

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة: الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

إعداد

د/ دعاء محمد صبري محمد محمد^(١) د/ أحمد محمد عبد الحي نور الدين^(٢)

^(١)د/ دعاء محمد صبري محمد محمد، مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنوفية، حاصل علي درجة الدكتوراه من جامعة المنوفية ٢٠١٨م، ومدرب دولي معتمد من IBCT، وأمين قسم إدارة الأعمال، ومنسق الجودة عن قسم إدارة الأعمال، ومنسق كلية التجارة للتميز المؤسسي، وعضو لجنة الخطة الاستراتيجية بالكلية، ومنسق معيار التخطيط الاستراتيجي الخاص بالجودة علي مستوى الكلية، وتتمثل الاهتمامات البحثية في مجال السلوك التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، ونظم المعلومات الإدارية.

Email : doaamsabry@hotmail.com.

^(٢)د/ أحمد محمد عبد الحي نور الدين، مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنوفية، تتمثل اهتماماته البحثية في أسلوب الإنتاج المرن، وأداء العمليات الإنتاجية، وأسلوب تنفيذ العمل في الوقت المحدد، والإنتاج الأنظف، والمسئولية الاجتماعية للشركات، والشمول المالي، وأداء الخدمات المصرفية، ونظام تخطيط موارد المشروع، والقدرة التنافسية للشركات، والأداء التنظيمي، وممارسات إدارة الموارد البشرية عالية الأداء، والبراعة التنظيمية، والنجاح الاستراتيجي، والتسييس التنظيمي، وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، والنبذ في مكان العمل.

Email : ahmed_noor106@yahoo.com.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

ملخص البحث

يسعي البحث الحالي إلي التعرف علي مدي تأثير الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة، كذلك التعرف علي مدي تأثير الهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، وأيضاً تحديد طبيعة الدور المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة، وأخيراً الكشف عن طبيعة الدور المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة، وذلك بالتطبيق علي عينة قدرها ٣٨٤ مفردة من العاملين (التلر، والرئيس المباشر، ورئيس القسم، والمدير) بفروع البنك الأهلي المصري في القاهرة، والبالغ عددهم (٢١٧٠٢) عاملاً في (١٦٢) فرعاً للبنك الأهلي في القاهرة. وتوصل البحث إلي وجود تأثير معنوي إيجابي للجينات التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي) علي سمعة المنظمة، كذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للهوية التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية) علي سمعة المنظمة، أيضاً وجود تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة، وأخيراً وجود تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة، وذلك علي أساس الدور الحيوي الذي يلعبه البنك في المجال البيئي والمجتمعي والذي يأتي مكملاً للدور الاقتصادي. وأوصت الدراسة بضرورة دعم سمعة المنظمة من خلال الاهتمام بكل من الجينات التنظيمية لفروع البنك محل الدراسة وكذلك هويتها التنظيمية من خلال إتاحة الفرص لمشاركة العاملين في البنك باتخاذ بعض القرارات، والاهتمام بأساليب تحفيز العاملين سواء المادية أو المعنوية، والاستعانة بأنظمة معلوماتية حديثة قائمة علي بنية تحتية تكنولوجية سليمة، كذلك تطوير الهيكل التنظيمي لسهولة الاتصالات الداخلية والخارجية بالبنك، والعمل علي وضع خطط زمنية لتدريب كافة العاملين، ودعم الولاء والارتباط التنظيمي لديهم، والتأكيد علي ضرورة احترام إدارة البنك والعاملين للوائح والقواعد السائدة في مجال الخدمات المصرفية .. وغيرها، وهنا تلعب استدامة الأداء دور قوي وفعل في ذلك التأثير بين الجينات والهوية التنظيمية وبين دعم سمعة فروع البنك محل الدراسة من خلال اتباع استراتيجيات متنوعة من أجل الحفاظ علي مكانة البنك في السوق، والعمل علي تنمية ثقافة الالتزام البيئي وأنها مسؤولية الجميع، وضرورة العمل الدائم علي تقديم قروض ميسرة من أجل حل مشكلات البطالة، وتحسين الظروف المعيشية.

الكلمات الدالة : الجينات التنظيمية، الهوية التنظيمية، استدامة الأداء، سمعة المنظمة.

Abstract

The Current Research seeks to identify the extent of the impact of Organizational DNA on Organization Reputation, as well as to identify the extent of the impact of Organizational Identity on the Organization Reputation, and also to determine the nature of the modified role of Performance Sustainability on the relationship between Organizational DNA and the Organization Reputation, and finally to reveal the nature of the modified role of Performance Sustainability on the relationship Between the Organizational Identity and the Organization Reputation, by applying it to a sample of 384 employees (the teller, the direct manager, the department head, and the manager) in the branches of the National Bank of Egypt in Cairo, whose number is (21702) workers in (162) branches of the National Bank of Egypt in Cairo. The research concluded that there is a positive significant effect of the Organizational DNA with its dimensions represented in (Decision Right, Motivators, Information Quality, and the Organizational Structure) on the Organization Reputation, as well as the existence of a positive significant effect of the Organizational Identity with its dimensions of (Central Features, Unique Features, and Continuity) on the Organization Reputation, also the presence of a significant average effect of Performance Sustainability on the relationship between the dimensions of Organizational DNA and the Organization Reputation, and finally the existence of a significant average effect of Performance Sustainability on the relationship between the dimensions of Organizational Identity and the Organization Reputation, on the basis of the vital role that the bank plays in the environmental and societal field, which complements the role The economist. The Study recommended the need to support the organization's reputation by paying attention to both the Organizational DNA of the bank branches under study, as well as its Organizational Identity, through: providing opportunities for the bank's employees to participate in making some decisions, paying attention to methods of motivating employees, whether material or moral, and using modern information systems based on infrastructure. Sound technology, as well as developing the organizational structure to facilitate internal and external communications at the bank, working to develop time plans for training all employees, supporting their loyalty and organizational connection, and emphasizing the need for the bank's management and employees to respect the regulations and rules prevailing in the field of banking services...etc. This is where Performance Sustainability comes into play. A strong and effective role in that influence between DNA and Organizational Identity and supporting the Reputation of the Bank branches under study by following various strategies in order to maintain the bank's position in the market, and working to develop a culture of environmental commitment and that it is everyone's responsibility, and the necessity of permanent work to provide soft loans in order to Solving unemployment problems and improving living conditions.

Keywords: Organizational DNA, Organizational Identity, Performance Sustainability, Organization Reputation.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

مقدمة :

تُعد الجينات التنظيمية Organizational DNA أحد أهم الموضوعات التي ظهرت نتيجة التطورات الفكرية المعاصرة للإدارة، فهي تمثل محاكاة للكائنات الحية التي تُحدد الصفات الموروثة والبصمات الوراثية (Elsakaan et al., 2021). فالجينات التنظيمية بمثابة القوة الفعالة لنجاح المنظمة مهما اختلف مجال نشاطها، فتسعي دائماً إلي غرس القيم والمبادئ السليمة في كافة العاملين، مروراً بتطبيق نظام معلوماتي دقيق قادر علي توفير معلومات محددة في الوقت المناسب من أجل اتخاذ القرار المطلوب، والاستعانة بأساليب التحفيز المتنوعة والملائمة للمنظمة، وهذا لن يتحقق إلا من خلال هيكل تنظيمي مرن وفعال (Nawahda & Al- Sarayrah, 2022).

وعندما تسعي المنظمات المعاصرة في إطار بيئتها الداخلية والخارجية إلي ميزة تميزها عن غيرها، فهي في حاجة إلي إدراك ماهيتها والتعرف علي شعور أعضائها وما يفكرون به تجاهها من إيجابيات وسلبيات، بحيث تعمل علي تعزيز الإيجابيات واستثمارها والحد من السلبيات وعلاجها، بما يمكنها من البقاء والاستمرار وتحقيق رسالتها وأهدافها المنشودة، وهو ما يطلق عليه الهوية التنظيمية Organizational Identity (أحمد، ٢٠٢٠). واتجهت تلك المنظمات في العشر سنوات الأخيرة إلي تصميم وتخطيط عملياتها وأنشطتها بحيث تتوافق مع المتطلبات الاقتصادية بزيادة معدلات الأرباح، والمتطلبات الاجتماعية بتحسين مستوي المعيشة للعاملين وتقديم منتجات تُفيد المجتمع وتُحقق رفاهيته، والمتطلبات البيئية من خلال تقديم منتجات صديقة للبيئة، وهذا ما يُطلق عليه استدامة الأداء Performance Sustainability (Hermundsdottir & Aspelund, 2022).

والجدير بالذكر أن سمعة المنظمة تُعد من الركائز الأساسية التي تحاول المنظمات الحفاظ عليها ودعمها باستمرار والعمل علي تحسين صورتها السلبية والحماية من ما يسمي بتهديدات السمعة؛ من أجل تعزيز ولاء العملاء، وزيادة إنتاجيتها ومبيعاتها وأرباحها، وزيادة قدرتها التنافسية والحصول علي حصص سوقية أكثر (Ndome, 2023). ولكي تتحقق سمعة تنظيمية جيدة فإن المنظمات في حاجة إلي الاهتمام بالجينات التنظيمية (المرعي، وبن ظفرة، ٢٠٢٢؛ Aminullah et al., 2019)، وكذلك الاهتمام بالهوية التنظيمية (زليخة، ٢٠٢٣) والاهتمام باستدامة أدائها (Singh et al., 2023).

وانطلاقاً من الأهمية البالغة للجينات والهوية التنظيمية وكذلك استدامة الأداء والحاجة الماسة إلي الحفاظ علي سمعة المنظمة، جاء البحث الحالي ليسلط الضوء علي أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة في ظل الدور المعدل لاستدامة الأداء، وذلك بالتطبيق علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري.

أولاً : الإطار النظري للبحث :

(١) الجينات التنظيمية Organizational DNA :

نشأ مصطلح الجينات منذ أكثر من خمسين عاماً مضت، ففي الخامس والعشرين من شهر إبريل عام ١٩٥٣م نشرت دورية علمية مقالاً بقلم كل من (Crick & Watson) يصفان فيه نموذج تركيب الحمض النووي DNA التي تمكنا من إكتشافه وأطلقا عليه سر الحياة، وقد أدى هذا الإكتشاف إلي ثورة علمية (Allen, 2018). وعلي الجانب الآخر من الجينات، ظهر مصطلح الجينات التنظيمية نتيجة للتطورات الفكرية الإدارية المعاصرة، حيث تُعد الركيزة الأساسية لسير المنظمة من أجل تحقيق أهدافها ورسم مسارها المستقبلي الذي يتطلب غرس ثقافة هذا المصطلح بين العاملين في المنظمة. (Elsanhawy & Badway, 2023).

وقد تناولت العديد من البحوث والكتابات العلمية مفهوم الجينات التنظيمية، حيث أشارت دراسة (Azudin & Mansor, 2018) إلي أن الجينات التنظيمية بمثابة البنية المكونة من القرارات الصحيحة والمحفزات والمعلومات والهيكل

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

التنظيمي، والتي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق أهدافها. وتري دراسة (Wolf 2019) أن الجينات التنظيمية عبارة عن مجموعة من الخصائص والقدرات والسلوكيات والدوافع لدي العاملين بالمنظمة مع وجود هيكل تنظيمي مستقر، والتي تؤدي إلي زيادة أدائها التنظيمي ومن ثم إنتاجيتها. بينما تري دراسة محمد (٢٠٢٠) أن الجينات التنظيمية عبارة عن مجموعة العوامل الأساسية التي يتحدد علي أساسها آليات تنفيذ الأنشطة والوظائف في المنظمة، ومدى استجابتها للتحديات الداخلية والخارجية؛ من أجل تحسين أدائها والحفاظ علي استمراريتها في ظل النمو المتسارع لبيئتها الخارجية. وتري دراسة (Elsakaan et al 2021) أن الجينات التنظيمية أداة تساعد المديرين والقادة علي تحديد الخصائص المميزة للمنظمة، ويحدد قدرتها علي تحقيق أهدافها. وهو ما أكدته دراسة (Köse & Kahveci 2022) في تعريفه للجينات التنظيمية. وتؤكد دراسة الزهيري، والعجزي (٢٠٢٢) إلي أن الجينات التنظيمية تعكس الخصائص التي تميز المنظمة عن غيرها، بحيث يكون لديها خصائص وراثية تُحدد شخصيتها مثل أي كائن حي. وتشير دراسة (Nawahda & AI- Sarayrah 2022) إلي أن الجينات التنظيمية تُمثل القوة الفكرية في نشر ثقافة المنظمة عبر الأجيال من العاملين في المنظمة، واستغلال الفرص المتاحة، والتقليل من التهديدات الخارجية، وتسهم بشكل أساسي في أداء الأعمال بفعالية، لتكتسب ميزة تنافسية عالية، وبذلك تتميز عن مثيلاتها من المنظمات لتتوارث المعارف والخبرات المكتسبة من جيل إلي جيل، وتزيد أهميتها كلما زاد حجم منظمتها ودرجة تعقيد بيئتها. وتري دراسة مصطفى (٢٠٢٣) أن الجينات التنظيمية بمثابة مصطلح مجازي يوضح مجموعة عناصر تحدد السمات الفريدة للمنظمة والتي تميزها عن غيرها من المنظمات المناظرة، وتحدد سلوكها، ونقاط قوتها وضعفها.

ومن خلال العرض السابق لتعريفات الجينات التنظيمية كما تناولته البحوث والكتابات العلمية المختلفة، تمكن الباحثان من وضع تعريف مقترح للجينات التنظيمية يتناسب مع طبيعة عمل فروع البنك الأهلي المصري محل الدراسة، بأنها "مجموعة من العناصر الرئيسية المتمثلة في حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي، والتي تساهم بشكل فعال في دعم شخصية البنك الأهلي وتميزه عن غيره من البنوك، ومن ثم تعزيز سمعته التنظيمية البنكية في المجتمع".

والجدير بالذكر أنه قامت شركة Booz Allen Hamilton في عام ٢٠٠٤م بدراسة استقصائية شملت (١٠٠) دولة، تضمنت (٢٤) قطاع، و(١٠) إدارات، و(٨) أقسام داخل كل شركة، واتضح أن الجينات التنظيمية تتكون من أربعة أبعاد رئيسية هي حق اتخاذ القرار، والمحفزات، والمعلومات، والهيكل التنظيمي (Booz, 2004). وتتمثل تلك الأبعاد والتي استخدمتها العديد من الدراسات السابقة علي النحو الآتي (محمد، ٢٠٢٠؛ شعت، ٢٠٢٢؛ الزهيري، والعجزي، ٢٠٢٢؛ مصطفى، ٢٠٢٣؛ Elsakaan et al., 2021 ; Abulencia, 2021 ; Nawahda & AI- Sarayrah, ٢٠٢٣ ; 2022 ; Elsanhaw & Badway, 2023)

- **حق اتخاذ القرار Decision Right** : يُركز هذا البعد علي تحديد مسؤولية اتخاذ القرار في المنظمة، وعدد الأفراد المشاركين في اتخاذه، وأين تنتهي سلطة اتخاذ القرار لشخص ومتى تبدأ سلطة شخص آخر، هذا ويسهم الحق في اتخاذ القرار إلي زيادة كفاءة العمل، وسرعة تقديم خدمات جيدة، بالإضافة إلي الحصول علي النتائج المطلوبة في الوقت المحدد، ويرتبط الحق في اتخاذ القرار بصلاحيات ومسئوليات محددة للشخص متخذ القرار والذي يحددها موقعه في الهيكل التنظيمي. وبالتالي فإن حق اتخاذ القرار يهتم بتحديد السلطات الأساسية الخاصة بالمشاركة في اتخاذ القرار داخل المنظمات، ومدى فعالية القرارات الخاصة بسرعة طرح المنتجات، وتقديم الخدمات الجديدة، والفترة الزمنية اللازمة للمنظمة من أجل الحصول علي النتائج.

- **المحفزات Motivators** : تُركز المحفزات علي الأهداف والحوافز والبدائل الوظيفية لدي الأفراد، فضلاً عن توضيح كيفية مكافأة الأفراد ماليًا ومعنويًا، علي ما يبذلونه من جهد تتمثل في الوسائل التي تستخدمها المنظمة لدفع العاملين لأداء أفضل. فالمحفزات تساعد علي موائمة أهداف العاملين الشخصية مع أهداف المنظمة، ومن ثم

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

فهي تؤثر علي الرضا الوظيفي لديهم، وبالتالي لابد من الاهتمام بمكافأة العاملين والاعتراف بإنجازهم في العمل ومدى تقدم أدائهم الوظيفي. والجدير بالذكر أن المحفزات بمثابة أداة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، كما أنها تلعب دوراً في الموازنة بين الجانب الإيجابي والجانب السلبي المتمثل في العقاب، والتي يجب علي المديرين الاهتمام بها. كما تعتبر المحفزات أحد العناصر التي تساعد علي تحقيق النجاح التنظيمي وتزيد من حماس الأفراد للقيام بمهام العمل بكفاءة وفعالية.

- **المعلومات Information** : تعمل المعلومات في الحفاظ علي الذاكرة المؤسسية وبدونها تفقد المنظمة الكثير من الفرص ولا تستطيع الدخول في منافسة مع مثيلتها. وأن نقص المعلومات يؤدي إلي صعوبة في اتخاذ القرارات، وتؤثر أنظمة المعلومات وهيكل البيانات في أداء المنظمات وخاصة غير الهادفة للربحية ويؤدي إلي انخفاض الإنتاجية. ويمكن القول بأن المعلومات تمثل العمود الفقري لاتخاذ القرارات، وتعتبر مكون مهم يؤثر علي باقي مكونات الجينات التنظيمية، فوجود معلومات خاطئة يؤثر بشكل سلبي علي صنع القرار وعلي المحفزات، فبدون معلومات دقيقة لا يمكن لصانعي القرار اتخاذ خطوات حاسمة واستغلال الفرص المتاحة، والتنسيق بين الأنشطة المختلفة.

