المصري - بنك القاهرة)، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي من خلال عينة العاملين والذي بلغ عددهم (379) مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة حول (الأداء المستدام) تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة).

الكلمات الافتتاحية: الخصائص الشخصية والتنظيمية، الأداء الاقتصادي، الأداء البيئي، الأداء الاجتماعي، الأداء المستدام.



**Abstract:**

The study aimed to determine the nature of the impact of personal and organizational characteristics on sustainable performance in Egyptian government banks (Bank of Egypt - National Bank of Egypt - Cairo Bank). The researcher relied on the descriptive approach through a sample of employees whose number reached (379).

The study found that there are no significant differences between the opinions of employees of the banks under study regarding the variables (perceived customer value and sustainable performance) due to demographic variables (gender, educational qualification, years of service).

**Keywords:** personal and organizational characteristics, economic performance, environmental performance, social performance, sustainable performance.

## أولاً: مقدمة

تعتبر التنمية بأنواعها عملية مستمرة تشمل جميع الاتجاهات وتهدف إلى تبديل الهياكل الاجتماعية وتعديل الأدوار والمراكز وتحريك الإمكانيات متعددة الجوانب بعد رصدها وتوجيهها نحو تحقيق هدف التغيير في المعطيات الفكرية والقيمية وبناء دعائم الدولة من خلال تكامل القوى البشرية لترجمة الخطط العلمية التنموية إلى مشروعات فاعلة تؤدي مخرجاتها إلى إحداث التغييرات المطلوبة. (نهال الشحات وتامر عثمان، 2021، ص 808)

وأصبحت الاستدامة وأداء المنظمات قضية عالمية لهما أهمية لتأثيرهما على قدرتها التنافسية، كما أدى تزايد الاهتمام بشأن قضايا البيئة إلى جعل المنظمات تتخذ العديد من المبادرات الخضراء مثل الإدارة الخضراء والتسويق الأخضر وسلسلة التوريد الخضراء وإدارة الموارد البشرية الخضراء، فمؤسسات اليوم التي لا تبتكر ولا تنفذ السياسات التي تضمن حماية البيئة تخسر ضد منافسيها ليس فقط من حيث العلامات التجارية ولكن أيضاً من حيث الاحتفاظ بالعاملين مما ينعكس على مستوى أدائها ليتضمن الاستدامة. (Niesten, E., et al., 2017, p4.)

كما أن استدامة الشركات عبارة عن تحول في العبارات التقليدية التي تحدد ممارسات الشركات الأخلاقية والعادلة، على الرغم من أن التعبيرات التقليدية مثل المسؤولية الاجتماعية للشركات ومواطنة الشركة لا تزال شائعة فقد بدأت بالفعل في استبدالها باستدامة الشركات التي هي مصطلح أوسع وشامل. (Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Gawankar, S. A., 2020, p181)

ثانياً: الدراسات السابقة.

جدول رقم(1) الدراسات السابقة التي تناولت الأداء المستدام

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	مجال التطبيق	النتائج
Yadegaridehkordi, et al., (2023)	Determinants of environmental, financial, and	سعت لتحديد مستوى الأداء المستدام	الشركات الصغيرة والمتوسطة التصنيعية	أظهرت النتائج أن توجه ريادة الأعمال



اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	مجال التطبيق	النتائج
	social sustainable performance of manufacturing SMEs in Malaysia	بأبعاده حددت الأداء البيئي والمالي والاجتماعي المستدام		الخضراء ، وضغط أصحاب المصلحة ، أثر إيجابياً وكبيراً على الأداء الاجتماعي. تم التنبؤ بالأداء البيئي
Xin, et al., (2023)	Do international resources configure SMEs' sustainable performance in the digital era? Evidence from Pakistan	بحث هذه الدراسة في تأثير الموارد الدولية على الأداء المستدام من خلال الدور الوسيط لتوجه ريادة الأعمال الخضراء .	الشركات الصغيرة والمتوسطة	أظهرت النتائج أن الموارد المالية لها تأثير إيجابي وكبير على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة على المدى الطويل ، ولكن الموارد التقنية ليس

