

معامل الاقتباس الدولي ICR لعام ٢٠٢٢/٢٠٢١ = ١,٥٦٩ معامل التأثير العربي لعام ٢٠٢٠ = ٢,٠١
معامل التأثير "أرسيف" لعام ٢٠٢١ = ٠,٩٦٥٥

دورية علمية محكمة بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة - السنة العاشرة - العدد الأربعون - يوليو/سبتمبر ٢٠٢٢

بحوث باللغة العربية:

- أطر معالجة المواقع الصحفية لقضايا الأمن الفكري: دراسة تحليلية
أ.م.د. نادية محمد عبد الحافظ (جامعة الزقازيق) ... ص ٩
- الاتجاهات الحديثة في بحوث مستقبل الإعلان في الوسائل التقليدية: دراسة تحليلية نقدية
أ.م.د. مرزوق عبد الحكم العادلي (جامعة سوهاج) ... ص ٦٧
- تصميم الإعلانات بمنصات المتاجر الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت: دراسة تحليلية مقارنة على عينة من الشركات التجارية العربية والعالمية
أ.م.د. علي حمودة جمعة سليمان (جامعة الأزهر)
د. دعاء محمد فوزي (جامعة المنيا) ... ص ١٠٧
- فاعلية ممارسات المسؤولية الاجتماعية المتكاملة ودورها في تحقيق الاستدامة في القطاع المصرفي بمملكة البحرين: دراسة حالة
د. ميرهان محسن محمد السيد طنطاوي (الجامعة الخليجية) ... ص ١٦٩
- مدى مساهمة دوائر العلاقات العامة في الوزارات والهيئات الحكومية الفلسطينية في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار
د. معين فتحي محمود الكوع (جامعة النجاح الوطنية)
رغد مروان محمد خليل إمریش (جامعة النجاح الوطنية) ... ص ٢٠٣
- استراتيجيات العلاقات العامة التسويقية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر المنصات الرقمية الحكومية
د. غادة سيف ثابت (جامعة المنيا) ... ص ٢٣٧
- اتجاهات الصحفيين في وكالات الأنباء نحو واقع ومستقبل توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي: وكالة أنباء الشرق الأوسط (دراسة حالة) في إطار نموذج تقبل التكنولوجيا التفاعلية
د. أحمد حسن السمان (جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا) ... ص ٢٧٣
- توظيف أساليب تسويق المحتوى الرقمي لدى الجامعات الخاصة البحرينية عبر إنستجرام
د. محمد مصطفى رفعت محرم (جامعة القاهرة) ... ص ٣١٩

(ISSN 2314-8721)

الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية

(ENSTINET)

بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر

رقم الإيداع بدار الكتب: ٣٠١٩/٢٤٢٨٠

جميع الحقوق محفوظة ٢٠٢٢ © APRA

الوكالة العربية للعلاقات العامة

www.jpr.epra.org.eg

الهيئة الاستشارية

أ.د. علي السيد عجوة (مصر)

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

أ.د. ياس خضير البياتي (العراق)

أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية
جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د. محمد معوض إبراهيم (مصر)

أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة سيناء

أ.د. عبد الرحمن بن حمود العنود (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة والإعلام بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. محمود يوسف مصطفى عبده (مصر)

أستاذ العلاقات العامة والوكيل الأسبق لكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د. سامي عبد الرؤوف محمد طايح (مصر)

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د. شريف درويش مصطفى اللبان (مصر)

أستاذ الصحافة - وكيل كلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. جمال عبد الحي عمر النجار (مصر)

أستاذ الإعلام بكلية الدراسات الإسلامية للنبات - جامعة الأزهر

أ.د. عابدين الدردير الشريف (ليبيا)

أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

أ.د. عثمان بن محمد العربي (السعودية)

أستاذ العلاقات العامة والرئيس الأسبق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د. وليد فتح الله مصطفى بركات (مصر)

أستاذ الإذاعة والتلفزيون ووكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب سابقاً - جامعة القاهرة

أ.د. تحسين منصور رشيد منصور (الأردن)

أستاذ العلاقات العامة وعميد كلية الإعلام - جامعة اليرموك

أ.د. علي قسايسية (الجزائر)

أستاذ دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر ٣

أ.د. رضوان بو جمعة (الجزائر)

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر

أ.د. هشام محمد عباس زكريا (السودان)

أستاذ الإعلام وعميد كلية الاتصال بالجامعة القاسمية بالشارقة - العميد السابق لكلية تنمية المجتمع بجامعة وادي النيل

أ.د. عبد الملك ردمان الدناتي (اليمن)

أستاذ الإعلام بكلية ليوا (الإمارات) للتكنولوجيا

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة
للوكالة العربية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأية وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوجرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية
(ISSN 2314-873X)

الشبكة القومية المصرية للمعلومات العلمية والتكنولوجية
(ENSTINET)

بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر
رقم الإيداع: ٣٠١٩ / ٢٤٢٨٠

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة (الوكيل المفوض للوكالة العربية للعلاقات العامة) على العنوان الآتي:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency, Egypt, Menofia, Shebin El-Kom
Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal code: 32111 Post Box: 66

Or

Egyptian Public Relations Association, Egypt, Giza,
Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Alzoghby st. of Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: jpr@epa.org.eg - ceo@apr.agency

موقع ويب: www.jpr.epa.org.eg - www.apr.agency

الهاتف : 818-02-376-20 (+2) - 151-14-15 (+2) - 157-14-15 (+2) 0114

فاكس : 73-048-231-00 (+2)

المجلة مفهرسة ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية التالية:



مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

Journal of Public Relations Research Middle East

التعريف بالمجلة:

مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثاً متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيمها من قِبل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة، أول جمعية علمية مصرية متخصصة في العلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة).
والمجلة ضمن مطبوعات الوكالة العربية للعلاقات العامة المتخصصة في التعليم والاستشارات العلمية والتدريب.