- **الهيكل التنظيمي Structure** : وهو عبارة عن المخطط التنظيمي الذي يوضح المستويات الإدارية كما يحدد اتجاهات التقارير والمسار الوظيفي داخل المنظمة. فالهيكل التنظيمي هو أكثر المتغيرات الأربعة المكونة للجينات التنظيمية وضوحاً، فهو الموقع الذي تنطلق منه برامج التغيير التنظيمي. كما أن الهيكل يحدد شكل الهرم التنظيمي، وكيف تتصل الخطوط والمربعات فيما بينها داخل الخريطة التنظيمية، وكم عدد المستويات التي يتكون منها هذا الهرم التنظيمي. ويمكن تناول هذا البعد من زاوية أخرى وهي عدد مستويات التدرج الهرمي، وعدد التقارير المباشرة لكل مستوى، وتقسيم الأعمال والمهام، وتحديد متخذي القرار، والحجم التنظيمي، ونطاق الإشراف. هذا ويجب ألا يكون الهيكل التنظيمي نقطة البداية ولكنه النتيجة المنطقية للخيارات المتعلقة بالمحددات الأخرى وهي : حق اتخاذ القرار، والمعلومات، والمحفزات. ويرى الباحثان بضرورة تحديد أصحاب القرارات والتأكد من تدفق المعلومات أولاً ثم تعديل الهيكل التنظيمي وإعادة تصميم نظم الحوافز.

(٢) الهوية التنظيمية Organizational Identity :

ظهرت بدايات الاهتمام بالهوية التنظيمية علي يد كل من (Albert & Whetten) عندما قدما بحثاً عن الهوية التنظيمية عام ١٩٨٥م، والذي يعد البداية التي أشارت إلي أهمية اكتشاف الهوية التنظيمية وبنائها وتوظيفها لما لها من تأثير علي كثير من النتائج في بيئة العمل (عتوم، ٢٠٢٠). ويعد مفهوم الهوية التنظيمية مشكلة معقدة يساء فهمها، حيث يشير بعض الباحثين إلي مصطلح هوية المنظمة علي أنه ماهية المنظمة أو ما تتوقع أن تكون" أو "ماذا تفعل" أو "ماذا تستعد أن تقوم بعمله. وقد اعتبرها البعض مدخل متعدد الأبعاد ترتبط بعدة موضوعات مثل الإدارة الاستراتيجية وعلم النفس والتسويق والسلوك التنظيمي.

وقد تناولت العديد من البحوث والكتابات العلمية مفهوم الهوية التنظيمية، حيث أشارت دراسة Zundel et al (2016) إلي أن الهوية التنظيمية بمثابة وسيلة للالتزام وولاء العميل الداخلي والخارجي للمنظمة. وهذا ما أكدته دراسة Wang et al (2017) بأن الهوية التنظيمية تعبر عن التزام العاملين وارتباطهم بقيم وأهداف المنظمة، بالإضافة إلي شعورهم بالولاء تجاهها ورضيتهم في البقاء للعمل بها والاستمرار في خدمتها. وتُعرف الهوية التنظيمية علي المستوي التنفيذي بأنها الدرجة التي تكون فيها الهوية الخاصة بالتنفيذيين وادراكاتهم عن الهوية التنظيمية مترابطة ومتداخلة مع بعضها البعض، حيث تؤدي الهوية إلي تحقيق التوافق في الأهداف (Joshi & McKendall, 2018).

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

وتشير دراسة (Bankins & Waterhouse 2019) إلي أن الهوية التنظيمية هي كل ما يشعر به الأفراد داخل المنظمة، وما يفكرون به وما يحملونه من اتجاهات ورؤي مشتركة تجاه منظماتهم، سواء كانت قيم أو فلسفة أو هياكل تنظيمية، أو أنماط قيادية لذلك تتشكل نتيجة تفاعل العديد من العوامل والمؤثرات. وتري دراسة العشري (٢٠٢٠) بأن الهوية التنظيمية تفسّر ما الذي يراه العاملون كسمات مركزية فارقة للمنظمة التي ينتمون إليها، أو ما الذي يجعل منظمة ما مختلفة عن غيرها من المنظمات علي النحو الذي يرسخ لها شكلاً فريداً في أعين العاملين بها، وكذلك ما الذي يجعل منظمة ما مستمرة ولفترات طويلة علي خصائصها التنظيمية الفريدة بالرغم من التغير الذي يطراً علي الأهداف التنظيمية ذاتها. أما دراسة (Abdullah et al 2022) تري أن الهوية التنظيمية تعني التفرد والتميز من حيث المقومات والقيم التي يراها الفرد في نفسه وتدرکها المنظمة له، وتمتاز بالتكامل والاستمرارية. بينما تعرف دراسة (Zhang et al (2023) الهوية التنظيمية بأنها مجموعة الخصائص الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والبشرية والقيادية والإنتاجية التي تراكمت لدي المنظمة منذ إنشائها والتي تميزها عن غيرها من المنظمات المناظرة لها.

ومن خلال العرض السابق لتعريفات الهوية التنظيمية كما تناولته البحوث والكتابات العلمية المختلفة، تمكّن الباحثان من وضع تعريف مقترح للهوية التنظيمية يتناسب مع طبيعة فروع البنك الأهلي المصري محل الدراسة، بأنها "مجموعة من السمات المتمثلة في السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية، والتي تحاول أن تحافظ علي هوية المنظمة وسمعتها التنظيمية بين المنظمات المنافسة في سوق العمل".

وقام كل من (Albert & Whetten 1985) بدراسة من أجل الكشف عن الأبعاد الرئيسية للهوية التنظيمية والتي تتمثل في ثلاثة أبعاد هي السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية، ويمكن توضيح تلك الأبعاد التي استخدمتها العديد من الدراسات السابقة علي النحو الآتي (عتوم، ٢٠٢٠؛ مخامرة، ٢٠٢٢؛ Zhang et al., 2023 ; Abdullah et al., 2022 ; Atteya, 2021

- **السمات المركزية Central Feature** : وتعني السمات العامة والأفكار والمعتقدات المشتركة والتي إتفق عليها كل أعضاء المنظمة، والتي تُسهّم في فهم الغرض الذي من أجله تم إنشاء المنظمة ومهمتها الأساسية، ويرى البعض أن السمات العامة للمنظمة تتضمن سلسلة متصلة من السمات تتراوح ما بين المركزية إلي الأقل مركزية، بحيث تمثل السمات العامة السمات المحورية والأساسية التي تدل علي جوهر عمل المنظمة.
- **السمات المتفردة Unique Feature** : إن التميز بالنسبة للمنظمة يعني أنها المنظمة الوحيدة القادرة علي إنجاز رسالتها، حيث إن التميز لدي المنظمة يخدم مصالحها الداخلية في المنافسة مع المنافسين المباشرين، ويعطي المجال لصياغة رسالة المنظمة، ومن ثم فإنه وفقاً لبعد التميز فإن الهوية التنظيمية للمنظمة ليس ثابتة وإنما تتسم بالمرونة بما يكفي لمقارنة المنظمة بغيرها من المنظمات الأخرى.
- **الاستمرارية Continuity** : من أهم أبعاد الهوية التنظيمية هي الاستمرارية، حيث إن تغيير الهوية التنظيمية للمنظمة يتطلب تغيير تصورات أعضائها حول طبيعة المنظمة. وتتبع استمرارية الهوية من التفاعلات التي تحدث داخل المنظمة، والذي يضيف طابع الاستمرار عليها حيث إن أعضاء المنظمة يستحضرون الهوية عند اتخاذهم للقرارات وفي تعاملاتهم مع الآخرين، مما يعطي استدامة زمنية للهوية التنظيمية.

ويتضح للباحثان أنه من الضروري استمرار وجود السمات المركزية والمتفردة للمنظمة، وأن بعد الاستمرارية شرطاً أساسياً في جعل مفهوم الهوية التنظيمية مفهوماً قوياً لترسخ المنظمة لنفسها سمعة تنظيمية واضحة المعالم.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

(٣) استدامة الأداء Performance Sustainability :

علي الرغم من وجود العديد من الدراسات والبحوث في مجال استدامة الأداء إلا أنه لا يوجد تعريف موحد تم الإتفاق عليه، فمن خلال الإطلاع علي الأدبيات السابقة بخصوص هذا المفهوم، تم عرض استدامة الأداء من خلال آراء بعض الكتاب والباحثين، حيث أشارت دراسة سليمان، وهواري (٢٠١٨) أن مفهوم استدامة الأداء يرتبط بالفعالية والكفاءة الاقتصادية المتعلقة بتنظيم استهلاك الموارد من أجل خفض التكاليف مع تحقيق الأهداف المحددة، أما حاليًا فتوسع مفهوم الأداء ليشمل البعد البيئي والاجتماعي، أي أن المنظمة تحقق أهدافها مع احترام مسؤولياتها، وبهذا أصبحت المنظمة تعمل علي وضع معايير استدامة الأداء الشامل، من خلال دمج المعايير الاقتصادية مع المعايير البيئية والاجتماعية من أجل تحقيق مختلف أبعاد الأداء.

وتؤكد دراسة Nguyen et al (2018) بأن استدامة الأداء لا تقتصر علي النتائج المالية، بل تتطلب مراعاة مصالح العاملين والمجتمع المحلي والبيئة الطبيعية وكذلك الأجيال المستقبلية حتى يُطلق علي الأداء أنه مستديمًا. وقد اختلفت معه دراسة الرميدي (٢٠١٩) حيث عبّر عن استدامة الأداء أنها استمرار المنظمة في أدائها العالي، من خلال الاستفادة بكل ما تملكه من إمكانيات مادية ومالية وبشرية تساعدها علي خلق منتجات وخدمات فريدة تضمن لها استدامة موقعها في بيئة العمل. بينما تري دراسة (Tze San et al 2022) أن استدامة الأداء يعبر عن قدرة المنظمة علي إرضاء جميع الأطراف ذات المصلحة بالمفهوم الواسع والمتمثلة في المساهمين، والعاملين، والعملاء، والموردين، والحكومة، وجمعيات حماية المستهلك، وأجهزة حماية البيئة عن طريق إدماج كل من البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي مع بعضها البعض. أما دراسة Obeidat et al (2023) تري بأن استدامة الأداء عبارة عن أداء المنظمة الذي يمتد إلي ما وراء حدود تلك المنظمة، ولا يتناول فقط النتائج المالية وتعظيم المنفعة للمساهمين، بل يمتد ليشمل مراعاة مصالح الأفراد العاملين والمجتمع والعملاء والبيئة الطبيعية وكذلك الأجيال المستقبلية.

ومن العرض السابق يرى الباحثان أن استدامة الأداء ترتبط بمفهوم التنمية المستدامة والتي تعني الوفاء بإحتياجات الجيل الحالي دون الإضرار بالوفاء بإحتياجات الأجيال القادمة، وبالتالي استدامة الأداء تعبر عن "الأداء الذي يتعدى تحقيق الأهداف التقليدية للمنظمة المتعلقة أساسًا بالبقاء، وتحقيق الأرباح، والاستمرارية إلي تحقيق أهداف أخرى اجتماعية وبيئية، كما يتعدى حدودها إلي الاهتمام بتطلعات جميع الأطراف ذوي المصلحة".

وتتمثل أبعاد استدامة الأداء في ثلاثة أبعاد رئيسة ممثلة في البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي، والذي استخدمته العديد من الدراسات السابقة علي النحو الآتي (سليمان، وهواري، ٢٠١٨؛ أبو جيسار، ٢٠٢٢؛ Maldonado-Guzmán & Garza-Reyes, 2023 ; Al Koliby et al., 2022 :

- **الأداء الاقتصادي Economic Performance** : يتمثل الأداء الاقتصادي في الفائض الذي تحققه المؤسسة جراء تعظيم نتائجها، مع تخفيض إستخدام الموارد، وتلبية حاجات العملاء، عن طريق خلق قيمة لهم وذلك بأقل التكاليف، وبجودة عالية ضمن الوقت المحدد. ويمكن قياس الأداء الاقتصادي للمنظمة من خلال النتائج التشغيلية والمالية التي تحققها، فمن الناحية التشغيلية يرتبط الأداء الاقتصادي بقدرة المنظمة علي تخفيض التكاليف المرتبطة بالحصول علي الموارد، واستهلاك الطاقة، أما من الناحية المالية فيرتبط الأداء الاقتصادي بقدرة المنظمة علي تعظيم الأرباح، ونمو المبيعات، والعائد علي الاستثمار، والعائد علي الأصول بالاستعانة بالتقارير والقوائم المالية للمنظمة.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- الأداء الاجتماعي **Social Performance** : يعبر الأداء الاجتماعي عن قدرة المنظمة علي جعل مواردها البشرية أطرافاً فعالة بها، من خلال طرح سؤال حول دور المنظمة في المجتمع، فهو الترجمة الفعلية لمهمة المنظمة وتماشياً مع القيم الاجتماعية المقبولة، والتي تتعلق بتحسين مستوى المعيشة، وتحسين المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة، والعمل علي احترام حقوق العاملين وتحفيزهم، التخفيض من المخاطر وحوادث العمل. كما أن الأداء الاجتماعي يسعى إلي تحقيق رفاهية المجتمع وتحسين سبل الحصول علي الخدمات الأساسية، وتحقيق العدالة الاجتماعية، ويتم قياس الأداء الاجتماعي من خلال ضمان صحة وسلامة العاملين وتدريبهم، والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم، والعدالة في توزيع المكافآت والأجور، ومساهمة المنظمة في توفير فرص العمل، ودعم المشروعات المختلفة في المجتمع المحلي، والتي لا بد أن تنسجم مع استراتيجية تطوير المنظمة.
- الأداء البيئي **Environmental Performance** : يركز الأداء البيئي علي الجهود المبذولة من قبل المنظمات للحد من آثار عملياتها ومنتجاتها علي البيئة الطبيعية، وتسعي المنظمات إلي التقدير الكفؤ للالتزامات البيئية، بمعنى أن تعمل المنظمة بطريقة الاستخدام الأمثل للموارد لتقليل النفايات والتخلص منها بطريقة علمية سليمة، والاستخدام الملائم للطاقة من أجل تقليل المخاطر. كما تشارك بعض المنظمات في مؤتمرات دولية عن البيئة من أجل تحقيق الكفاية البيئية للمنظمة، والعمل علي اكتشاف مصادر متجددة للموارد الطبيعية لاستخدامها في العمل وتطويره والمحافظة علي البيئة.

(٤) سمعة المنظمة **Organization Reputation** :

يرى (Pires & Trez, 2018) أن سمعة المنظمة هي أحد أكثر الموارد غير الملموسة ذات قيمة للمنظمة، وتتبع هذه القيمة من كونها تُقلل عدم يقين أصحاب المصلحة بشأن أدائها في المستقبل، وتقوية الميزة التنافسية، كما تساهم في كسب ثقة الجمهور المستهدف، إلي جانب تعظيم قدرة المنظمة علي تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة عالية للمستفيدين، ويُبرز هذا التعريف أهمية سمعة المنظمة في كسب ثقة المستفيدين وأصحاب المصالح، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي علي تقديم خدمات ومخرجات ذات قيمة مضافة عالية للمجتمع الخارجي. وتري دراسة الزياي (٢٠٢٠) أن سمعة المنظمة تأتي من مصدرين، المصدر الأول وهو الداخلي للحفاظ علي هوية المنظمة وبقائها واستمرارها، أما المصدر الثاني وهو الخارجي فيتكون من بناء علاقات متناغمة مع الأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة، والتي تؤدي إلي الحصول علي العديد من المزايا التنافسية.

وتري دراسة (Overman et al, 2020) بأن سمعة المنظمة عبارة عن توقعات الأفراد فيما يخص ما تحققه المنظمة من خدمات تقابل احتياجات المجتمع. وتؤكد دراسة (Ciesiołkiewicz, 2020) أن سمعة المنظمة تمثل أصل من الأصول غير الملموسة للمنظمة، فهي تعبر عن رأس مال المنظمة العاطفي ومصدرًا من مصادر تحقيق المزايا التنافسية لها. ويمكن تعريف سمعة المنظمة علي أنها التراكم الزمني للنتائج التي تحققها المنظمة من خلال تفاعلاتها البيئية الداخلية والخارجية، وبشكل يحقق الولاء والانتماء من قبل أفرادها (Ajayi & Mmutle, 2021). وتري دراسة البشيتي (٢٠٢٢) بأن سمعة المنظمة عبارة عن مجموعة الممارسات الإدارية لجودة الخدمة وجودة الأداء المالي والحوكمة والمسؤولية الاجتماعية وغيرها من العوامل التي تتكامل لتحقيق تقدير إيجابي واحترام ومصداقية من قبل أصحاب المصلحة. وعرفت دراسة (Ali et al, 2023) سمعة المنظمة بأنها تمثل انطباعات وادراكات العاملين والمستفيدين والجهات الحكومية والمجتمع المدني عن المنظمة ومكانتها.

ومن خلال العرض السابق لسمعة المنظمة، تمكّن الباحثان من وضع تعريف مقترح لسمعة المنظمة بأنها "تمثل الانطباع أو التصورات الإيجابية أو السلبية المترامية المتكونة من قبل أي فرد يتعامل مع المنظمة، والمرتبطة بكل عمليات وأنشطة المنظمة".

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

اختلف الباحثين في وضع الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس سمعة المنظمة، حيث تري دراسة (Helm 2007) أن أبعاد سمعة المنظمة تتمثل في الرؤية والقيادة، وبيئة العمل، واجتذاب العاملين، والأداء المالي، وجودة السلع والخدمات، واتفقت هذه الأبعاد مع دراسات كل من (Szwajca 2018) ; Chung et al (2019) ; Mahmood & Bashir (2020) التي استخدمت أبعاد جودة السلع والخدمات، والرؤية والقيادة وأضافت بُعدين آخرين هما التوجه بالعمل وشهرة المنظمة، والتي أيدت معها دراسة (Petrick 2011) في استخدام الشهرة والمكانة المرموقة بين المنظمات كمقياس لسمعة المنظمة، واتفقت دراسة (Zeesahn 2020) مع بُعد جودة السلع والخدمات وأضاف عليه أبعاد الابتكار، والارتباط الذاتي، والعلامة التجارية، كما قامت دراسة (Jawad & Jatheer 2021) بإضافة بُعد المسؤولية الاجتماعية إلي مقياس سمعة المنظمة، وأخيرًا قامت دراسة (Zhang 2009) بقياس سمعة المنظمة من خلال بُعدين هما المكون العاطفي والذي يعكس مدى إعجاب العميل بالمنظمة وتقديره لها، ومكون معرفي يعكس درجة تقدير العميل للجدارات والريادة التنافسية للمنظمة.