النتائج	مجال التطبيق	الأهداف	عنوان الدراسة	اسم المؤلف
لها تأثير ملموس على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة على المدى الطويل.				
أظهرت النتائج أن توجه ريادة الأعمال الخضراء، وضغط أصحاب المصلحة، أثر إيجابياً وكبيراً على الأداء الاجتماعي. تم التنبؤ بالأداء البيئي	الشركات الصغيرة والمتوسطة التصنيعية	سعت لتحديد مستوى الأداء المستدام بأبعاده حددت الأداء البيئي والمالي والاجتماعي المستدام	<b>Determinants of environmental, financial, and social sustainable performance of manufacturing SMEs in Malaysia</b>	<b>Yadegaridehkordi, et al., (2023)</b>

كما ركزت الدراسات السابقة على قياس الأداء المستدام من خلال أبعاد مختلفة تتمثل في ( الأداء البيئي ، الأداء الاقتصادي، الأداء الاجتماعي).



### ثالثاً: مشكلة البحث

هل توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة حول (الأداء المستدام) تعزى للمتغيرات الديموجرافية (النوع، المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة)؟

### رابعاً: أهداف البحث

يسعى البحث لتحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد طبيعة الخصائص الشخصية والتنظيمية للعاملين بالبنوك محل الدراسة .
2. التعرف على عناصر الأداء المستدام بالبنوك محل الدراسة .
3. التعرف على فروق معنوية بين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة حول (الأداء المستدام) تعزى للمتغيرات الديموجرافية (النوع، المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة)
4. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تفيد في تعظيم الاستفادة من إدراك أهمية القيمة المدركة للعميل ودورها في الأداء المستدام بالبنوك محل الدراسة

### خامساً: فروض البحث

توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة حول (الأداء المستدام) تعزى للمتغيرات الديموجرافية (النوع، المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة)

### سادساً: أهمية البحث

1. الأهمية النظرية: أهمية الموضوع الذي يتناوله البحث والذي يشمل في الاتجاه العالمي للبنوك نحو رشاقتها الاستراتيجية وقدرتها على التكيف مع المتغيرات المصرفية الحالية، فضلاً عن دمج الاستدامة في أنظمتها الإدارية للحفاظ على الموارد للأجيال القادمة وتنميتها وخلق موارد جديدة مع ضرورة مراعاة القيمة المدركة للخدمات المصرفية من طرف العميل.

2. الأهمية العملية: يستمد البحث أهمية العملية من حيث إستهداف البنوك الحكومية المصرية الرائدة ( بنك مصر - البنك الأهلي المصري - بنك القاهرة) والتي تُعد أحد أهم ركائز الاقتصاد المصري حالياً بمعدلات سيولة وقاعدة رأسمالية جيدة ساهمت في تجاوز القطاع المصرفي للعديد من الأزمات المحلية والدولية، نظرًا لأن نسبة القروض إلى الودائع بتلك البنوك تصل إلى نحو 45%، وهو ما يؤكد أن السيولة كافية لتمويل كافة أحجام وأنواع المشروعات

## سابعاً: منهج البحث

إعتمد الباحث على المنهج الوصفي، الذي يقوم على تفسير الوضع الراهن للظاهرة محل الدراسة والبحث وتحديد الأبعاد وظروف الظاهرة، هذا بجانب إجراء تحليل وتفسير البيانات الخاصة بالظاهرة، كما يمكن للباحث استعراض منهجية البحث من خلال العناصر التالية :

1. تحديد نوع ومصادر البيانات: اعتمد الباحث عند جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال المقابلات الشخصية والبريد الإلكتروني ، حيث تم سؤال مفردات مجتمع البحث من المديرين والعاملين بالبنوك محل الدراسة عن آرائهم حول أبعاد الأداء المستدام.
2. مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في جميع المديرين والعاملين بالبنوك محل الدراسة البالغ عددهم (47000) موظف حتى 2019/12/31 في مختلف المستويات الوظيفية ، كما هو في الجدول التالي :

### جدول رقم (2)

#### مجتمع البحث من العاملين بالبنوك الحكومية محل الدراسة

الاجمالي	بنك القاهرة	البنك الأهلى المصرى	بنك مصر	البيان
47000	12836	17164	17000	عدد العاملين