ويتضح للباحثان من خلال العرض السابق للأبعاد المستخدمة في قياس سمعة المنظمة أنه وبالرغم من اختلاف هذه الأبعاد شكلاً إلا أن هناك تقارب في مضمون هذه الأبعاد، ومن ثم تم استخدام أبعاد سمعة المنظمة بشكل إجمالي من خلال عشرة عبارات في البحث الحالي.

ثانياً : الدراسات السابقة :

تُعد الدراسات السابقة الإطار الفكري المرجعي للبحث، حيث تمكّن الباحثان بدراستهما وتحليلها أن يستفيد منها في صياغة مشكلة البحث وفروضة، وتحديد متغيرات البحث وأدواته، ومحاولة تلافي أوجه القصور التي وقعت بها تلك الدراسات، وكذلك الاستفادة من نتائجها وتوصياتها، ومن ثم يقوم الباحثان في هذا الجزء بتناول بعض الدراسات السابقة والتي أُتيحت لهما الاطلاع عليها من حيث أهم الأهداف ومجال التطبيق وأهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها، والتي أمكن تصنيفها في أربع مجموعات علي النحو الآتي :

(١) دراسات سابقة تناولت الجينات التنظيمية :

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت الجينات التنظيمية، نذكر منها دراسة محمد (٢٠٢٠) والتي هدفت إلي الكشف عن تأثير الجينات التنظيمية علي الثقة التنظيمية، وذلك بالتطبيق علي العاملين بالمستشفيات الجامعية بمصر. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط إيجابي بين أبعاد الجينات والتنظيمية والثقة التنظيمية، وأن هناك تأثير معنوي لأبعاد الجينات التنظيمية علي الثقة التنظيمية، حيث دلت النتائج لوجود تأثير لبعدين فقط من أبعاد الجينات التنظيمية وهما المحفزات والهيكل التنظيمي علي النزاهة كأحد أبعاد الثقة التنظيمية.

في حين هدفت دراسة (Elsakaan et al 2021) إلي اختبار أثر الجينات التنظيمية علي التميز المؤسسي لشركات بتروال الإسكندرية من خلال تحسين الأداء التنظيمي كمتغير وسيط. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي للجينات التنظيمية علي التميز المؤسسي من خلال الأداء التنظيمي كمتغير وسيط في الشركات محل الدراسة، كما توجد علاقة ارتباط موجبة بين الجينات التنظيمية والأداء التنظيمي، ووجود علاقة ارتباط موجبة بين الجينات التنظيمية والتميز المؤسسي.

وسعت دراسة (Abulencia 2021) إلي تحديد العلاقة المعنوية بين الجينات التنظيمية والإجهااد المهني والأداء، وحددت هذه الدراسة أثار الجينات التنظيمية من (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، والمعلومات، والهيكل) في بيئة تعليمية تضم ١٤٦ معلم ثانوي بالمدارس العامة و٣٠ من غير المعلمين. وتوصلت الدراسة إلي أن الهيكل التنظيمي وحق اتخاذ القرار مرتبطة عكسياً بشكل كبير بالإجهااد المهني، وفي الوقت نفسه وجدت الاستجابة السريعة لأفعال الآخرين وتدفق المعلومات، أنه لا توجد علاقة إيجابية بالجينات التنظيمية ككل.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

وتناولت دراسة الزهيري، والعجزي (٢٠٢٢) اختبار الدور المعدل الذي تلعبه الجينات التنظيمية للمستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى في العلاقة بين يقظتها الاستراتيجية وقدرتها علي إدارة أزمة كوفيد ١٩. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير لكل من اليقظة الاستراتيجية والجينات التنظيمية للمستشفيات محل الدراسة في إدارتها لأزمة كوفيد ١٩، كما ثبت وجود تأثير معدل للجينات التنظيمية في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وإدارة أزمة كوفيد ١٩.

وفي دراسة قام بها Nawahda & Al- Sarayrah (2022) بهدف التعرف علي فاعلية الجينات التنظيمية في تحقيق أداء ريادي بأبعاده المتمثلة في (التخطيط المسبق، والكفاءة، وتحمل المخاطر، والابداع، والابتكار والتحديث)، بالتطبيق علي جميع مديري فروع البنوك التجارية الأردنية والتي بلغ عددها (١٣) مفردة. وتوصلت الدراسة إلي وجود أثر ذات دلالة إحصائية للجينات التنظيمية بأبعاده المتمثلة في (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، والمعلومات، والهيكل التنظيمي) في تحقيق الأداء الرائد في البنوك التجارية الأردنية.

وركزت دراسة شعت (٢٠٢٢) في تحديد أثر الجينات التنظيمية علي الابداع التنظيمي لدى مديري الوظائف الإشرافية في وكالة الغوث الدولية بمدينة غزة، وبلغت العينة ٢٩١ مفردة من مديري الوظائف الإشرافية. وتوصلت الدراسة إلي أن المنظمة تتمتع بدرجة كبيرة بالابداع تنظيمي تصل بنسبة ٦٩,٤٨٪، وذلك لشعور الموظفين بالمسؤولية تجاه الوكالة، وأن أبعاد الجينات التنظيمية من (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، والمعلومات، والهيكل التنظيمي) متوفرة لدى مديري الوظائف الإشرافية بدرجة كبيرة، حيث كان الوزن النسبي الإجمالي للجينات التنظيمية ٧٠٪.

وفي نفس السياق هدفت دراسة السلواي، وغنيم (٢٠٢٢) إلي تحديد أثر الجينات التنظيمية في الابداع التنظيمي في شركات الصناعات الدوائية في فلسطين بوجود الرقابة الاسراتيجية متغيراً وسيطاً، وتم توزيع ٢٦٨ إستمارة استقصى علي عينة الدراسة بطريقة عشوائية علي موظفين الشركات محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلي وجود أثر بين الجينات التنظيمية والابداع التنظيمي وكان هذا الأثر جزئياً وليس بشكل كلي.

كذلك في نفس السياق هدفت دراسة مصطفى (٢٠٢٣) إلي تحديد أثر الجينات التنظيمية بوصفها متغير مستقل متعدد الأبعاد من (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي) علي الابداع التنظيمي واختبار الدور الوسيط للثقة التنظيمية، وتم إجراء البحث عن عينة طبقية عشوائية قواما ٣٧٨ مفردة. وتوصلت الدراسة إلي وجود أثر للجينات التنظيمية علي الابداع التنظيمي والثقة التنظيمية، وأن الثقة التنظيمية تتوسط العلاقة بين الجينات التنظيمية والابداع التنظيمي.

وسعت دراسة Elsanhawy & Badway (2023) إلي تحديد تأثير الجينات التنظيمية علي مرونة المنظمات واستدامتها، بالتطبيق علي قطاع البترول المصري (شركات النفط والغاز). وتوصلت الدراسة إلي أن هناك أثر معنوي إيجابي للجينات التنظيمية علي مرونة واستدامة المنظمات، مما يتطلب تأهيل العاملين من أجل تغيير طريقة أداء العمل، وتحديد أهداف مرنة وواقعية وقابلة للتحقيق.

وهناك دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الجينات التنظيمية بأبعاده المتمثلة في حق اتخاذ القرار، والمحفزات، والمعلومات، والهيكل التنظيمي، وبين سمعة المنظمة، حيث توصلت دراسة Zha et al (2018) إلي وجود ارتباط بين جودة المعلومات (كأحد أبعاد الجينات التنظيمية) لوسائل التواصل الاجتماعي وبين سمعة المنظمات التي تُبنى علي تلك المعلومات، وبالتالي لابد من التأكد من مصداقية مصدر نقل المعلومات حتي لا تتأثر سمعة المنظمات سلباً بمعلومات مضللة. وتوصلت دراسة Aminullah et al (2019) إلي وجود علاقة قوية بين المحفزات (كأحد أبعاد الجينات التنظيمية) وسمعة المنظمة بالتطبيق علي الجامعات الحكومية، فكلما استخدمت الإدارة أساليب تحفيز للعاملين بالجامعة كلما دُعمت سمعتها التنظيمية، لما يتحقق لهؤلاء العاملين رضا وظيفي وتنمية ولائهم المؤسسي للجامعة، مما يتحقق ميزة تنافسية للجامعة.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

في حين أن دراسة المرعي، وبن ظفرة (٢٠٢٢) هدفت إلي الكشف عن مكونات الجينات التنظيمية وانعكاساتها علي تعزيز سمعة المنظمة بالتطبيق علي شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير، وشملت هذه الدراسة مسحًا ميدانيًا لعينة مكونة من (٢٠٢) موظف وموظفة من أصل (٤١٦) مفردة. وتوصلت الدراسة إلي توافر مكونات الجينات التنظيمية لدي الشركة محل الدراسة بمتوسط مرتفع، وتحقيق السمعة لدي الشركة مرتفع، ووجود علاقة وأثر بين مكونات الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة، ويتضح من النتائج أن العلاقة كانت إيجابية قوية وبلغت نسبة التأثير ٧٥,٤٪.

(٢) دراسات سابقة تناولت الهوية التنظيمية :

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت الهوية التنظيمية، نذكر منها دراسة عتوم (٢٠٢٠) والتي هدفت إلي تحديد مستوى أبعاد القيادة الأخلاقية ومستوى تعزيز الهوية التنظيمية من وجهة نظر الموظفين الإداريات في كلية العلوم والدراسات الإنسانية بالجبيل. وتوصلت الدراسة إلي أن مستوى أبعاد القيادة الأخلاقية جاءت بدرجة كبيرة، وجاء مستوى تعزيز الهوية التنظيمية بدرجة كبيرة، كما توصلت الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين القيادة الأخلاقية وتعزيز الهوية التنظيمية.

بينما هدفت العشري (٢٠٢٠) إلي الكشف عن العلاقة بين خصائص الهوية التنظيمية وأثرها علي التماثل التنظيمي لدي العاملين بشركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج بوسط الدلتا، وشمل مجتمع البحث جميع مديري أعضاء الإدارتين العليا والوسطي بشركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج التي تقع في نطاق إقليم وسط الدلتا. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط بين جميع أبعاد الهوية التنظيمية وجميع أبعاد التماثل التنظيمي.

في حين قامت دراسة Atteya (2021) بتحديد الدور الوسيط للتميز التنظيمي المدرك في العلاقة بين الصورة الخارجية المدركة والهوية التنظيمية، وأجريت الدراسة علي عينة مكونة من ٢٧٩ مفردة من العاملين في منظمات تجارة المشروبات ومنظمات غذائية كبيرة في الإسكندرية. وتوصلت الدراسة إلي أن الصورة الخارجية المدركة لها آثار إيجابية علي كل من الرضا الوظيفي والاستغراق الوظيفي، هذا بالإضافة إلي دور الوساطة الجزئي للهوية التنظيمية علي العلاقات بين المتغيرات، كما أظهرت النتائج أن التميز التنظيمي المدرك يلعب دور الوسيط في تعزيز العلاقة بين الصورة الخارجية المدركة والهوية التنظيمية.

من زاوية أخرى قامت دراسة عبد الرحمن، ونبيل (٢٠٢٢) بتحديد العلاقة بين التمكين الوظيفي كظاهرة تنظيمية حديثة وتعزيز الهوية التنظيمية كبعد ثقافي، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي بأداته الوحيدة وهي استمارة الاستبيان المتضمنة لـ ٣٨ بندًا. وتوصلت الدراسة إلي أن أبعاد التمكين الوظيفي تعمل علي تعزيز الهوية التنظيمية، وبالتالي يجب رفع مستويات الالتزام والولاء لدى عاملها لتعزيز الهوية التنظيمية كعملية مستمرة تقوم بها الإدارة وتظهر في سلوكيات الأفراد وممارساتهم.

وسعت دراسة Abdullah et al (2022) إلي فحص الهوية التنظيمية الرقمية من خلال تحليل محتوى المهام وبيانات الرؤية لمواقع الشركات الصغيرة والمتوسطة الماليزية والسنغافورية. وتوصلت الدراسة إلي حاجة الشركات محل الدراسة لتطوير الهوية التنظيمية الرقمية من أجل تحديد السمات الشخصية للعلامة التجارية لها للتنافس مع الشركات العالمية الرائدة. كما تشير النتائج إلي أن مديري الشركات الصغيرة والمتوسطة يمكنهم تطوير هوية تنظيمية رقمية فريدة من خلال توصيل بيانات رؤيتهم ورسالتهم علي مواقعهم الإلكترونية كأصل إستراتيجي للحفاظ علي سمعة الشركة.

وركزت دراسة مخامرة (٢٠٢٢) علي تحديد مستوي ممارسة مديرية الثانوية لإدارة الانطباع وعلاقتها بالهوية التنظيمية لدي معلمهم، ومعرفة تأثير كل من متغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة علي مستوى الهوية التنظيمية لدي المعلمين، وأجريت الدراسة علي عينة عشوائية بسيطة قوامها (٣٦١) معلمًا. وتوصلت الدراسة إلي أن درجة ممارسة إدارة الانطباع جاءت مرتفعة ومستوى الهوية التنظيمية جاء بدرجة (مرتفعة)، مع وجود علاقة

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

ارتباطية موجبة بين ممارسة إدارة الانطباع ومستوى الهوية التنظيمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد المعلمين لمستوى الهوية التنظيمية وفقاً للمتغيرات الديموجرافية.

بينما هدفت دراسة (Zhang et al (2023) إلي الكشف عن تأثير كفاءة إدارة الموارد البشرية علي أداء المنظمات في وجود الهوية التنظيمية كمتغير وسيط. وتوصلت الدراسة إلي أن هناك علاقة مباشرة بين كفاءة إدارة الموارد البشرية والهوية التنظيمية، كذلك وجود علاقة مباشرة بين الهوية التنظيمية وأداء المنظمات، بالتطبيق علي ٥٧٠ مدير موارد بشرية في منظمات مختلفة.

وهناك دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة، حيث توصلت دراسة Joshi & McKendall (2018) إلي أن الأفعال غير الأخلاقية مثل المخالفات المالية والإدارية، كذلك العلاقة السيئة بين العاملين وبعضهم البعض من سخرية وتندر في العديد من المنظمات تهدد الهوية التنظيمية لها، مما يؤثر سلباً علي سمعتها التنظيمية.

وفي دراسة قام بها Banks & Waterhouse (2019) بهدف التعرف علي علاقة الهوية التنظيمية بسمعة المنظمة، بالتطبيق علي منظمات القطاع العام. وتوصلت الدراسة إلي أن هناك علاقة ارتباط بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة، بما يحقق مجموعة من المزايا أهمها جذب عاملين أكفاء متقدمين لشغل الوظائف، وتعزيز الانطباع العام في أذهان العاملين المحتملين، والحفاظ علي ولاء العاملين الحاليين.

وتناولت Doering et al (2021) تحديد تهديدات الهوية التنظيمية وعلاقتها بسمعة المنظمة، بالتطبيق علي الحكومة المحلية في المملكة المتحدة. وتوصلت الدراسة إلي أن غياب تقييم الأداء بصورة دورية، كذلك التقييمات السلبية للأداء الخارجي للحكومة من قبل بعض المواطنين من أهم تهديدات الهوية التنظيمية والتي تؤثر سلباً علي سمعتها التنظيمية، وبالتالي فهناك علاقة معنوية بين تهديدات الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة.

وفي نفس السياق هدفت دراسة زليخة (٢٠٢٣) إلي التعرف علي إدارة الهوية التنظيمية الرقمية وتهديدات السمعة، بالتطبيق علي الشبكة المعلوماتية العملاقة علي الويب GAFAM في دولة الجزائر. وتوصلت الدراسة إلي أن هناك العديد من التهديدات التي تواجه سمعة تلك الشبكة المعلوماتية والتي تعجز إدارة الهوية التنظيمية الرقمية في معالجتها وهي أن تلك الشبكات أفرزت تراجعاً في قدرة الدولة علي ممارسة سيادتها الرقمية، وأنها لا تزال بعيدة عن الأهداف المرجوة، لا سيما وأن الفضاء الرقمي أصبح مكاناً خطراً بالنسبة للدول التي لم تتبني خططاً استراتيجية بغية حماية بنيتها التحتية الرقمية. ومن ثم لابد من إيجاد طرق جديدة تسمح بحماية البيانات المتواجدة علي أجهزة الحاسب سواء كانت خاصة بأشخاص أو منظمات.

(٣) دراسات سابقة تناولت استدامة الأداء :

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت استدامة الأداء، نذكر منها دراسة أبو جيسار (٢٠٢٢) والتي هدفت إلي تحليل أثر تنمية الموارد البشرية في استدامة الأداء، ومعرفة مدى ممارسة تنمية الموارد البشرية واستدامة الأداء ومنهجية كايزن في منظمات تنمية البادية الأردنية. وتوصلت الدراسة وجود أثر تنمية الموارد البشرية بأبعادها (التعليم الرسمي، وتقييم الخبرات الوظيفية، والعلاقات الشخصية) علي استدامة الأداء بأبعادها (الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي)، ووجود أثر لتنمية الموارد البشرية في استدامة الأداء بوجود الدور المعدل لمنهجية كايزن.

كما إهتمت دراسة موسي، ومسعد (٢٠٢٢) بتحديد العلاقة بين الريادة الإستراتيجية واستدامة الأداء في الجامعات المصرية، والعلاقة بين الارتباط الوظيفي واستدامة الأداء، كذلك العلاقة بين إيمان العمل واستدامة الأداء، وذلك باستخدام عينة قوامها ٣٦٢ مفردة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية محل الدراسة. وتوصلت الدراسة

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

إلي أن مستوى الريادة الإستراتيجية واستدامة الأداء في الجامعات المصرية محل الدراسة متوسط، وارتفاع الارتباط الوظيفي وإدمان العمل، ووجود علاقة ارتباط طردي بين الريادة الإستراتيجية واستدامة الأداء والارتباط الوظيفي وإدمان العمل، وبين الارتباط الوظيفي واستدامة الأداء، ووجود علاقة ارتباط عكسي بين إدمان العمل واستدامة الأداء، ولعب إدمان العمل والارتباط الوظيفي دور الوساطة الجزئية في العلاقة بين الريادة الإستراتيجية واستدامة الأداء.

وقامت دراسة (Al Koliby et al (2022) بالكشف عن تأثير اكتساب المعرفة ونشرها علي استدامة الأداء للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم باتخاذ إدارة المعرفة كمتغير وسيط علي شركات التصنيع صغيرة ومتوسطة الحجم في ماليزيا. وتوصلت الدراسة إلي أن اكتساب المعرفة يؤثر بشكل كبير علي استدامة الأداء للشركات الصغيرة والمتوسطة في التصنيع، وأن نشر المعرفة يتوسط جزئياً.

وسعت دراسة (Tze San et al (2022) إلي اكتشاف العلاقة بين التعاون الدولي كأداة لتوقعات البيئة العالمية واستدامة الأداء للمؤسسات من خلال الأدوار المعتدلة للوعي البيئي وديناميكية تكنولوجيا الخضراء في بلدين ناميين باكستان وماليزيا. وتوصلت الدراسة إلي أن الأداء المالي والبيئي أكثر تأثيراً في باكستان وماليزيا، وليس للأداء الاجتماعي تأثيراً، وأن للوعي البيئي دوراً معتدلاً هاماً في تأثير توقعات البيئة العالمية علي الأداء المالي.

بينما ركزت دراسة الطراونة (٢٠٢٢) علي تحديد أثر إدارة الموارد البشرية الخضراء علي استدامة الأداء بأبعدها المتمثلة في (الأداء الاقتصادي، والأداء الاجتماعي، والأداء البيئي) من خلال الدور المعدل لليقظة الإستراتيجية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وتوصلت الدراسة إلي وجود أثر لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء علي الأداء المستدام بأبعاده مجتمعه في الشركات محل الدراسة. وجود أثر لليقظة الإستراتيجية في تحسين أثر إدارة الموارد البشرية الخضراء بأبعدها علي استدامة الأداء بأبعدها مجتمعة في الشركات محل الدراسة. وأوصت الدراسة بدعوة شركات صناعة الأدوية الأردنية لتبني المفاهيم والمبادئ والممارسات الخضراء لإدارة الموارد البشرية باعتبارها من الإستراتيجيات الحديثة لتحقيق استدامة الأداء.

في حين تناولت دراسة (Obeidat et al (2023) التأثير المباشر وغير المباشر لمساهمة الموارد البشرية الخضراء وتأثير النية الإستراتيجية الخضراء والتمكين الأخضر علي الإقتصاد الدائري واستدامة الأداء، وتأثير الإقتصاد الدائري علي الأداء المستدام بالتطبيق علي قطاع الخدمات. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي للنية الإستراتيجية الخضراء علي إدارة الموارد البشرية الخضراء والتمكين الأخضر علي الإقتصاد الدائري واستدامة الأداء، ووجود تأثير غير مباشر للإقتصاد الدائري علي الصلة بين إدارة الموارد البشرية الخضراء واستدامة الأداء.

وفي دراسة نايف، وحاتم (٢٠٢٣) والتي هدفت إلي بيان العلاقة بين القيادة التكميلية وتحسين استدامة الأداء لعينة من فنادق الدرجة الممتازة، وبلغ حجم العينة الخاضعة للتحليل (٢٠٠) عامل من مستويات وظيفية مختلفة. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، وإنها تمتلك قيادة تكميلية ومعايير لاستدامة الأداء بصورة جيدة، وتشير النتائج إلي إرتفاع مستوى إدراك العاملين بمختلف المستويات بأن المنظمات التي يعملون فيها تمتلك قيادة لديها من مؤهلات القيادة التكميلية، مما يكون دافع مهم للعاملين لاستدامة الأداء.

وفي دراسة قام (Maldonado-Guzmán & Garza-Reyes (2023) من أجل تحسين استدامة الأداء في شركات التصنيع، وتقليل انبعاث الملوثات وتوليد النفايات الصناعية، والعمل علي تحفيز تبني الإقتصاد الأخضر أثناء ممارسات التصنيع لتحسين الأداء الخالي من الهدر المستدام بشكل كبير للمنظمات، لذلك تم جمع البيانات من ٤٦٠ مدير يعملون في شركات صناعة السيارات في المكسيك. وتوصلت الدراسة إلي أن تقليل الملوثات والنفايات لها تأثير إيجابي كبير علي كل ممارسات الإقتصاد الأخضر واستدامة الأداء للشركات محل الدراسة.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

ومن زاوية أخرى هناك دراسة ربطت بين استدامة الأداء وسمعة المنظمة، وهي دراسة (Singh et al (2023) والتي هدفت إلي تحديد دور استدامة الأداء كمتغير معدل في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسمعة المنظمات، بالتطبيق علي ٣٢٥ مديرًا في شركات متعددة الجنسيات في الهند. وتوصلت الدراسة إلي أن المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بشكل إيجابي بسمعة المنظمات، وأن استدامة الأداء لها دور مؤثر إيجابي في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسمعة المنظمة.

(٤) دراسات سابقة تناولت سمعة المنظمة :

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت سمعة المنظمة، نذكر منها دراسة (Martín-Miguel et al (2020) والتي هدفت لتحليل مدي تأثير الاستدامة والابتكار والأداء المتصور وجودة الخدمة وبيئة العمل والحوكمة الرشيدة علي سمعة المدارس لدى الخريجين، وذلك بالتطبيق علي عينة ٣٤٢ من خريجي المدارس. وتوصلت النتائج إلي أن الاستدامة وجودة الخدمة والحوكمة لها تأثير إيجابي علي السمعة التنظيمية لهذه المؤسسات التعليمية، ومع ذلك فإن الابتكار والأداء المتصور لدي الإدارة المدرسية ليس له تأثير إيجابي علي سمعة هذا النوع من المؤسسات، كما أن التنمية المهنية لمديري المدارس تجعلهم علي وعي بالجوانب التي تولد المزيد من السمعة.

وسعت دراسة (Ajayi & Mmutle (2021) للتعرف علي سمعة المنظمة من خلال المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المنظمات في جنوب إفريقيا. وتم إجراء استطلاع رأي علي ١٠ منظمات ذات سمعة مرموقة في جنوب أفريقيا. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية لتلك المنظمات وتكوين سمعتها التنظيمية. ومن ثم لا بد من اغتنام الفرص المتاحة في البيئة الخارجية، وإتباع استراتيجيات الإعلام لتوضيح مستوي المسؤولية الاجتماعية مع أصحاب المصالح المختلفة.

وتناولت دراسة سرحان، وزبيدي (٢٠٢١) تحديد دور إدارة السمعة الإلكترونية في إقبال العملاء علي منتجات شركة الجنيدي للألبان بالأردن. وتوصلت الدراسة إلي وجود درجة استجابة مرتفعة جدًا علي سؤال الدراسة الرئيس حول دور إدارة السمعة الإلكترونية في إقبال العملاء علي منتجات شركة الجنيدي للألبان، كما أشارت إلي عدم وجود فروق في دور إدارة السمعة الإلكترونية في إقبال العملاء علي منتجات الشركة وفقًا لمتغيرات النوع، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والعمر، وطبيعة العمل.

أما دراسة مصطفى (٢٠٢١) فتناولت دور القيادة الريادية في تحسين السمعة التنظيمية للمدرسة الثانوية العامة في مصر، حيث تم بناء مقياس للسمعة التنظيمية طبق علي عينة من أولياء الأمور عددها ٥١٢ مفردة. وتوصلت الدراسة إلي أن المدرسة الثانوية العامة في مصر تعاني من جوانب القصور والتي تؤثر علي سمعتها التنظيمية، والتي أبرزها افتقاد معلمي هذه المرحلة للمهارات التدريس الحديثة، وضعف قدرات الإدارة المدرسية علي ابتكار أساليب لتسهيل الخدمات التعليمية المقدمة لأولياء الأمور، وضعف انتظام الطلاب، وقصور الإدارة المدرسية في اغتنام فرص مشاركة الطلاب في المسابقات الرياضية، علاوة علي ضعف دور الأنشطة الطلابية في ترسيخ القيم الاجتماعية وغيرها من جوانب القصور والتي تعكس الصورة الذهنية السلبية الراسخة لدى أولياء الأمور.

بينما ركزت دراسة سليمان (٢٠٢٢) علي الكشف عن تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية علي كلاً من سمعة المنظمة من منظور عملائها وثقة العملاء، والتعرف علي مدي تأثير ثقة العملاء علي سمعة المنظمة، وأخيرًا التعرف علي الدور الوسيط لثقة عملاء شركات الاتصالات المصرية في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات وسمعتها التنظيمية، وتم تطبيق البحث علي عينة حجمها ٣٤٢ مفردة من عملاء شركات الاتصالات في مصر. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير لأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات علي كلاً من سمعة الشركات وثقة العملاء كلاً علي

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

حده، أيضًا يوجد تأثير لثقة عملاء شركات الاتصالات علي سمعتها، كما تم التوصل إلي وجود دور وسيط لثقة العملاء بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وسمعة الشركات محل الدراسة.

في حين هدفت دراسة Merlin & Chen (2022) إلي التعرف علي تأثير إدارة الموارد البشرية الخضراء علي السمعة التنظيمية، بالتطبيق علي ٣٣١ عاملاً في منظمة ضيافة في جمهورية الكونغو الديمقراطية. وتوصلت الدراسة إلي وجود أثر معنوي إيجابي لإدارة الموارد البشرية الخضراء علي السمعة التنظيمية، ومن ثم يجب علي المديرين في قطاع الضيافة الاهتمام بالممارسات الخضراء، وتعزيز السلوك الأخضر والمبادرة، وزيادة الوعي البيئي حتى يشعر الموظفون بالفخر لكونهم جزءاً من المنظمة وينجذبون إليها.

كما هدفت دراسة البشيتي، وآخرون (٢٠٢٢) إلي التعرف إلي دور الفاعلية الذاتية كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسمعة المنظمة في الجامعة الإسلامية بالمحافظات الفلسطينية الجنوبية. وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير قوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في سمعة المنظمة بالجامعة الإسلامية، يضاف إلي ذلك وجود تأثير بدرجة متوسطة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية في الفاعلية الذاتية، ووجود تأثير بدرجة متوسطة للفاعلية الذاتية في سمعة المنظمة، مما يدل علي وجود علاقة طردية بينهم. وأن الفاعلية الذاتية تعتبر وسيطاً جزئياً بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسمعة المنظمة من وجهة نظر موظفي الجامعة.

وسعت دراسة Ali et al (2023) إلي الكشف عن تأثير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات علي سمعة المنظمة من خلال الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط، بالتطبيق علي المنظمات المتوسطة والكبيرة في باكستان. وتوصلت الدراسة إلي أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لها تأثير كبير ومتفائل علي سمعة المنظمة، ووجود تأثير للثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمات علي سمعة المنظمة.

وفي دراسة قام بها الشريف (٢٠٢٣) بهدف التعرف علي واقع سمعة المنظمة بأبعادها الثلاث (المسؤولية المجتمعية، وجودة الخدمات المقدمة، والابداع) لجامعة تبوك وآليات تطويرها من وجهة نظر المستفيدين، البالغ عددهم ١٩٦٤ فرداً من المستفيدين من خدمات الجامعة. وأشارت النتائج إلي أن واقع سمعة المنظمة لجامعة تبوك جاء متوسطاً، وأن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق سمعة المنظمة تمثلت في المعوقات المجتمعية والمعوقات المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة والمعوقات المتعلقة بالابداع.

وبناءً علي ماتم استعراضه من الدراسات السابقة، استطاع الباحثان أن يحددان الفجوة البحثية التي يغطيها البحث الحالي وهي :

- استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في تحديد منهج البحث وبناء أداة البحث، وفي بناء الإطار النظري لهذا البحث، وفي تحديد مشكلة البحث، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة للبحث الحالي.
- ندرة عدد الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية التي تناولت العلاقة بين كل من الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة، كذلك العلاقة بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة.
- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تُعد من الدراسات الأولى التي أُجريت في هذا المجال علي مستوى جمهورية مصر العربية - في حدود علم الباحثين - التي تربط بين الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية وبين سمعة المنظمة في وجود استدامة الأداء كمتغير معدل، كما تتخذ هذه الدراسة أحد البنوك التجارية المصرية كمجتمع للدراسة الحالية.
- ركزت الدراسات السابقة علي قطاعات متعددة بخلاف قطاع التطبيق في الدراسة الحالية، ومنها المنظمات الصناعية، والمنظمات الخدمية مثل مؤسسات التعليم العالي، والمدارس، وذلك في بيئات عربية أو أجنبية تختلف عن البيئة المصرية، وهو ما يضيف أهمية خاصة للبحث الحالي.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- لم تعد المؤسسات اليوم تفكر في التركيز علي تحقيق الأداء الاقتصادي وذلك من خلال الأرباح والحصص السوقية علي حساب كلاً من الأداء الإجتماعي والبيئي اللذان تم إهمالهما تمامًا، فأصبح من الضروري التركيز علي استدامة الأداء لتبني نظم الإدارة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمنظمات.
- ستسهم نتائج البحث في تكوين تصور واضح عن العلاقة بين متغيرات الدراسة وتأثيرها علي سمعة فروع البنوك مجال التطبيق، ومن ثم يمكن الاستفادة من هذه النتائج لتقديم توصيات فعالة.
- أهمية مجال التطبيق بأنه أحد القطاعات الحيوية والاستراتيجية في البيئة المصرية، وهو القطاع المصرفي، حيث يقدم للمسؤولين غطارًا علميًا يمكن من خلاله الإلمام بأثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة البنك مع وجود استدامة الأداء كمتغير معدل.
- لم يرصد الباحثان أي دراسة تناولت استدامة الأداء كمتغير معدل في العلاقة بين الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية وبين سمعة المنظمة. ومن ثم يمكن القول بأن هناك فجوة في الإنتاج الفكري لدراسة طبيعة العلاقة بين استدامة الأداء كمتغير معدل والجينات التنظيمية والهوية التنظيمية بوصفهما متغيرين مستقلين علي سمعة المنظمة، وأن الإطار الذي يقترحه الباحثان للكشف عن حقيقة هذه العلاقات ربما يمثل إسهامًا علميًا في فتح آفاق للمزيد من الدراسات المستقبلية في مجال إدارة الأعمال.

ثالثاً : الدراسة الاستطلاعية :

اعتمد الباحثان في إجراء الدراسة الاستطلاعية علي أسلوب المقابلات الشخصية، إذ تم إجراء عدد (٢٣) مقابلة مع عدد من المستقضي منهم المتمثلين في (التلر، والرئيس المباشر، ورئيس القسم، والمدير) بفروع البنك الأهلي المصري في القاهرة، ووجهت المقابلة بعدد من الأسئلة التي تناقش أبعاد الجينات التنظيمية، وكذلك أبعاد الهوية التنظيمية، ومدى تأثير كل منهما علي دعم سمعة الفروع محل الدراسة، أيضاً دور استدامة الأداء في ذلك التأثير. وتوصلت الدراسة الاستطلاعية إلي أنه يجب دعم سمعة فروع البنك الأهلي محل الدراسة سواء السمعة الأدائية أو الإجرائية أو الفنية أو الأخلاقية، علي الرغم من المؤشرات التي جاءت في تقرير الاستدامة وتقارير أخرى خاصة بالبنك الأهلي كما يأتي (البنك الأهلي المصري، ٢٠٢٢) :

- بلغت مساهمات البنك الأهلي المصري أكثر من ٩,٣ مليار جنيه خلال الست سنوات الأخيرة فيما يتعلق بتطوير العشوائيات، ومكافحة الفقر، وإنشاء نموذج للمجتمعات المتكاملة، ودعم المرأة المعيلة، وسداد ديون الغارمات، وتوفير مشروعات موددة للدخل المستدام، ومساعدة ذوي الهمم علي الدمج الكامل في المجتمع.
- يلعب البنك الأهلي المصري دورًا نشطًا في تسجيل العملاء الجدد لمبادرة البنك المركزي الصغيرة (مشروعك). ونتيجة لذلك، تلقى (٢٠٠) عميل أول تمويل لهم من خلال البنك الأهلي المصري في عام ٢٠١٩م. ويمثل تمويل المؤسسات الجديدة ١٣٪ من إجمالي قاعدة العملاء، و ٢٥٪ من الحدود المعقولة في إطار مبادرة البنك المركزي للتمويل الصغير البالغة ١١ مليار جنيه.
- يقدم البنك الأهلي المصري ما يقرب من ٧٤ مليار جنيه في إطار مبادرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلي مساهمة البنك في مبادرة التمويل العقاري.
- دعم صندوق إغاثة الأسر التي تعاني من أعباء الديون الشخصية (الغارمين) بمبلغ (٧٥) مليون جنيه جنبًا إلي جنب مع منظمة مصر الخير.
- في عام ٢٠١٩م وفرّ البنك وظائف لعدد (١٧٧) موظفًا من ذوي الاحتياجات الخاصة، وبالتالي يعد البنك مساهمًا في أهداف التنمية الوطنية الاجتماعية.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- ساهم البنك الأهلي المصري في مجال التعليم من خلال افتتاح عدد كبير من المدارس بعد تطويرها وتجهيزها بتكلفة قدرها ١٦ مليون جنيه مثل المدرسة الذكية بأبو الريش في أسوان، والمساهمة في إنشاء جامعة زويل للعلوم والتكنولوجيا بمقدار ٢٥٠ مليون جنيه.