\*المصدر: البنك المركزى المصرى -التقرير السنوي 2022

وقد اعتمد الباحث عينة عشوائية بسيطة من البنوك محل الدراسة بالمراكز الرئيسية بمحافظة القاهرة الكبرى وذلك لأن مجتمع البحث غير متجانس حيث تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية ومستوياتهم الوظيفية، فقد تم تحديد حجم العينة عند مجتمع البحث ما بين (20000) و ( 50000 ) مفردة ومعامل ثقة 95% وحدود خطأ 5%، حيث كان حجم العينة 377 مفردة عند مجتمع (20000) مفردة، وعند مجتمع ( 50000 ) مفردة فكان حجم العينة 381 مفردة، وبحساب متوسط حجم العينة عند المجتمعين تم التوصل إلى حجم عينة العاملين





والذى بلغ (379) مفردة ، ويمكن توزيع عينة البحث وتحديد نسبة الاستجابة كما هو موضح في الجدول التالى:

جدول رقم (3)

التوزيع المتناسب لعينة البحث من البنوك محل الدراسة

النسبة المئوية %	توزيع حجم العينة	العدد	البنك
36.41	138	17000	بنك مصر
36.41	138	17164	البنك الأهلى المصرى
27.1	103	12836	بنك القاهرة
%100	379	47000	الإجمالى

\*المصدر: من إعداد الباحث .

#### ثامناً: حدود البحث

تتمثل حدود البحث فيما يلى:

1. حدود موضوعية: سيقصر موضوع البحث على تأثير الخصائص الشخصية والتنظيمية على الأداء المستدام بأبعاده المختلفة (الأداء البيئى، الأداء الاقتصادى، الأداء الاجتماعى)

2. حدود مكانية : سيتم تطبيق البحث على المديرين والعاملين بالبنوك الحكومية المصرية (بنك مصر –البنك الأهلى المصرى – بنك القاهرة) بالمراكز الرئيسية فقط بمحافظة القاهرة الكبرى مما يسهل تجميع البيانات الأولية من زاوية ، والعمل على تقليل الوقت والتكلفة من زاوية أخرى.

3. حدود زمنية : سيتم تطبيق البحث في الفترة الزمنية للعام الدراسى 2024/2023

## تاسعاً: الإطار النظري

مما لا شك فيه أن تأثير المنظمات على البيئة هو مصدر قلق متزايد، مما يؤدي إلى المطالبة بالممارسات المستدامة التي تلبى المتطلبات البيئية والاقتصادية والاحتياجات الاجتماعية

Jiang, Q., Liu, Z., Liu, W., Li, T., Cong, W., Zhang, H., & Shi, J. (2018)

في الواقع، أصبحت جميع المنظمات ملزمة ببذل المزيد من الجهد لموازنة أدائها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، خاصةً تلك التي تعاني من ضغوط مجتمعية وتنافسية وتنظيمية حيث يعتبر تحقيق هذا التوازن تحدياً صعباً في بعض الحالات وتواجه المنظمات في العصر الحالي تحدياً يتمثل في كيفية تحقيق الأداء المستدام، وذلك بعد أن كان يتمثل هدف المنظمات التقليدية في خلق قيمة قصيرة الأجل وتحقيق المصلحة الذاتية، بينما تعتقد منظمات أخرى غير تقليدية أن الغرض من أعمالها التجارية هي خدمة المجتمع، ولكن هناك أرضية مشتركة وهي التركيز على القيمة التي يمكن أن يضيفها الأداء المستدام لأعمال المنظمة على المجتمع ومساهمتها في الجوانب الثلاثة البيئية والاقتصادية والاجتماعية ( Iqbal, Q., Ahmad, N. H., Nasim, A., & Khan, S. A. R. 2020, p12 ) .

خلال الفترة الحالية يتم النظر للاستدامة على أنها أمر لا بد منه حيث يحقق حالة التكامل بين الأبعاد الثلاثة للاستدامة وجميع القرارات والاجراءات التي تتخذ يومياً من قبل المنظمات من أجل القيام بالأعمال من ناحية، ومن ناحية أخرى يدخل المنظمات في مرحلة جديدة تتمثل بالكيفية التي تتحول من خلالها إلى كيانات تصب في المصلحة البيئية والاجتماعية والاقتصادية مع الحفاظ على أصحاب المصلحة في آن واحد. ( Liu, Y., Eckert, C., Yannou-Le Bris, G., & Petit, G. 2019 )

وتتعدد الفوائد المتحققة من وراء تبني مفهوم الأداء المستدام، كونه يساعد المنظمة على التنبؤ بالمرجات المحتملة للنشاط ، وتمكنها من التعامل مع المشاكل المحتمل أن تقف عائقاً أمام تحقيق أهداف المنظمة، بالإضافة إلى أنه يولد رؤية واضحة وشاملة لدى المنظمة عن طبيعة الأعمال والمنتجات والخدمات، ومدى تأثيرها في الوقت الحالي والمستقبلي.