رابعاً : مشكلة وتساؤلات البحث :

تواجه البنوك اليوم منافسات شديدة فيما بينهم من أجل دعم والحفاظ علي سمعتها البنكية، مما يُحتم عليها ضرورة التأكيد علي الجينات التنظيمية لها وكذلك الهوية التنظيمية؛ للمساعدة في فهم بيئتها الداخلية والتعرف علي نقاط قوتها وضعفها، وتحديد السمات الفريدة التي تميزها عن غيرها من البنوك. والجدير بالذكر أن البنك الأهلي المصري يلعب دوراً حيوياً في المجال المجتمعي والبيئي والذي يأتي مكملاً للدور الاقتصادي، وهو ما يظهر بوضوح من خلال توفير برامج ومنتجات تعمل علي تحقيق أهداف التنمية سواء علي المستوى المحلي أو الدولي.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث، وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، يمكن القول بأن مشكلة البحث يمكن تجسيدها بصورة رئيسة في "ما هو تأثير كل من الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة البنك، مع الأخذ في الاعتبار استدامة الأداء كمتغير معدل؟" وبلغة أكثر تحديداً، فإن هذا البحث يسعى إلي تقديم إجابات واضحة علي عدد من التساؤلات البحثية الآتية :

١. ما تأثير الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي في القاهرة؟
٢. ما تأثير الهوية التنظيمية سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة؟
٣. هل تُعدّل استدامة الأداء من قوة العلاقة بين الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة بفروع البنك الأهلي محل الدراسة؟
٤. هل تُعدّل استدامة الأداء من قوة العلاقة بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة بفروع البنك الأهلي محل الدراسة؟

خامساً : أهداف البحث :

تتمثل أهداف البحث وفقاً لمشكلة وتساؤلات البحث فيما يأتي :

١. التعرف علي مدي تأثير الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي في القاهرة.
٢. التعرف علي مدي تأثير الهوية التنظيمية سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.
٣. تحديد طبيعة الدور المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.
٤. الكشف عن طبيعة الدور المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.
٥. التوصل إلي توصيات تخدم القطاع المصرفي في مصر.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

سادساً : أهمية البحث :

تستمد هذا البحث أهميتها من الاعتبارات العلمية والعملية الآتية :

(١) الأهمية العلمية :

- يسعى ذلك البحث إلي سد الفجوة البحثية المتمثلة في دراسة العلاقة بين الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية كمتغيرات مستقلة وبين سمعة المنظمة كمتغير تابع، في وجود استدامة الأداء كمتغير معدل وذلك بالتطبيق علي فروع البنك الأهلي بمحافظة القاهرة.
- يُعد هذا البحث من الدراسات القليلة - في حدود علم الباحثين- التي تناولت الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية واستدامة الأداء وسمعة المنظمة وتطبيقها علي قطاع الخدمات، حيث إن أغلبية الدراسات السابقة تركز في تطبيقها علي القطاع الصناعي.
- فتح المجال أمام الباحثين لمزيد من الدراسة والتحليل للتعرف علي طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالدراسة الحالية في قطاعات خدمية أخرى تختلف في طبيعتها وخصائصها عن البنوك بصفة عامة والبنك الأهلي بصفة خاصة.

(٢) الأهمية العملية :

- مساعدة نتائج البحث إدارة فروع البنك الأهلي محل الدراسة في الاستفادة من الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية ودورها في دعم وتعزيز سمعتها البنكية، مع الاستعانة بدور استدامة الأداء كمتغير معدل في العلاقة بين تلك المتغيرات.
- تستمد أهمية البحث أيضاً من مجال التطبيق المتمثل في البنك الأهلي لما له من فروع متعددة علي مستوي الجمهورية، ويسعي دائماً إلي دعم سمعته البنكية من خلال الاهتمام بالجينات وهويته التنظيمية، وكذلك مساهمته الفعالة في التنمية المستدامة وتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠.

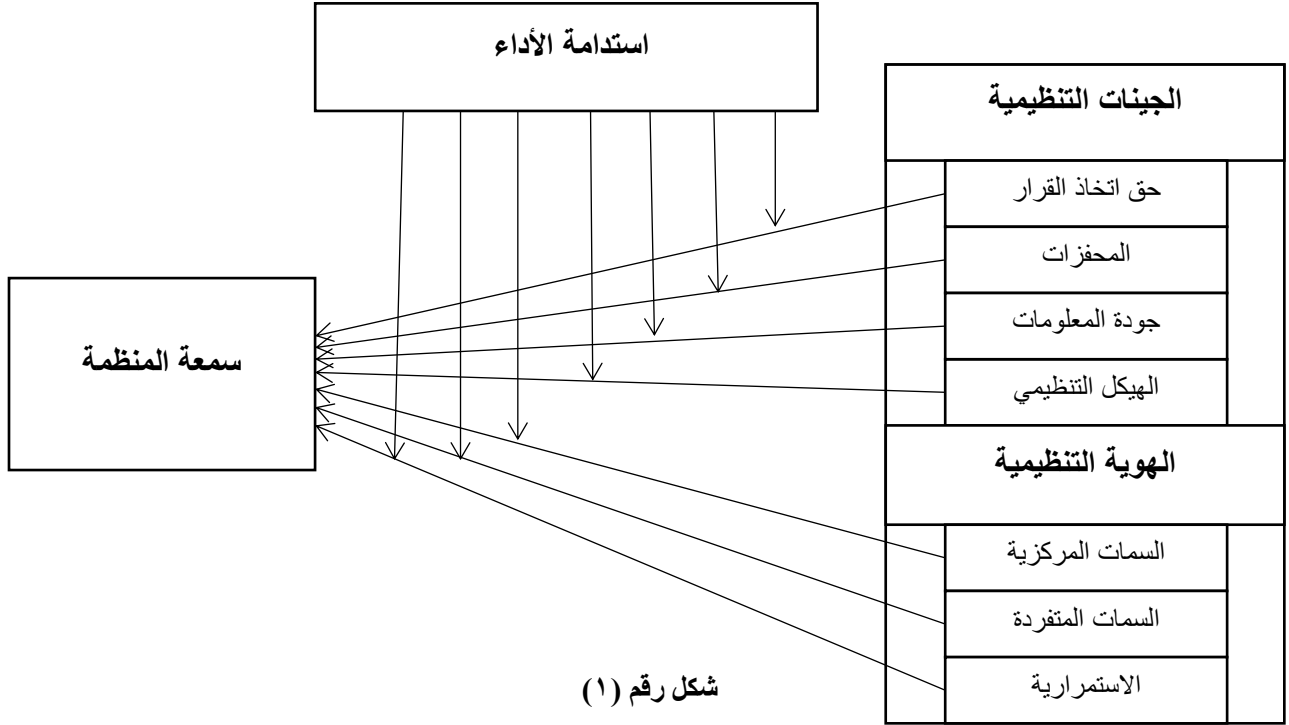
سابعاً : فروض البحث :

تتمثل فروض البحث فيما يأتي :

١. يوجد تأثير معنوي إيجابي للجينات التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي في القاهرة.
٢. يوجد تأثير معنوي إيجابي للهوية التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.
٣. يوجد تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.
٤. يوجد تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

وبناءً علي ما سبق، يمكن تصور إطار البحث وفروضه كما هو موضح بالشكل التالي رقم (١).



شكل رقم (١)

نموذج الدراسة

ثامناً : منهجية البحث :

تشتمل منهجية البحث علي كل من أنواع البيانات ومصادرها، ومجتمع وعينة البحث، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، وأساليب قياس متغيرات البحث، وأساليب تحليل البيانات، ويوضح الباحثان ذلك علي النحو الآتي :

١ - البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها :

تطلب إعداد هذا البحث البيانات الآتية :

(أ) **بيانات ثانوية** : تتعلق بالإطار الفكري لمتغيرات البحث المتمثلة في الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية واستدامة الأداء وسمعة المنظمة، من حيث المفهوم والأبعاد، وتم الحصول عليها من خلال مراجعة البحوث والدراسات السابقة المنشورة علي المستويين العربي والأجنبي، والمنشورة في قواعد البيانات العالمية، وشبكة الإنترنت، وقد أسهمت هذه البيانات في تأصيل الإطار النظري.

(ب) **بيانات أولية** : تتعلق بالكشف عن درجة/أو قوة تأثير الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة، كذلك درجة/أو قوة تأثير الهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، أيضاً التعرف علي طبيعة الدور المعدل لاستدامة الأداء في العلاقة بين كل من الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، وتم الحصول علي ذلك من عينة الدراسة باستخدام قائمة استقصاء صُممت لهذا الغرض.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

٢- مجتمع وعينة البحث :

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين (التلر، والرئيس المباشر، ورئيس القسم، والمدير) بفروع البنك الأهلي المصري في القاهرة، والبالغ عددهم (٢١٧٠٢) عاملاً في (١٦٢) فرعاً للبنك الأهلي في القاهرة من أصل (٥١٧) فرعاً لذات البنك في جميع محافظات مصر، ومن ثم فإن القاهرة تستحوذ علي (٣١,٣٣٪) من إجمالي فروع البنك الأهلي المصري (البنك الأهلي المصري، ٢٠٢٢). ونظراً لضخامة حجم مجتمع الدراسة ومن ثم القيود الخاصة بالوقت والتكلفة، قرر الباحثان الاعتماد علي أسلوب العينات، ولهذا سُحبت عينة عشوائية بسيطة لاختيار أفضل العناصر التي لديها البيانات اللازمة للدراسة (إدريس، ٢٠١٢). وبلغ حجم العينة ٣٨٤ عاملاً بفروع البنك الأهلي في القاهرة، من خلال الاعتماد علي المعادلة الآتية (الأزهرى، ٢٠١٠) :

$$n = [P(1- P) / [d^2/z^2]]$$

حيث (d) تعني نسبة الخطأ المسموح به في التقدير ٠,٠٥، و (z) تعني الدرجة المعيارية المقابلة لمستوي الثقة ٩٥٪ = ١,٩٦، (P) تعني نسبة توفر الخاصية والمحايدة ٠,٥٠.

٣- أداة البحث وطريقة جمع البيانات :

تم جمع البيانات الأولية للبحث عن طريق قائمة استقصاء مباشرة ومعلنة الغرض، واشتملت القائمة علي خمسة أسئلة، اشتمل السؤال الأول علي (٢٤) عبارة تتعلق بالجينات التنظيمية، بينما تضمن السؤال الثاني علي (٢٨) عبارة تتعلق بالهوية التنظيمية، في حين تضمن السؤال الثالث علي (١٨) عبارة تتعلق باستدامة الأداء، أما السؤال الرابع فتضمن (١٠) عبارة تتعلق بسمعة المنظمة، والسؤال الخامس والأخير تضمن بيانات خاصة بعينة البحث. وتم جمع البيانات من مفردات العينة من خلال المقابلة الشخصية مع المستقضي منهم في مكان العمل بالبنك، وبلغ عدد القوائم المستردة من عينة البحث ٣٣٤ من أصل ٣٨٤ استمارة، وهي تُعادل نسبة ٨٧٪ تقريباً، وهي نسبة مرتفعة في العلوم الاجتماعية.

٤- أساليب قياس متغيرات البحث :

تضمنت البحث الحالي أربعة متغيرات تمثلت في الجينات التنظيمية، والهوية التنظيمية كمتغيرات مستقلة، واستدامة الأداء كمتغير معدّل، وسمعة المنظمة كمتغير تابع. واعتمد الباحثان علي مجموعة من المقاييس العلمية المتضمنة عدداً من العبارات لقياس كل متغير، مستخدماً مقياس ليكرت الخماسي للموافقة وعدم الموافقة، وهو يتراوح بين غير موافق تماماً (=١)، وموافق تماماً (=٥)، ويستعرض الباحثان متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة في قياسها علي النحو الآتي :

٤-١) الجينات التنظيمية (المتغير المستقل) :

اعتمد الباحثان في قياس هذا المتغير علي المقياس الذي أعده في الأصل (Booz (2004)، والذي يضم عدد (٢٤) عبارة موزعة علي أربعة أبعاد ممثلة في عدد (٦) عبارة لقياس بُعد حق اتخاذ القرار، وعدد (٦) عبارة لقياس بُعد المحفزات، وعدد (٦) عبارة لقياس بُعد جودة المعلومات، وعدد (٦) عبارة لقياس بُعد الهيكل التنظيمي. ويعتبر هذا المقياس من أشهر المقاييس التي ثبتت صدقها وثباتها، حيث استخدمته العديد من الدراسات السابقة العربية مثل (محمد، ٢٠٢٠ ؛ شعت، ٢٠٢٢ ؛ الزهيري، والعجزي، ٢٠٢٢ ؛ مصطفى، ٢٠٢٣) وكذلك الدراسات الأجنبية مثل (Elsakaan et al., 2021 ; Abulencia, 2021 ; Nawahda & Al- Sarayrah, 2022 ; Elsanhawy & Badway, 2023)

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

(٢-٤) الهوية التنظيمية (المتغير المستقل) :

اعتمد الباحثان في قياس هذا المتغير علي المقياس الذي أعده في الأصل (Albert & Whetten, 1985)، والذي يضم عدد (٢٨) عبارة موزعة علي ثلاثة أبعاد ممثلة في عدد (٩) عبارة لقياس بُعد السمات المركزية، وعدد (٨) عبارة لقياس بُعد السمات المتفردة، وعدد (١١) عبارة لقياس بُعد الاستمرارية. ويعتبر هذا المقياس من أشهر المقاييس التي ثبت صدقها وثباتها، حيث استخدمته العديد من الدراسات السابقة العربية مثل (عتوم، ٢٠٢٠ ؛ مخامرة، ٢٠٢٢)، وكذلك الدراسات الأجنبية مثل (Atteya, 2021 ; Abdullah et al., 2022 ; Zhang et al., 2023) .

(٣-٤) استدامة الأداء (المتغير المعدل) :

اعتمد الباحثان في قياس هذا المتغير علي المقياس الذي تناولته العديد من الدراسات السابقة سواء العربية مثل (سليمان، وهواري، ٢٠١٨ ؛ أبو جسر، ٢٠٢٢)، أو الأجنبية مثل (Al Koliby et al., 2022 ; Maldonado-Guzmán & Garza-Reyes, 2023)، وتم تعديل بعض العبارات حتي تتماشى مع طبيعة عمل البنوك، حيث تضمن المقياس عدد (١٨) عبارة موزعة علي ثلاثة أبعاد ممثلة في عدد (٧) عبارة لقياس الأداء الاقتصادي، وعدد (٦) عبارة لقياس الأداء الاجتماعي، وعدد (٥) عبارة لقياس الأداء البيئي.

(٤-٤) سمعة المنظمة (المتغير التابع) :

اعتمد الباحثان في قياس هذا المتغير علي المقياس الذي تناولته بعض الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية (Ali et al., 2023 ; Ajayi & Mmutle, 2021 ; Martín-Miguel et al., 2020)، والذي يضم عدد (١٠) عبارات تتماشى مع طبيعة عمل البنوك.

٥- أساليب تحليل البيانات :

تم الاعتماد في تحليل البيانات بالبحث الحالي علي أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)، وذلك تحت مظلة البرنامج الإحصائي WarpPLS.6، من أجل إجراء اختبارات تقييم كل من نموذج القياس والنموذج الهيكلية، وتحديد التأثير المباشر للجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، وأيضًا توضيح التأثير المعدل لاستدامة الأداء بين الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة، والتأثير المعدل بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة.

تاسعًا : حدود البحث :

تتمثل حدود البحث فيما يأتي :

١. اقتصر تطبيق البحث الحالي علي البنك الأهلي المصري، وذلك لعدة إعتبارات أهمها (البنك الأهلي المصري، ٢٠٢٢) :
- أن البنك الأهلي المصري أول من أطلق وحدة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في القطاع المصرفي في مصر منذ أكثر من ٥٠ عامًا.
- يُجسّد البنك الأهلي المصري أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) من خلال مجموعة متكاملة من وظائفه معتمدًا علي الركائز الثلاث للاستدامة (الاقتصادية، والمجتمعية، والبيئية).

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- تركز فلسفة البنك الأهلي المصري علي الدراسة المستفيضة لاحتياجات المجتمع، من خلال وضع برامج زمنية محددة لتنفيذ مشروعات تنمية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن، وذلك في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠.
- حصد البنك الأهلي المصري علي العديد من الجوائز المحلية والعالمية مثل جائزة أفضل بنك مصري في مجال الخدمات المصرفية من مؤسسة Asian Banker، وجائزة أفضل بنك في مجال المسؤولية المجتمعية علي مستوى أفريقيا من EMEA FINANCE.
٢. وفقًا لمتطلبات الوقت والجهد والتكلفة، اقتصر تطبيق الدراسة الحالية علي فروع البنك الأهلي في محافظة القاهرة.
٣. اقتصر البحث علي الجينات التنظيمية بأبعادها المتمثلة في حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي، كذلك الهوية التنظيمية بأبعادها المتمثلة في السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية كمتغيرات مستقلة وتأثيرها علي سمعة المنظمة كمتغير تابع في وجود استدامة الأداء كمتغير معدّل.
٤. تم تطبيق البحث الحالي خلال الفترة الزمنية المتمثلة من عام ٢٠٢٢م حتي شهر يوليو عام ٢٠٢٣م.
٥. تمثلت وحدة المعاينة للبحث في فئات (التلر، والرئيس المباشر، ورئيس القسم، والمدير) في فروع البنك الأهلي محل الدراسة.

عاشراً : تقييم نموذج البحث :

قام الباحثان بتقييم نموذج البحث من زاويتين رئيسيتين وفقاً لأسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بطريقة المربعات الصغري الجزئية، علي النحو الآتي :

(١) تقييم نموذج القياس :

يتم تقييم نموذج القياس للبحث الحالي بأربع خطوات رئيسية، ممثلة في تقييم ثبات المقاييس بالنسبة للمؤشر (ثبات المؤشر)، والبُعد (ثبات الاتساق الداخلي)، كذلك تقييم صدق المقاييس من خلال صدق التقارب، وصدق التمايز، وذلك علي النحو الآتي :

١/١ - تقييم ثبات المؤشر Indicator Reliability :

تم تقييم ثبات المؤشر من خلال تحديد مقدار ما يفسره كل بُعد من تباين في كل عبارة من العبارات التي تقيس هذا البُعد، حيث تكون معاملات التحميل الخارجية لكل عبارة من عبارات المتغير أكبر من "٠,٧٠" (Hair et al., 2017)، مع العلم أن الحد الأدنى المقبول لثبات المؤشر (٠,٥٠). ويتضح من نتائج الجدول رقم (١) أن معاملات التحميل الخارجية لكل عبارة تجاوزت الحد الأدنى المقبول (٠,٧٠)، وهذا يدل علي ثبات كل عبارة من العبارات التي يشملها المقياس.