أضف إلى ذلك أن الأداء المستدام يسهم في ترشيد استهلاك الطاقة والاهدار في الموارد الطبيعية والحد من التلوث البيئي من أجل تحسين مستوى الحياة للبيئة والمجتمع الذي تعمل فيه وجذب أفضل العاملين والاحتفاظ بهم، كذلك يغذي الأداء المستدام من الاتجاهات الداعمة لعمليات التطوير و الإبداع في عملية توليد منتجات و أنشطة وممارساتهما في أسواق جديدة، مما يحقق للمنظمات المستدامة الميزة التنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى التي لا تعتمد ممارسات الاستدامة. وهناك عدة عوامل تعمل على تحفيز الأداء المستدام للمنظمات، وتشمل تلك العوامل على، البيئة الداخلية وتتضمن العوامل الإدارية كالهيكلة التنظيمي، والعمليات الإدارية، والعوامل التشغيلية كالعمل على زيادة الكفاءة في استخدام الطاقة، والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية، والعوامل الاقتصادية المتمثلة باستخدام الأمثل للتكنولوجيا وتقليل التكلفة، بالإضافة للبيئة الخارجية وتتضمن ضغوط الجهات الحكومية، والعوامل السوقية المتعلقة بدرجة وعي العملاء والمساهمين، وتوقعات أصحاب المصلحة. ومن هنا يمكن تعريف الأداء المستدام بأنه الطرق المتبعة في ممارسات المنظمة من أجل خلق قيمة في الأجلين القصير والطويل، مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية (Naciti, V. 2019, p27).

#### عاشراً: الدراسة الميدانية

##### 1. معاملات الصدق والثبات

أ. للتحقق من ثبات استبيان الدراسة حول تأثير القيمة المدركة للعميل على الأداء المستدام تم حساب معامل ألفا لكرونباخ Cronbach's Alpha، وذلك بهدف اختبار ثبات الأداة، وتتراوح قيمة معامل ألفا بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح دل ذلك على وجود الثبات بدرجة عالية، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول (4) نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ)

م	المتغيرات	معامل (ألفا - كرونباخ)
1	الأداء الاقتصادي	0.79
2	الأداء الاجتماعي	0.83
3	الأداء البيئي	0.86

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

2. توصيف عينة الدراسة.

جدول رقم (5) توصيف عينة الدراسة للبيانات عامة و الخصائص الديمجرافية للعينة

النسبة %	العدد	الخصائص
36.41	138	بنك مصر
36.41	138	البنك الأهلي المصري
27.1	103	بنك القاهرة
100	379	إجمالي
57.5	218	ذكر
42.4	161	أنثى
100	379	إجمالي
12.4	47	أقل من 30 سنة
32.7	124	من 30 لاقل من 40 سنة
42.2	160	من 40 لاقل من 50 سنة
12.6	48	من 50 سنة فاكثر



100	379	إجمالي	
2.6	10	تحت الجامعي	المؤهل العلمي
52.7	200	جامعي	
44.5	169	دراسات عليا	
100	379	إجمالي	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع قوائم الاستقصاء المتلقي إجابات عنها

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

\* وفقاً للبنك التابع له جاء في بداية الترتيب بنكي مصر والبنك الأهلي المصري بنسبة (36.41%)، ثم بنك القاهرة بنسبة (27.1%).

وفقاً لمتغير " النوع " يشير إلى أن عينة (الذكور) بلغت نسبة (57.5%)، في حين بلغت عينة (الإناث)، نسبة (42.2%)، وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة.

أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " العمر " يشير إلى أن الأغلبية من فئات العمر (من 40 لاقل من 50 سنة)، بنسبه (42.2%)، يليها فئات العمر (من 30 لاقل من 40 سنة)، بنسبه (32.7%)، وأخيراً كل من فئات العمر على الترتيب (أقل من 30 سنة)، (من 50 سنة فاكثراً)، بنسب (12.6%)، (12.4%)، وفقاً لردود عينة الدراسة.

أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " المؤهل العلمي " يشير إلى أن اعلي فئة علمية (جامعي)، بنسبة (52.7%)، يليها فئة علمية (دراسات عليا)، بنسبة (44.5%)، وأخيراً فئة علمية (تحت الجامعي)، بنسبة (2.6%)، وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة.

### 3. المحاور البحثية .

. الأداء المستدام (كمتغير تابع): ويشتمل بدوره على الأبعاد التالية:

جدول (6) ترتيب أبعاد الأداء المستدام

م	أبعاد الأداء المستدام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الأداء الإقتصادي	3.1	0.32	3
2	الأداء الاجتماعي	3.11	0.32	2
	الأداء البيئي	3.14	1.38	1
	أبعاد الأداء المستدام ككل	3.11	0.16	مستوى متوسط

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول السابق أن :

ترتيب أبعاد الأداء المستدام, تمثل فيما يلي:

- الترتيب الأول الأداء البيئي بمتوسط حسابي (3.14).
- الترتيب الثاني الأداء الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.11).
- الترتيب الثالث الاداء الاقتصادي بمتوسط حسابي (3.1)

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لترتيب أبعاد الأداء المستدام (3.11), وهو مستوى متوسط مما يعكس اتفاق عينة الدراسة حول الأداء المستدام وأبعاده الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

### 4. اختبار الفروض

توجد فروق معنوية بين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة حول (الأداء المستدام ) تعزى للمتغيرات الديموجرافية (النوع ، المؤهل التعليمي ، البنك التابع له ).



لدراسة هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين مان ويتني وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (7)

نتائج تحليل التباين لعناصر الدراسة حسب المتغيرات الديموجرافية

مستوى المعنوية	القيمة Z الاحصائية	متوسط الرتب	العدد	العوامل الشخصية والتنظيمية	البعد
0.221	7.43	158.345	218	ذكر	الأداء المستدام
		201.51	161	انثي	
.5660	1.123	211.63	138	بنك مصر	
		150.11	138	البنك الأهلي المصري	
		202.81	103	بنك القاهرة	
.7110	.7160	224.00	10	تحت الجامعي	
		181.67	200	جامعي	
		203.15	169	دراسات عليا	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن مستوى المعنوية كلاً من القيمة المدركة للعميل والأداء المستدام أكبر من 5% مما يدل على عدم وجود إختلاف بين هذه العبارات بين آراء عينة الدراسة بالبنوك محل الدراسة ، وبناءً على النتائج السابقة يتضح أنه لا فروق معنوية بين آراء العاملين بالبنوك محل الدراسة حول (الأداء المستدام ) تعزى للمتغيرات الديموجرافية (النوع ، المؤهل التعليمي ، البنك التابع له ).

## 5. النتائج والتوصيات

### أ- النتائج

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية بالبنوك محل الدراسة أن جميع أبعاد بالأداء المستدام تتوافر بشكل كبير والمتمثلة في :

- بالأداء الاقتصادي : يتوقف تفعيله على أن يقدم البنك حزم مالية للمواطنين ذوي الدخل المحدود والأقل دخلاً، مع تعزيز ثقافة ريادة الأعمال ودعم رواد الأعمال ، ومساهمة القطاع غير الربحي بالنتائج المحلي
- الأداء الاجتماعي: وتتحقق من خلال أن يمكن البنك الاسر الضمانية/ الرياديين/ المرأة مع تطوير مشاريع اقتصادية مدرة للدخل.، وأن يقدم البنك تمويل اجتماعي بدون فوائد للمواطنين ذوي الدخل المحدود والأقل دخلاً لأغراض الزواج، والترميم، وتحمل أعباء الحياة الاسرية.، مع دعم الفئات الخاصة والاسر الأشد حاجة من خلال برامج تمويل موجهة لأسر السجناء والأيتام والأرامل والمهجورات والمعسرين، وتعزيز ثقافة الإدارة المالية والادخار لدى جميع شرائح المجتمع.
- الأداء البيئي : تبين من الدراسة الميدانية أن هذا المحور يعتمد بالدرجة الأولى على اهتمام البنك بالتنظيم والمشاركة في المؤتمرات وورش العمل التي تناقش القضايا المجتمعية، وأن يتواصل البنك باستمرار مع مختلف الهيئات والمؤسسات المجتمعية لتبادل الآراء والخبرات.، والبحث باستمرار السلوكيات الاستهلاكية للعملاء، والعمل على تخفيض المخاطر البيئية المتعلقة بصحة وأمان العاملين.