٢/١ - تقييم ثبات الاتساق الداخلي Internal Consistency Reliability :

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، ومعامل الثبات المركب Composite Reliability (CR)، من أجل تقييم ثبات الاتساق الداخلي لكل بُعد من خلال قياس مدى ارتباط العبارات (المؤشرات) التي تقيس نفس البُعد ببعضها. وتُعد قيمة أي معامل منهما مقبولة إذا تراوحت بين "٠,٧٠، ٠,٩٥" (Hair et al., 2017). وتشير نتائج الجدول رقم (١) إلي أن جميع قيم معامل ألفا ومعامل الثبات المركب مقبولة، وهذا يدل علي أن جميع الأبعاد تتصف بدرجة عالية من ثبات الاتساق الداخلي.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء
دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

٣/١ - تقييم صدق التقارب Convergent Validity :

تم استخدام متوسط التباين المستخرج لكل بُعد (Average Variance Extracted (AVE)، من أجل تقييم صدق التقارب لكل بُعد من خلال قياس مدي التوافق أو التقارب بين العبارات التي تستخدم لقياس المتغير أو أحد أبعاده. وتُعد قيمة هذا المتوسط مقبولة إذا زادت عن "٠,٥٠" (Hair et al., 2017). وتشير نتائج الجدول رقم (١) إلي أن جميع قيم (AVE) لكل متغير أو بُعد مقبولة، وهذا يدل علي أن مقاييس الدراسة تتصف بدرجة عالية من صدق التقارب.

جدول رقم (١)

تقييم ثبات وصدق التقارب لمقاييس البحث

تقييم صدق التقارب	تقييم ثبات الاتساق الداخلي		تقييم ثبات المؤشر	المتغير/البعد
	معامل الثبات المركب (CR)	معامل ألفا (α)	معاملات التحميل الخارجية *	
متوسط التباين المستخرج (AVE)				
٠,٧٢٥	٠,٩٢٢	٠,٨٣٠	٠,٩٢١-٠,٨٠٦	١. حق اتخاذ القرار
٠,٦٨٠	٠,٨٦٤	٠,٧٥٩	٠,٩١٥-٠,٨٣٩	٢. المحفزات
٠,٧١٠	٠,٧٥٠	٠,٨٤٥	٠,٨٧٧-٠,٧٨٠	٣. جودة المعلومات
٠,٦٥٠	٠,٧٢٩	٠,٧٦٨	٠,٨٩٠-٠,٨٣٣	٤. الهيكل التنظيمي
٠,٦٨٩	٠,٩٥١	٠,٨٦٣	٠,٩٤٤-٠,٧٤٩	٥. السمات المركزية
٠,٧٥٥	٠,٨٠٨	٠,٩٠١	٠,٩١٦-٠,٧٥٠	٦. السمات المتفردة
٠,٦٧٣	٠,٩٤٤	٠,٨٨٢	٠,٨٦٦-٠,٧٧١	٧. الاستمرارية
٠,٧٧٠	٠,٨٣٩	٠,٩٢١	٠,٨٩٢-٠,٨٥٣	٨. استدامة الأداء
٠,٧٦٤	٠,٩١٥	٠,٧٩٨	٠,٩٤٤-٠,٨١٩	٩. سمعة المنظمة

٤/١ - تقييم صدق التمايز Discriminant Validity :

تم استخدام معيار Fornell-Larcker، من أجل تقييم صدق التمايز لمتغيرات الدراسة من خلال قياس مدي التباعد أو التنافر المنطقي بين المتغيرات، بمعنى أدق أن هذا المعيار يقوم علي أن تكون قيمة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE) لكل متغير أكبر من معاملات الارتباط بين المتغير وباقي المتغيرات الأخرى (Hair et al., 2017)، وهو ما توصل إليه الباحثان من خلال عرض نتائج الجدول رقم (٢)، مما يدل علي أن مقاييس البحث تتصف بدرجة عالية من صدق التمايز.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء
دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

جدول رقم (٢)

معاملات الارتباط بين متغيرات البحث وتقييم صدق التمايز باستخدام معيار Fornell-Larcker

م	المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
١	حق اتخاذ القرار.	٠,٨٥١								
٢	المحفزات.	**٠,٥٨٣	٠,٨٢٥							
٣	جودة المعلومات.	**٠,٦١٩	**٠,٧٣٢	٠,٨٦٣						
٤	الهيكل التنظيمي.	**٠,٥٥٤	**٠,٥٢٨	**٠,٦٨١	٠,٨٠٦					
٥	السمات المركزية.	**٠,٧٢٢	**٠,٧٤٠	**٠,٥٤٥	**٠,٧١٩	٠,٨٣٠				
٦	السمات المتفردة.	**٠,٥٧٥	**٠,٦٥٣	**٠,٧٧٠	**٠,٦٧١	**٠,٦٢٩	٠,٨٦٩			
٧	الاستمرارية.	**٠,٤٩٦	**٠,٤٩٥	**٠,٦٣٠	**٠,٦٢٨	**٠,٥٥٧	**٠,٧٥١	٠,٨٢٠		
٨	استدامة الأداء.	**٠,٦٣٣	**٠,٥٢٧	**٠,٧٢١	**٠,٥٧٢	**٠,٧٤٠	**٠,٦٦٣	**٠,٧٢٧	٠,٨٧٧	
٩	سمعة المنظمة.	**٠,٧١٢	**٠,٦٢٢	**٠,٤٧٨	**٠,٧٣٠	**٠,٥٦٤	**٠,٧٤٥	**٠,٦٣٨	**٠,٧٤٢	٠,٨٧٤

** معنوي عند مستوى معنوية ٠,٠١.

قيم القطر الرئيس المظلل يمثل الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE).

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

(٢) تقييم النموذج الهيكلي :

تم استخدام متوسط معامل المسار (APC) Average Path Coefficient، ومتوسط معامل التحديد - Average R-Squared (ARS)، ومتوسط معامل التحديد المعدل (AARS) Average Adjusted R-Squared، ومتوسط معامل تضخم التباين (AVIF) Average Variance Inflation Factor، وجودة الملاءمة Tenenhaus Goodness of Fit (GOF) (Kock, 2019)؛ من أجل تقييم النموذج الهيكلي، أي لتقييم مدى ملاءمة النموذج المقترح لاختبار فروض البحث، ويوضح الجدول التالي قيم مؤشرات تقييم النموذج الهيكلي :

جدول رقم (٣)

قيم مؤشرات تقييم النموذج الهيكلي

المؤشر	القيمة الفعلية	القيمة المقبولة
متوسط معامل المسار APC	٠,٤٢٠، P<٠,٠٠١	P-Value ≤ 0.05
متوسط معامل التحديد ARS	٠,٤٦٥، P<٠,٠٠١	P-Value ≤ 0.05
متوسط معامل التحديد المعدل AARS	٠,٤٥١، P<٠,٠٠١	P-Value ≤ 0.05
متوسط معامل تضخم التباين AVIF	٢,١٦٧	القيمة تعد مقبولة إذا كانت ≥ ٥، ومثالية إذا كانت ≥ ٣,٣
جودة الملاءمة GOF	٠,٦٦٥	الجودة منخفضة إذا كانت القيمة ≤ ٠,١٠، ومتوسطة إذا كانت القيمة ≤ ٠,٢٥، ومرتفعة إذا كانت القيمة ≤ ٠,٣٦

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

حادي عشر : نتائج اختبار فروض البحث :

■ نتائج اختبار الفرض الأول :

تم صياغة الفرض الأول من فروض هذا البحث والذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معنوي إيجابي للجينات التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي في القاهرة". ويُفيد اختبار مدى صحة هذا الفرض في تحقيق الهدف الأول من أهداف هذا البحث، حيث تبين من نتائج الجدول رقم (٤) بوجود تأثيرات مباشرة إيجابية لأبعاد الجينات التنظيمية مأخوذاً بصورة إجمالية وكل متغير من متغيراته (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة، حيث تبين أن أكثر الأبعاد أهمية وقدرة علي تفسير سلوك المتغير التابع (سمعة المنظمة) وذلك وفقاً لمعاملات المسار هو بُعد حق اتخاذ القرار ٠,٣٦٤، يليه بُعد جودة المعلومات ٠,٣٢١، ثم بُعد المحفزات ٠,٣٠١، وأخيراً بُعد الهيكل التنظيمي ٠,٢٩٥، وجميعها معنوية عند مستوى ٠,٠٥، كما هو موضح بالجدول التالي.

جدول رقم (٤)

أثر الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة بفروع البنك الأهلي محل الدراسة

التأثيرات المباشرة		المتغير التابع	المتغير المستقل (الجينات التنظيمية)
دلالة المعلمة	قيمة (P)	قيمة معامل المسار	
دال	٠,٠٠٠	٠,٣٦٤	حق اتخاذ القرار
دال	٠,٠٢٩	٠,٣٠١	المحفزات
دال	٠,٠٠٤	٠,٣٢١	جودة المعلومات
دال	٠,٠٠٠	٠,٢٩٥	الهيكل التنظيمي
٪٥٦		قيمة معامل التحديد R ²	

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي بالجدول رقم (٤) أن قيمة معامل التحديد بلغت ٪٥٦ عند مستوى معنوية ٠,٠١ وهو ما يعني أن أبعاد الجينات التنظيمية تُسهم بنسبة ٪٥٦ في تفسير التباين في سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى. وفي ضوء ذلك يتضح صحة الفرض الأول للبحث بوجود تأثير معنوي إيجابي للجينات التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (حق اتخاذ القرار، والمحفزات، وجودة المعلومات، والهيكل التنظيمي) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي في القاهرة.

■ نتائج اختبار الفرض الثاني :

تم صياغة الفرض الثاني من فروض هذا البحث والذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معنوي إيجابي للهوية التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة". ويُفيد اختبار مدى صحة هذا الفرض في تحقيق الهدف الثاني من أهداف هذا البحث، حيث تبين من نتائج الجدول رقم (٥) بوجود تأثيرات مباشرة إيجابية لأبعاد الهوية التنظيمية مأخوذاً بصورة إجمالية وكل متغير من متغيراته (السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة، حيث تبين أن أكثر الأبعاد أهمية وقدرة علي تفسير سلوك المتغير التابع (سمعة المنظمة)

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

وذلك وفقاً لمعاملات المسار هو بُعد السمات المركزية ٠,٣٨٥، يليه بُعد الاستمرارية ٠,٣٤٤، وأخيراً بُعد السمات المتفردة ٠,٣١٦ وجميعها معنوية عند مستوى ٠,٠٥، كما هو موضح بالجدول التالي.

جدول رقم (٥)

أثر الهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة بفروع البنك الأهلي محل الدراسة

التأثيرات المباشرة			المتغير التابع	المتغير المستقل (الهوية التنظيمية)
دلالة المعطمة	قيمة (P)	قيمة معامل المسار		
دال	٠,٠٣٥	٠,٣٨٥	سمعة المنظمة	السمات المركزية
دال	٠,٠٠٦	٠,٣١٦		السمات المتفردة
دال	٠,٠٠٠	٠,٣٤٤		الاستمرارية
٪٦٣			قيمة معامل التحديد R ²	

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي بالجدول رقم (٥) أن قيمة معامل التحديد بلغت ٪٦٣ عند مستوى معنوية ٠,٠١ وهو ما يعنى أن أبعاد الهوية التنظيمية تُسهم بنسبة ٪٦٣ في تفسير التباين في سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى. وفي ضوء ذلك يتضح صحة الفرض الأول للدراسة بوجود تأثير معنوي إيجابي للهوية التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية) علي سمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.

■ نتائج اختبار الفرض الثالث :

تم صياغة الفرض الثالث من فروض هذا البحث والذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة". ويُفِيد اختبار مدى صحة هذا الفرض في تحقيق الهدف الثالث من أهداف هذا البحث، وتم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية (PLS-SEM) لبيان الدور المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة، حيث اتضح من نتائج الجدول التالي أن استدامة الأداء كمتغير معدل زوّد العلاقة بين بُعد حق اتخاذ القرار وسمعة المنظمة من (٠,٣٦٤) إلي (٠,٣٧١)، كذلك عملت استدامة الأداء علي زيادة العلاقة بين بُعد جودة المعلومات وسمعة المنظمة من (٠,٣٢١) إلي (٠,٣٣٨)، أيضاً زودت العلاقة بين بُعد المحفزات وسمعة المنظمة من (٠,٣٠١) إلي (٠,٣١٢)، وأخيراً عملت استدامة الأداء كمتغير معدل علي زيادة العلاقة بين بُعد الهيكل التنظيمي وسمعة المنظمة من (٠,٢٩٥) إلي (٠,٣٠٣)، وجميعها معنوية عند ٠,٠١.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء
دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

جدول رقم (٦)

التأثير المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة

المتغير المستقل (الجينات التنظيمية)	المتغير المعدل	المتغير التابع	قيمة معامل المسار	قيمة (P)	دلالة المعطمة
حق اتخاذ القرار	استدامة الأداء	سمعة المنظمة	٠,٣٧١	٠,٠٠٠	دال
المحفزات	استدامة الأداء	سمعة المنظمة	٠,٣١٢	٠,٠٠٠	دال
جودة المعلومات	استدامة الأداء	سمعة المنظمة	٠,٣٣٨	٠,٠٠٨	دال
الهيكل التنظيمي	استدامة الأداء	سمعة المنظمة	٠,٣٠٣	٠,٠٠٣	دال
			قيمة معامل التحديد R ²	٪٦٩	

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

كذلك تبين أن دخول استدامة الأداء كمتغير معدل في العلاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة أدى إلي إرتفاع معنوية النموذج وزيادة قيمة معامل التحديد من ٥٦٪ إلي ٦٩٪، وهو ما يعنى أن أبعاد الجينات التنظيمية واستدامة الأداء يسهمان معاً بنسبة ٦٩٪ في تفسير التباين في سمعة المنظمة، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى. وفي ضوء ذلك يتضح صحة الفرض الثالث تبين وجود تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.

■ نتائج اختبار الفرض الرابع :

تم صياغة الفرض الرابع من فروض هذا البحث والذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة". ويُفيد اختبار مدى صحة هذا الفرض في تحقيق الهدف الرابع من أهداف هذا البحث، وتم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية (PLS-SEM) لبيان الدور المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة، حيث اتضح من نتائج الجدول التالي أن استدامة الأداء كمتغير معدل زوّد العلاقة بين بُعد السمات المركزية وسمعة المنظمة من (٠,٣٨٥) إلي (٠,٣٩١)، كذلك عملت استدامة الأداء علي زيادة العلاقة بين بُعد الاستمرارية وسمعة المنظمة من (٠,٣٤٤) إلي (٠,٣٥٦)، وأخيراً عملت استدامة الأداء كمتغير معدل علي زيادة العلاقة بين بُعد السمات المتفردة وسمعة المنظمة من (٠,٣١٦) إلي (٠,٣٢٥)، وجميعها معنوية عند ٠,٠١.

جدول رقم (٧)

التأثير المعدل لاستدامة الأداء علي العلاقة بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة

المتغير المستقل (الهوية التنظيمية)	المتغير المعدل	المتغير التابع	قيمة معامل المسار	قيمة (P)	دلالة المعطمة
السمات المركزية	استدامة الأداء	سمعة المنظمة	٠,٣٩١	٠,٠٠٩	دال
السمات المتفردة	استدامة الأداء	سمعة المنظمة	٠,٣٢٥	٠,٠٠٠	دال
الاستمرارية	استدامة الأداء	سمعة المنظمة	٠,٣٥٦	٠,٠٠٠	دال
			قيمة معامل التحديد R ²	٪٧١	

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

كذلك تبين أن دخول استدامة الأداء كمتغير معدل في العلاقة بين أبعاد الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة أدى إلي ارتفاع معنوية النموذج وزيادة قيمة معامل التحديد من ٦٣٪ إلي ٧١٪، وهو ما يعنى أن أبعاد الهوية التنظيمية واستدامة الأداء يسهمان معاً بنسبة ٧١٪ في تفسير التباين في سمعة المنظمة، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى. وفي ضوء ذلك يتضح صحة الفرض الرابع تبين وجود تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة.

ثاني عشر : مناقشة النتائج وتفسيرها :

هدف البحث الحالي إلي التعرف علي تأثير كل من الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، كذلك الكشف عن تأثير استدامة الأداء كمتغير معدل علي العلاقة بين الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة، وأيضاً العلاقة بين الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة، وذلك بفروع البنك الأهلي في القاهرة، وتوصل البحث إلي النتائج التالية :

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة وهو ما اتفقت عليه بعض الدراسات السابقة منها (المرعي وبن ظفرة، ٢٠٢٢ ; Aminullah et al., 2019 ; Zha et al., 2018) لدي العاملين بفروع البنك الأهلي في القاهرة، وتبين أن أكثر الأبعاد أهمية وقدرة علي تفسير سمعة المنظمة وذلك وفقاً لمعاملات المسار هو بُعد حق اتخاذ القرار، يليه بُعد جودة المعلومات، ثم بُعد المحفزات، وأخيراً بُعد الهيكل التنظيمي.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لبُعد حق اتخاذ القرار كأحد أبعاد الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الحفاظ علي الموارد (Conservation of Resource Theory (COR) بأنه عندما يتوفر لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة صلاحيات لاتخاذ قرارات في مواقف وظروف معينة، وتلقيهم التدريب اللازم لكيفية صنع القرار من خلال الدورات التدريبية التي يقوم بها البنك تجاههم مثل دورة إعداد القادة، وعند استفادة البنك من إبداء رأيهم فيما يتعلق بمهام عملهم، كذلك استفادة البنك من مقترحات وشكاوي العاملين لاتخاذ قرارات معينة في صالحهم وفي صالح أعمال البنك اليومية من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوي أو بارسال مذكرات للإدارة، والتعامل مع ذلك بطريقة إيجابية، كل ذلك من شأنه يؤثر تأثير إيجابي علي سمعة البنك.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لبُعد المحفزات كأحد أبعاد الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة، ويمكن تفسير ذلك بأنه عندما يشعر العاملين بتناسب مستويات الأجور التي يحصلون عليها مع الوضع الاقتصادي الذي تشهده مصر، وأن إدارة البنك تكافئ العاملين علي الجهد الإضافي المبذول، وأن تلك المكافآت تتسم بالعدالة والإنصاف، ومرتبطة بنظام تقييم الأداء والذي يظهر بصورة واضحة في قسم خدمة العملاء بسبب التارجت، كل ذلك له تأثير إيجابي علي سمعة البنك.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لبُعد جودة المعلومات كأحد أبعاد الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الحفاظ علي الموارد (COR) بأنه عندما يتوفر لدي البنك نظام معلوماتي قادر علي تداول المعلومات بسهولة وسرعة ودقة وخلوها من الأخطاء، مثل نظام تخطيط موارد المشروع Enterprise Resource Planning System (ERP) والبيانات الضخمة Big Data، فهذا يؤثر تأثير إيجابي علي سمعة البنك. كذلك عند عرض المعلومة الخاصة بالمنتجات المصرفية سواء كانت قروض شخصية أو قروض لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة أو رفع سعر الفائدة للإيداع وغيرها، يتم استخدام أكثر من طريقة لعرضها مثل شاشات عرض داخل البنك أمام كافة العملاء، ووجود Stand في مدخل البنك أو علي شبائيك التلر، والموقع الرسمي للبنك، والراديو والتليفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي بكافة أشكاله، كذلك الزيارات الميدانية الخارجية الموجهة من قبل إدارة البنك لخدمة العملاء لإجراء مقابلات شخصية مع جهات متعددة مثل الجامعات والضرائب والمستشفيات والتأمينات وغيرها من المؤسسات المختلفة، فكل ذلك يؤثر إيجابياً علي سمعة البنك.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لُبعد الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد الجينات التنظيمية علي سمعة المنظمة، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نموذج متطلبات موارد الوظيفية (JD-R) بأنه عندما يتسم الهيكل التنظيمي بوضوح خطوط السلطة والمسؤولية وتداخل بعض الاختصاصات فيما بين العاملين وبعضهم البعض حسب حاجة العمل وظروفه، والمرونة في التعامل مع المتغيرات والظروف التي يمر بها البنك مثل تكديس العمل أثناء قبض المرتبات أو المعاشات فيما يتعلق بماكينات الصراف الآلي ATM، والتكديس الذي يحدث داخل البنك بعد الرجوع من العطلات خاصة يوم الأحد، ويمكن القول بأنه علي الرغم من أن الهيكل التنظيمي يتسم بعدم التداخل في الاختصاصات إلا أن عند التكديس يكون هناك تداخل من الرؤساء المباشرين لشبابيك التلر بالاستعانة بأحدهم كموظف تلر وفتح شباك آخر للأعمال المصرفية المتنوعة كما يحدث ذلك أيضًا عند غياب أحد موظفي التلر أثناء تكديس العملاء. وتناسب عدد العاملين في كل قسم مع الاحتياج الفعلي للحفاظ علي سرعة وإنجاز الأعمال المصرفية من سحب وإيداع وتغيير عملة وحوالات خارجية وغيرها، كذلك قيام مدير البنك بتفويض بعض السلطات الرئيس المباشر للقسم فيما يخص تصاريح الدخول والخروج، والموافقة علي أجازات، وإرسال مندوبين من خدمة العملاء لعرض المنتجات المصرفية لبعض المؤسسات، فكل ذلك يؤثر إيجابيًا علي سمعة البنك.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، وهو ما اتفقت عليه بعض الدراسات السابقة (Joshi & McKendall, 2018 ; Banks & Waterhouse, 2019 ; Doering et al., 2021) ؛ زليخة، (٢٠٢٣) لدي العاملين بفروع البنك الأهلي في القاهرة، وتبين أن أكثر الأبعاد أهمية وقدرة علي تفسير سمعة المنظمة وذلك وفقًا لمعاملات المسار هو بُعد السمات المركزية، يليه بُعد الاستمرارية، وأخيرًا بُعد السمات المتفردة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لُبعد السمات المركزية كأحد أبعاد الهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، ويمكن تفسير ذلك بأنه عندما يشعر العاملين بأن النجاح الشخصي هو نجاح للبنك ذاته، والشعور بالفخر عند سماع إنجازات البنك، كذلك اندماج العاملين مع بعضهم البعض في العمل، والاستمتاع بوقت العمل، كل ذلك من شأنه له تأثير إيجابي علي سمعة البنك.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لُبعد السمات المتفردة كأحد أبعاد الهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، ويمكن تفسير ذلك بأنه عندما يثق العاملين في قيادة البنك، والشعور بالتقدير من قبل إدارة البنك لما يتم القيام به من إسهامات، وأن هذا التقدير يتم وفقًا للإنجاز وليس المكانة الوظيفية، فهذا يجعل البنك متميز في نظر العاملين لشعورهم بمبدأ "الكل في واحد والواحد في الكل"، كل ذلك من شأنه له تأثير إيجابي علي سمعة البنك.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لُبعد الاستمرارية كأحد أبعاد الهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة، ويمكن تفسير ذلك بأنه عندما يستمر العاملين في بذل أقصى جهد ممكن في صالح العمل بالبنك، وشعورهم بالتشجيع من قبل إدارة البنك، كذلك شعورهم بالرضا عن مهام وواجبات العمل، فهذا يؤثر إيجابيًا علي سمعة البنك. كذلك عند التحاق العاملين ببعض الدورات مثل دورة تسويق المنتجات المصرفية، ودورة تزييف وتزوير النقود والشيكات، ودورة القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، ودورة النواحي الأمنية الخاصة بالبنك، ودورة الرقابة الداخلية بالبنك، ودورة إعداد القادة للعاملين المتميزين، فهذا يؤثر إيجابيًا علي سمعة البنك. وهذا يتفق مع نظرية الحفاظ علي الموارد (COR).
- يوجد تأثير معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الجينات التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة، وذلك علي أساس الدور الحيوي الذي يلعبه البنك في المجال البيئي والمجتمعي والذي يأتي مكملًا للدور الاقتصادي، فاستدامة الأداء كمتغير معدل زوّدت العلاقة بين بُعد حق اتخاذ القرار وسمعة المنظمة، كذلك زودت العلاقة بين بُعد جودة المعلومات وسمعة المنظمة، أيضًا زودت العلاقة بين بُعد المحفزات وسمعة المنظمة، وأخيرًا عملت استدامة الأداء كمتغير معدل علي زيادة العلاقة بين بُعد الهيكل التنظيمي وسمعة

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

المنظمة. و اختلفت تلك النتيجة مع دراسة Singh et al (2023) والتي تناولت استدامة الأداء كمتغير معدل في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسمعة المنظمات.

يوجد تأثير معدل معنوي لاستدامة الأداء علي العلاقة بين أبعاد الهوية التنظيمية وسمعة المنظمة لدي العاملين بفروع البنك الأهلي محل الدراسة، وذلك علي أساس الدور الحيوي الذي يلعبه البنك في المجال البيئي والمجتمعي والذي يأتي مكملاً للدور الاقتصادي، فاستدامة الأداء كمتغير معدل زوّدت العلاقة بين بُعد السمات المركزية وسمعة المنظمة، كذلك زودت العلاقة بين بُعد الاستمرارية وسمعة المنظمة، وأخيراً عملت استدامة الأداء كمتغير معدل علي زيادة العلاقة بين بُعد السمات المتفردة وسمعة المنظمة، حيث يتضح هذا الدور المعدل في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠، من خلال عرض ما يأتي :

- تقوم البنوك محل الدراسة بزيادة أرباحها من خلال تنوع منتجاتها المصرفية، وتقديمها بأسعار تنافسية مقارنة بباقي البنوك، وتعمل علي إختراق أسواق جديدة للحفاظ ودعم قدرتها التنافسية، حيث ركزت البنوك محل الدراسة علي المناطق النائية والمحرومة مع توجيه نسبة معينة من محفظة قروض المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحالية إلي منطقة الصعيد، مما يساهم بشكل مباشر في خلق وتعزيز فرص العمل للشباب. وهذا يتفق مع مبدأ المسؤولية الاجتماعية لدي البنك.
- كما تقوم البنوك محل الدراسة بتحسين الظروف المعيشية للعاملين به وكذلك أفراد المجتمع، وتوفير قروض لإنشاء مشاريع مُدرة للدخل للفرد والمجتمع، وحصل البنك الأهلي المصري علي حزمة تمويل مخصصة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في مجالات تغير المناخ والاندماج الاجتماعي من خلال برامج التوظيف. كذلك تهتم البنوك بالفئات المهمشة والشباب والأسر ذات الدخل المنخفض وذوي الاحتياجات الخاصة بما يتماشى مع رؤية مصر ٢٠٣٠ التي توجه خطوط أعمال البنك. ولعب البنك الأهلي دوراً نشطاً في تسجيل العملاء الجدد لمبادرة البنك المركزي الصغيرة "مشروعك". كما يقدم البنك خدماته للمواطن المصري خاصة في مجالات الصحة والتعليم والتي تعد من أهم محاور رؤية مصر ٢٠٣٠، المساهمة في تطوير العشوائيات ومكافحة الفقر وسداد ديون الغارمات وتوفير مشروعات مولدة للدخل المستدام ومساعدة ذوي الهمم. وهذا يتفق مع مبدأ المسؤولية الاجتماعية لدي البنك.
- وتلتزم البنوك محل الدراسة بقوانين البيئة علي سبيل المثال عدم حرق ورق الدشت اليومي والخاص بأعمال البنك من خلال وضع تلك الورق علي جهاز المفرمة ثم وضعه في صندوق خاص لإعادة تدويره من قبل مجلس المدينة، كذلك لاتستعمل طفايات الحريق بالبنك إلا في الغرض المخصص لها، سواء كانت تلك الطفايات كربونية أو زئبقية بالخرينة أو الغرف المحصنة بالنقود والعقود، كذلك يقوم البنك باستغلال وتنظيم مكان انتظار السيارات لاحترام قانون المرور بعدم تكديس السيارات سواء الخاصة بالعاملين أو العملاء، أيضاً تلتزم البنوك باللوائح التي تشرعها الدولة فيما يخص الأزمات الصحية مثل أزمة كورونا من خلال التخلص من المخلفات بصورة دورية مثل المشروبات المقدمة للموظفين والزوار، مع استعمال ماسك وكحول منعاً لانتشار المرض. وهذا يتفق مع نظرية البيئة الاجتماعية Social Ecological Theory.
- كما تقوم البنوك محل الدراسة بالتعاون مع جهاز شؤون البيئة المصري ويدير تمويل البرنامج المصري لمكافحة التلوث (EPAP)، ويركز البرنامج علي مكافحة التلوث الصناعي وتعزيز مفهوم التكنولوجيا الأنظف من أجل التخفيف من انبعاثات الغازات الدفيئة في صناعة الأسمنت والحديد والصناعات الكيماوية، أيضاً تقوم البنوك محل الدراسة بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي بتمويل القطاع الصناعي بأكثر من مليار جنيه مصري من خلال مشروع (EPAP2) مما أدى إلي خفض انبعاثات الكربون من ثاني أكسيد الكربون. وقد خصصت البنوك محل الدراسة تمويلاً لمبادرات الحفاظ علي الطاقة مع تقديم تمويل للحلول المبتكرة من خلال إعادة تدوير مياه الصرف الصحي والنفايات الزراعية بهدف توليد طاقة كهربائية للمناطق السكنية. وهذا يتفق مع نظرية البيئة الاجتماعية Social Ecological Theory.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

ثالث عشر : توصيات البحث :

(١) توصيات خاصة بدور الجينات التنظيمية في دعم سمعة البنك :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث الحالي، يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات سعياً لمعرفة تأثير الجينات التنظيمية علي سمعة فروع البنك الأهلي، وهذه التوصيات هي :

- إتاحة الفرص لمشاركة العاملين بالبنك في اتخاذ بعض القرارات، وذلك من خلال تمكينهم وتفويضهم مما يُنمي قدراتهم الإبداعية في مواجهة بعض المواقف أو المشكلات في العمل اليومي، مما يؤدي إلي خلق الثقة المتبادلة بين الإدارة العليا والعاملين في البنك، ويتم ذلك من خلال لقاءات مستمرة وإجتماعات أسبوعية. وبهذا فقد تم توفير مناخ ديمقراطي داعم لمشاركة جميع العاملين في اتخاذ القرارات.
- الاهتمام بأساليب تحفيز العاملين سواء المادية أو المعنوية وعمل مسابقات سنوية بينهم علي جوائز قيمة لبداعهم في العمل اليومي، مما يزيد من شعورهم بالرضا والأمان الوظيفي، ويتم ذلك من خلال تفعيل نظام المكافآت والحوافز بصفة مستمرة وربطها بالأداء المتميز للعاملين.
- إعادة النظر في مستويات المرتبات الحالية التي يقاضاها العاملين في البنك بحيث تتناسب مع الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي تعيشها مصر، وذلك من خلال تقييم نظام الرواتب والأجور داخل البنك.
- الاستعانة بأنظمة معلوماتية حديثة قادرة علي تقديم المعلومات والتفسيرات اللازمة للعاملين والعملاء أثناء العمل بالبنك في الوقت المطلوب لإتمام المهام الوظيفية.
- الاهتمام بشبكة اتصالات داخلية وخارجية تساعد في تحقيق الخدمات المصرفية المقدمة بجودة عالية ومستوي ابتكاري مختلف عن الآخرين، ويتحقق ذلك من خلال تطوير الهيكل التنظيمي بالبنك بحيث يصبح هيكل مرن.
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين وبعضهم البعض، وذلك من خلال عقد لقاءات دورية معهم داخل وخارج نطاق العمل، والتأكيد علي التعاون والعمل كفريق، والنظر إلي عملية تحقيق الأهداف علي أنها مسؤولية جماعية.
- ضرورة دعم البنية التحتية التكنولوجية في تسويق خدمات البنك المصرفية، والاستعانة بالتسويق الالكتروني، لضمان سرعة الانتشار وفعاليته بما يسهم في دعم صورة البنك أمام المستفيدين.

(٢) توصيات خاصة بدور الهوية التنظيمية في دعم سمعة البنك :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث الحالي، يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات سعياً لمعرفة تأثير الهوية التنظيمية علي سمعة فروع البنك الأهلي، وهذه التوصيات هي :

- العمل علي نشر ثقافة المشاركة والعمل الجماعي بين العاملين بالبنك تطبيقاً مقولة "الكل في واحد والواحد في الكل".
- التأكيد علي ما حققه البنك من إنجازات أسهمت في تطوير العديد من المجالات وتفرد به بخصائص وسمات لا تمتلكها البنوك الأخرى، مما يدعم شعور العاملين بمكانة البنك المميزة في المجتمع وفخرهم واعتزازهم واعترا فهم بالانتماء له.
- وضع خطط زمنية لتدريب العاملين بالبنك والتعرف علي احتياجاتهم التدريبية للحفاظ عليهم مثل توفير دورات خاصة بتسويق المنتجات المصرفية، وتزييف وتزوير النقود والشيكات، والنواحي الأمنية، والرقابة الداخلية، وإعداد القادة، والقروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وغيرها.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- ضرورة تقييم أداء العاملين بالبنك بصفة دورية، من أجل إتاحة الفرصة لدعم الإيجابيات ومعالجة السلبيات، وتوجيه سلوكهم إلي الطريقة المثلي لإنجاز المهام والأعمال المطلوبة منهم.
- دعم الولاء والارتباط التنظيمي لدي العاملين بالبنك، وذلك من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتوصيل الشعور بأن أهدافهم تتحقق بتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يتطلب الدراية الكافية بنظريات الدوافع والحوافز.
- تطبيق آليات متنوعة لتفعيل قنوات الاتصال بين العاملين وبعضهم البعض، من أجل فهم القيم الاجتماعية والثقافية للعاملين وجعلها في حالة توافق مستمر مع القيم التنظيمية للبنك.
- ضرورة قيام إدارة البنك بتحقيق التوازن بين اهتمامهم بتحقيق الأرباح والمنافع الاقتصادية وبين تحقيق المصالح الذاتية للعاملين، مما يساعد هؤلاء العاملين علي تكوين هوية محددة للبنك والحفاظ علي سمعته.
- التأكيد علي ضرورة احترام إدارة البنك والعاملين به للوائح والقواعد السائدة في مجال الخدمات المصرفية داخل وخارج المنظمة لتأكيد الهوية التنظيمية للمنظمة.