### ب. التوصيات

في ضوء النتائج السابقة أمكن للباحث تقديم التوصيات التالية :





جدول رقم (8) توصيات البحث

التوصية	آلية التطبيق	جهة التنفيذ	المدى الزمني
سعى البنوك محل الدراسة لتحسين الأداء الاقتصادي	- يقدم البنك حزم مالية للمواطنين ذوي الدخل المحدود والأقل دخلاً - يعزز البنك ثقافة ريادة الأعمال ودعم رواد الأعمال - يرفع البنك مساهمة القطاع غير الربحي بالنتائج المحلي	- إدارة الائتمان - إدارة علاقات العملاء	بصفة مستمرة
سعى البنوك محل الدراسة لتحسين الأداء الاجتماعي	- يمكن البنك الاسر من خلال تطوير مشاريع اقتصادية مدرة للدخل. - يقدم البنك تمويل اجتماعي بدون فوائد للمواطنين ذوي الدخل المحدود والاقبل دخلا لأغراض الزواج يدعم البنك الفئات الخاصة والاسر الأشد حاجة من خلال برامج تمويل	- إدارة الائتمان - إدارة علاقات العملاء	بصفة مستمرة

## حادي عشر: المراجع

### 1-المراجع العربية:

جودت عيطة. (2013). أثر الجودة والقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية. (31)2، ص 23

نهال الشحات وتامر عثمان، (2021)، "دور آليات الإدارة البيئية لإنتاج الغاز الحيوي من حمأة الصرف الصحي لتحقيق التنمية المستدامة دراسة ميدانية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 2، العدد 2، الجزء 3، كلية التجارة، جامعة دمياط، ص، 808.

### 2-المراجع الأجنبية:

- Iqbal, Q., Ahmad, N. H., Nasim, A., & Khan, S. A. R. (2020). A moderated-mediation analysis of psychological empowerment: Sustainable leadership and sustainable performance. *Journal of Cleaner Production*, 262, p12.
- Jiang, Q., Liu, Z., Liu, W., Li, T., Cong, W., Zhang, H., & Shi, J. (2018). A principal component analysis based three-dimensional sustainability assessment model to evaluate corporate sustainable performance. *Journal of Cleaner Production*, 187, p625.
- Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Gawankar, S. A. (2020). Achieving sustainable performance in a data-driven agriculture supply chain: A review for research and applications. *International Journal of Production Economics*, 219, p181.
- Liu, Y., Eckert, C., Yannou-Le Bris, G., & Petit, G. (2019). A fuzzy decision tool to evaluate the sustainable performance of suppliers in an agrifood value chain. *Computers & Industrial Engineering*, 127, p212.
- Naciti, V. (2019). Corporate governance and board of directors: The effect of a board composition on firm sustainability performance. *Journal of Cleaner Production*, 237, p27.
- Nielsen, E., Jolink, A., de Sousa Jabbour, A. B. L., Chappin, M., & Lozano, R. (2017). Sustainable collaboration: The impact of



governance and institutions on sustainable performance. *Journal of cleaner production*, 155, p4.

Randhawa, J. S., & Ahuja, I. S. (2017). 5S—a quality improvement tool for sustainable performance: literature review and directions. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(3), p350.

Xin, Y., Khan, R. U., Dagar, V., & Qian, F. (2023). Do international resources configure SMEs' sustainable performance in the digital era? Evidence from Pakistan. *Resources Policy*, 80, 103169.

Yadegaridehkordi, E., Foroughi, B., Iranmanesh, M., Nilashi, M., & Ghobakhloo, M. (2023). Determinants of environmental, financial, and social sustainable performance of manufacturing SMEs in Malaysia. *Sustainable Production and Consumption*, 35, 129-140.

Yadegaridehkordi, E., Foroughi, B., Iranmanesh, M., Nilashi, M., & Ghobakhloo, M. (2023). Determinants of environmental, financial, and social sustainable performance of manufacturing SMEs in Malaysia. *Sustainable Production and Consumption*, 35, 129-140.