(٣) توصيات خاصة باستدامة الأداء :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث الحالي، يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات سعياً لمعرفة أثر استدامة الأداء في العلاقة بين كل من الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية وبين سمعة فروع البنك الأهلي، وهذه التوصيات هي :

- اتباع استراتيجيات متنوعة من قبل إدارة البنك من أجل الحفاظ علي مكانة البنك في السوق ودعم قدرته التنافسية، وذلك من اختراق أسواق جديدة بتقديم منتجات مصرفية متنوعة بأسعار منخفضة تنافسية.
- العمل علي تنمية ثقافة الالتزام البيئي من خلال تقديم برامج التوعية لكلاً من العاملين والعملاء بالمنافع التي ستعود علي الجميع من الحفاظ علي البيئة ومدى خطورة إهمالها، وأن مسؤولية الالتزام البيئي مسؤولية الجميع.
- ضرورة المشاركة المستمرة في دعم المشروعات ذات التأثير البيئي المرتفع من أجل التحول نحو الاستدامة الخضراء والمحافظة علي البيئة والمجتمع، والتأكيد علي الاهتمام بالقيام بعمليات التحسين البيئي المستمر لضمان عدم حدوث أي انحرافات بيئية والحفاظ علي حقوق الأجيال القادمة.
- ضرورة العمل الدائم علي تقديم قروض ميسرة لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة من أجل حل مشكلات البطالة، وتحسين الظروف المعيشية لهم، كذلك المساهمة في تحقيق معدلات مرتفعة للنمو الاقتصادي للدولة.
- ضرورة المبادرات الفعالة للحفاظ علي الطاقة مع تقديم تمويل للحلول المبتكرة من خلال إعادة تدوير مياه الصرف الصحي والنفايات الزراعية بهدف توليد طاقة كهربائية للمناطق السكنية.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

رابع عشر : الدراسات المستقبلية المقترحة :

تناول البحث الحالي استدامة الأداء كمتغير معدل لعلاقة الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية بسمعة المنظمة دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري، إلا أن هناك بعض النقاط البحثية التي لم يتعرض لها البحث، والتي تحتاج إلي مزيد من البحث والدراسة منها الآتي :

- بيان استدامة الأداء كمتغير معدل لعلاقة الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية بسمعة المنظمة في قطاع خدمات آخر بخلاف البنوك مثل الفنادق أو المستشفيات أو الجامعات وغيرها.
- بيان استدامة الأداء كمتغير معدل لعلاقة الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية بسمعة المنظمة في قطاعات صناعية.
- دراسة دور الجينات التنظيمية أو الهوية التنظيمية في دعم الازدهار في العمل.
- دراسة دور الجينات التنظيمية أو الهوية التنظيمية في تعزيز الاستقامة التنظيمية.
- دراسة دور الجينات التنظيمية في دعم سمعة المنظمة في ظل وجود الازدهار في العمل كمتغير وسيط.
- دراسة السمعة التنظيمية كمتغير وسيط بين الجينات التنظيمية والثقة التنظيمية.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

المراجع

(١) المراجع باللغة العربية :

- أبو جسار، ميسون أحمد رضوان. (٢٠٢٢). أثر تنمية الموارد البشرية في الأداء المستدام : الدور المعدل لمنهجية كايزن في منظمات تنمية البادية الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- أحمد، إيمان زغول راغب. (٢٠٢٠). الهوية التنظيمية للأقسام التربوية بكلية التربية جامعة عين شمس في جمهورية مصر العربية دراسة إثنوجرافية، مجلة دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، ٢٦(٤)، ٤١٧-٢٨٣.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (٢٠١٢). بحوث التسويق : أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- الأزهرى، محي الدين. (٢٠١٠). المنهج العلمي في البحث، الطبعة الأولى، مدينة نصر، القاهرة، دار الفكر العربي.
- البشيتي، سها عمر؛ وأبو سويرح، أيمن سليمان؛ وأبو سعده، عبد الله حسن. (٢٠٢٢). دور الفاعلية الذاتية كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية في الجامعة الإسلامية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، ٧(١٧)، ٩٥-١١٦.
- البنك الأهلي المصري. (٢٠٢٢). تقارير صادرة عن البنك الأهلي، جمهورية مصر العربية.
- الرميدي، بسام محمود. (٢٠١٩). الدور الوسيط للدعم التنظيمي في العلاقة بين البصمة الوراثية التنظيمية والمرونة الاستراتيجية والأداء المستدام دراسة تطبيقية علي شركة مصر للطيران، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، ٣(٢)، ١٨-٤١.
- الزهيري، أميرة أحمد؛ والعجزي، دينا فاروق. (٢٠٢٢). الدور المعدل للجينات التنظيمية في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وإدارة أزمة كوفيد ١٩ بالتطبيق علي المستشفيات الجامعية بجمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ١٣(٣)، ٩٤١-٩٨٥.
- الزيايدي، بسنت عادل رمضان. (٢٠٢٠). أثر الرسوخ الوظيفي في دعم سمعة المنظمة : دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٤٠(٤)، ٧١-٩٤.
- السلوادي، عبد الرحمن حسن؛ وغنيم، أسيل نظام. (٢٠٢٢). الجينات التنظيمية DNA وأثرها في الابداع التنظيمي في ظل وجود الرشاقة الاستراتيجية كمتغير وسيط دراسة ميدانية علي شركات الصناعات الدوائية في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة، ٣٠(٢).
- الطراونة، رمزي مبارك. (٢٠٢٢). أثر إدارة الموارد البشرية الخضراء في الأداء المستدام : الدور المعدل لليقظة الإستراتيجية في شركات صناعة الأدوية الأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- الشريف، عبدالله بن عبدالعزيز. (٢٠٢٣). آليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة تبوك من وجهة نظر المستفيدين، مجلة العلوم التربوية، جامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز، ٩(٣)، ١٠٧-١٣٣.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- العشري، محمد حسن محمد . (٢٠٢٠). خصائص الهوية التنظيمية وأثرها علي التماثل التنظيمي لدي العاملين بشركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج بوسط الدلتا، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، ٨(٢)، ٢٠٧-٢٣٦.
- المرعي، رعد إبراهيم؛ وبن ظفرة، فايز عوض. (٢٠٢٢). مكونات الحمض النووي التنظيمي وانعكاساته في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية علي شركة المياه الوطنية بمنطقة عسير، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، كلية التجارة بالاسماعلية، جامعة قناة السويس، ١٣(٣)، ٥٢٨-٥٧٥.
- زليخة، بوخفر. (٢٠٢٣). إدارة الهوية الرقمية وإشكالات السمعة والخصوصية والاختراق: الشبكات المعلوماتية العملاقة علي الويب GAFAM والدولة تحديات السيادة الرقمية، *مجلة رقمنة للدراسات الإعلامية والاتصالية*، الجزائر، ٣(١)، ٩٦-١٠٩.
- سرحان، عبدالكريم؛ وزبيدي، جمال كامل. (٢٠٢١). دور إدارة السمعة الإلكترونية علي إقبال الزبائن علي منتجات شركة الجنيدي للألبان، *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، مركز السنبل للبحوث والدراسات، الأردن، ٨، ٢٠٠-٢٥٨.
- سليمان، لمياء عبد الرحيم. (٢٠٢٢). توسيط ثقة العملاء في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسمعة الشركة دراسة تطبيقية من منظور عملاء شركات الاتصالات المصرية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، كلية التجارة، جامعة دمياط، ١٤(٢)، ١-٤٥.
- سليمان، مليكة؛ وهوارى، مغنية. (٢٠١٨). دور التدقيق في تقييم الأداء المستدام المالي والبيئي والاجتماعي دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن، *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*، ٣، ٢٤٧-٢٦٠.
- شعت، محمد عصام أحمد. (٢٠٢٢). الجينات التنظيمية DNA وأثارها علي الابداع التنظيمي لدي مديري الوظائف الإشرافية في وكالة الغوث الدولية مدينة غزة، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- عبد الرحمن، باي راقد؛ ونبيل، حليلو. (٢٠٢٢). التمكين الوظيفي وعلاقته بتعزيز الهوية التنظيمية دراسة ميدانية بملينة الحضنة بالمسيلة الجزائر، *مجلة العلوم الإنسانية*، جامعة منتوري قسنطينة، ٣٣(١)، ٧٣٣-٧٥٠.
- عتوم، يمنى أحمد. (٢٠٢٠). العلاقة أبعاد القيادة الأخلاقية وتعزيز الهوية التنظيمي من وجهة نظر الموظفين بين الإدارات بكلية العلوم والدراسات الإنسانية بالجبيل، *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل*، العلوم الإنسانية والإدارية، ٢١(٢)، ٣٢٠-٣٢٨.
- محمد، محمد يوسف. (٢٠٢٠). تأثير الجينات التنظيمية علي الإخلال بالعقد النفسي دراسة تطبيقية للعاملين بالمستشفيات الجامعية بمصر، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٤(٢١)، ٥٧٠-٥٩٥.
- محمد، محمد يوسف. (٢٠٢٠). تأثير الجينات التنظيمية علي الثقة التنظيمية دراسة تطبيقية علي العاملين بالمستشفيات الجامعية بجمهورية مصر العربية، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٤(١)، ٥٤٦-٥٦٩.
- مخامرة، كمال خليل. (٢٠٢٢). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لإدارة الانطباع وعلاقتها بالهوية التنظيمية للمعلمين في مديرية تربية جنوب الخليل، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، جامعة القدس المفتوحة، ١٣(٣٨)، ١٩-٣١.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- مصطفى، عزة جلال. (٢٠٢١). تحسين السمعة التنظيمية للمدرسة الثانوية العامة في مصر علي ضوء القيادة الريادية، *مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة عين شمس، ٤٥ (٤)، ١٥-١٨٤*.
- مصطفى، مني سامي محمود. (٢٠٢٣). أثر الجينات التنظيمية علي الابداع التنظيمي : تحليل الدور الوسيط للثقة التنظيمية بالتطبيق علي العاملين بشركات الأدوية، *مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، ٦٠ (١)، ٢٦٧-٣٢٠*.
- موسي، عمار فتحي؛ ومسعد، بهاء الدين. (٢٠٢٢). إدمان العمل والارتباط الوظيفي كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الريادة الاستراتيجية والأداء المستدام للجامعات المصرية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، ١٥ (١)، ١-٧٠*.
- نايف، عباس محمود؛ وحاتم، فراس ناجي. (٢٠٢٣). القيادة التكيفية لفنادق الدرجة الممتازة وتأثيرها في تحسين الأداء المستدام : دراسة إستطلاعية لعينة من فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد، *مجلة الجامعة العراقية، كلية العلوم السياحية، الجامعة المستنصرية، ٥٨ (٢)، ١-٢٩*.

(٢) المراجع باللغة الأجنبية :

- Abdullah, Z., Anumudu, C. E., & Raza, S. H. (2022). Examining the digital organizational identity through content analysis of missions and vision statements of Malaysian and Singaporean SME company websites. *The Bottom Line, 35(2/3)*, 137-158.
- Abulencia, T.A. (2021). Organizational DNA:Its Effects to the Employees, Occupational Stress and Innovation Performance. *International Review of Human Resource Management. Revista Espacios.40(138)*, 39-51.
- Ajayi, O. A., & Mmutle, T. (2021). Corporate reputation through strategic communication of corporate social responsibility. *Corporate Communications: An International Journal, 26(5)*, 1-15.
- Al Koliby, I. S., Mohd Suki, N., & Abdullah, H. H. (2022). Linking knowledge acquisition, knowledge dissemination, and manufacturing SMEs' sustainable performance: the mediating role of knowledge application. *The Bottom Line, 35(4)*, 185-202.
- Albert, S., & Whetten, D. A. (1985). Organizational Identity", In L.L. Cummings and B.M. Staw (Eds), *Research in Organizational Behavior, 7*, P 271, Greenwich, CT: JAI Press .
- Ali, H., Yin, J., Manzoor, F., & An, M. (2023). The impact of corporate social responsibility on firm reputation and organizational citizenship behavior: The mediation of organic organizational cultures. *Frontiers in Psychology, 13*, 1100448.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء
دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- Allen, B. (2018). *Leading change together: Reducing organizational structural conflict through a dialogic OD approach using liberating structures*. Nova Southeastern University.
- Aminullah, A. A., Mohd Isa, M. F., Wan Mohd Noor, W. S., & AbdulAzeez, F. S. (2019). Linking university reputation, motivation, organizational climate and job satisfaction: A proposed framework. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(1), 698-709.
- Atteya, G.(2021). The Mediating Role OF Organizational Identification On the Relationship Between Perceived External Image and Employee Positive Outcomes: The Moderating Role of Perceived organizational Distinctiveness. *Scientific Journal for Economic & Commerce*, 51(1), 309-360.
- Azudin, A., & Mansor, N. (2018). Management accounting practices of SMEs: The impact of organizational DNA, business potential and operational technology. *Asia Pacific Management Review*, 23(3), 222-226.
- Bankins, S., & Waterhouse, J. (2019). Organizational identity, image, and reputation: Examining the influence on perceptions of employer attractiveness in public sector organizations. *International Journal of Public Administration*, 42(3), 218-229.
- Booz, A. H. (2004). Organizational DNA. Booz & Company. Retrieved from <http://www.orgdna.com>.
- Chung, S., Chong, M., Chua, J. S., & Na, J. C. (2019). Evolution of corporate reputation during an evolving controversy. *Journal of Communication Management*, 23(1), 52-71.
- Ciesiołkiewicz, K. (2020). Communicating Social Impact as a New Trend in Corporate Reputation Management in the Light of Contemporary Political and Social Challenges. *Social Communication*, 6(1), 61-72.
- Doering, H., Downe, J., Elraz, H., & Martin, S. (2021). Organizational identity threats and aspirations in reputation management. *Public Management Review*, 23(3), 376-396.
- Elsakaan, R. A. E. M., Ragab, A. A., El-Gharbawy, A., & Ghanem, A. N. (2021). The Impact of the Organizational DNA on the Institutional Excellence of Alexandria Petroleum Companies through Improving Organizational Performance as a Mediating Variable. *Open Access Library Journal*, 8(7), 1-13.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء
دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- Elsanhawy, K. E. Y., & Badway, S. M. (2023). The Impact of Organizational DNA on Corporate Agility and Sustainability-A Field Study on the Egyptian Petroleum Sector (Oil & Gas Companies). *Journal of Business*, 11(2), 115-128.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). (2nd Edition), Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Helm, S. (2007). The role of corporate reputation in determining investor satisfaction and loyalty. *Corporate reputation review*, 10, 22-37.
- Hermundsdottir, F., & Aspelund, A. (2022). Competitive sustainable manufacturing-Sustainability strategies, environmental and social innovations, and their effects on firm performance. *Journal of Cleaner Production*, 370, 133474.
- Jawad, A. S., & Jatheer, S. H. (2021). The Impact of Innovative Marketing on the Organization's Reputation by Mediating the Brand _ Field Research in the Oil Marketing Company (SOMO). *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 27(128), 1-28.
- Joshi, M., & McKendall, M. (2018). Responses to the discovery of unethical acts: An organizational identity and reputation perspective. *Business & Society*, 57(4), 706-741.
- Kock, N. (2019). WarpPLS user manual: Version 6.0. Laredo, TX: ScriptWarp Systems.
- Köse, Ö., & Kahveci, G. (2022). An Analysis of Relationship Between Schools' DNA Profiles and Organizational Happiness According to the Perception of Teachers. *Journal of Education*, 202(4), 365-374.
- Mahmood, A., & Bashir, J. (2020). How does corporate social responsibility transform brand reputation into brand equity? Economic and noneconomic perspectives of CSR. *International Journal of Engineering Business Management*, 12, 1847979020927547.
- Maldonado-Guzmán, G., & Garza-Reyes, J. A. (2023). Beyond lean manufacturing and sustainable performance: are the circular economy practices worth pursuing?. *Management of Environmental Quality: An International Journal*. 34 (5), 1332-1351.
- Martín-Miguel, J., Prado-Román, C., Cachón-Rodríguez, G., & Avendaño-Miranda, L. L. (2020). Determinants of reputation at private graduate online schools. *Sustainability*, 12(22), 9659.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء
دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- Merlin, M. L., & Chen, Y. (2022). Impact of green human resource management on organizational reputation and attractiveness: The mediated-moderated model. *Frontiers in Environmental Science, 10*, 962531.
- Nawahda, N. S. M., & Al- Sarayrah M. D. A. A. M. (2022). Effectiveness of Organizational DNA in Achieving pioneering performance through the Quality of Work life in Jordanian Commercial Banks. *Journal of Positive School Psychology, 6*(3), 9784-9798.
- Ndone, J. (2023). Internal crisis communication: The effects of negative employee-organization relationships on internal reputation and employees' unsupportive behavior. *Public Relations Review, 49*(4), 102357.
- Nguyen, N. A., Barnes, S. H., Bowland, C. C., Meek, K. M., Littrell, K. C., Keum, J. K., & Naskar, A. K. (2018). A path for lignin valorization via additive manufacturing of high-performance sustainable composites with enhanced 3D printability. *Science advances, 4*(12), eaat4967.
- Obeidat, S. M., Abdalla, S., & Al Bakri, A. A. K. (2023). Integrating green human resource management and circular economy to enhance sustainable performance: an empirical study from the Qatari service sector. *Employee Relations: The International Journal, 45*(2), 535-563.
- Overman, S., Busuioc, M., & Wood, M. (2020). A multidimensional reputation barometer for public agencies: A validated instrument. *Public Administration Review, 80*(3), 415-425.
- Petrick, J. F. (2011). Segmenting cruise passengers with perceived reputation. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 18*(1), 48-53.
- Pires, V., & Trez, G. (2018). Corporate reputation: A discussion on construct definition and measurement and its relation to performance. *Revista de Gestão, 25*(1), 47-64.
- Singh, K., Abraham, R., Yadav, J., Agrawal, A. K., & Kolar, P. (2023). Linking CSR and organizational performance: the intervening role of sustainability risk management and organizational reputation. *Social Responsibility Journal*.
- Sz wajca, D. (2018). Relationship between corporate image and corporate reputation in Polish banking sector. *Oeconomia Copernicana, 9*(3), 493-509.
- Tze San, O., Latif, B., & Di Vaio, A. (2022). GEO and sustainable performance: the moderating role of GTD and environmental consciousness. *Journal of Intellectual Capital, 23*(7), 38-67.

أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية علي سمعة المنظمة : الدور المعدل لاستدامة الأداء
دراسة تطبيقية علي العاملين بفروع البنك الأهلي المصري

- Wang, H. J., Demerouti, E., & Le Blanc, P. (2017). Transformational leadership, adaptability, and job crafting: The moderating role of organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 185-195.
- Wolff, C. (2019). Organizational DNA of the Master`s Programme EuroMPM. *Project Management Development-Practice & Perspectives*. 8th International Scientific Conference on Project Management in the Baltic Countries April 25-26, 2019, Riga, University of Latvia.
- Zeesahn, M., Qureshi, T. W., Bashir, S., & Ahmed, U. (2020). Transformational Leadership and Corporate Reputation: Mediation Effects of Employer Branding. *Journal of Management and Research*, 7(1), 184-211.
- Zha, X., Yang, H., Yan, Y., Liu, K., & Huang, C. (2018). Exploring the effect of social media information quality, source credibility and reputation on informational fit-to-task: Moderating role of focused immersion. *Computers in Human Behavior*, 79, 227-237.
- Zhang, X., Qing, L., Wang, S., & Chun, D. (2023). The Effect of Human Resource Director (HRD) Competency on the Performance of Exponential Organizations—Analysis of the Continuous Mediating Effect Based on Organizational Identity, Self-Efficacy, and the Moderating Effect of Organizational Politics. *Sustainability*, 15(2), 936.
- Zhang, Y. (2009). A study of corporate reputation's influence on customer loyalty based on PLS-SEM model. *International Business Research*, 2(3), 28-35.
- Zundel, M., Holt, R., & Popp, A. (2016). Using history in the creation of organizational identity. *Management & Organizational History*, 11(2), 211-235.