- المجلة معتمدة بتصريح من المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام في مصر، ولها ترقيم دولي ورقم إيداع ومصنفة دولياً لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة، كذلك مصنفة من لجنة الترقّيات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات في مصر.
- أول دورية علمية محكمة في التخصص على مستوى الوطن العربي والشرق الأوسط، وأول دورية علمية عربية في تخصص (الإعلام) تحصل على معامل التأثير العربي Arab Impact Factor بمعامل تأثير بنسبة ٢,٠١ في تقرير عام ٢٠٢٠ للمؤسسة الأمريكية " NSP نشر العلوم الطبيعية " برعاية اتحاد الجامعات العربية.
- المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
- تقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
- تقبل المجلة نشر إعلانات عن محركات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقاً لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
- يُقبل نشر البحوث الخاصة بالتّرقّيات العلمية - وللباحثين المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه.
- يُقبل نشر ملخصات الرسائل العلمية التي نوقشت، ويُقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة في العلاقات العامة والإعلام، كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أساتذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

قواعد النشر:

- أن يكون البحث أصيلاً ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية - الإنجليزية - الفرنسية) على أن يُكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث في حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوباً باللغة العربية.
- أن يكون البحث في إطار الموضوعات التي تهتم بها المجلة في العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكن البحوث قد تم تقييمها من قِبل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكاديمية المعترف بها أو كانت جزءاً من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يُراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة في كتابة البحث العلمي ومراجعته، ويُراعى الكتابة بينط (١٤) Simplified Arabic والعناوين الرئيسية والفرعية Bold في البحوث العربية، ونوع الخط Times New Roman في البحوث الإنجليزية، وهوامش الصفحة من جميع الجهات (٢,٥٤)،

- ومسافة (١) بين السطور، أما عناوين الجداول (١١) بنوع خط Arial.
- يتم رصد المراجع في نهاية البحث وفقاً للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقاً للإشارة إلى المراجع في متن البحث وفقاً لطريقة APA الأمريكية.
- يرسل الباحث نسخة إلكترونية من البحث بالبريد الإلكتروني بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصرة عنه.
- في حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمي بقبول البحث للنشر. أما في حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطار الباحث بخطاب رسمي وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له في أسرع وقت.
- إذا تطلب البحث إجراء تعديل بسيط فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلاً خلال ١٥ يوماً من استلام ملاحظات التعديل، وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالي، أما إذا كان التعديل جذرياً فيرسله الباحث بعد ٣٠ يوماً من إرسال الملاحظات له.
- يرسل الباحث مع البحث ما قيمته ٣٨٠٠ جنيه مصري للمصريين من داخل مصر، ومبلغ \$٥٥٠ للمصريين المقيمين بالخارج والأجانب، مع تخفيض (٢٠٪) لمن يحمل عضوية الزمالة العلمية للجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى. وتخفيض (٢٥٪) من الرسوم لطلبة الماجستير والدكتوراه. ولأي عدد من المرات خلال العام. يتم بعدها إخضاع البحث للتحكيم من قِبل اللجنة العلمية.
- يتم رد نصف المبلغ للباحثين من داخل وخارج مصر في حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة.
- لا ترد الرسوم في حالة تراجع الباحث وسحبه للبحث من المجلة لتحكيمه ونشره في مجلة أخرى.
- لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٤٠) صفحة A4- في حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٧٠ جنيهاً مصرياً للمصريين داخل مصر وللمقيمين بالخارج والأجانب \$١٠.
- يُرسل للباحث عدد (٢) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه، وعدد (٥) مستلة من البحث الخاص به.
- ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٥٠٠ جنيهاً للمصريين ولغير المصريين \$١٥٠.
- ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٦٠٠ جنيهاً للمصريين ولغير المصريين \$١٨٠. على ألا يزيد ملخص الرسالة عن ٨ صفحات.
- ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشترك في عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة. ويتم إرسال عدد (١) نسخة من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولي.
- نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين \$٣٠٠، ويتم إرسال عدد (١) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولي السريع. ويتم تقديم خصم (١٠٪) لمن يشترك في عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة.
- بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه، ومن خارج مصر \$٣٥٠. بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ١٢٠٠ جنيهاً ومن خارج مصر \$٤٥٠ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- جميع الآراء والنتائج البحثية تعبر عن أصحاب البحوث المقدمة وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أو الوكالة العربية للعلاقات العامة أي دخل بها.
- تُرسل المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الوكالة العربية للعلاقات العامة - جمهورية مصر العربية - المنوفية - شبين الكوم - تقاطع شارع صيري أبو علم مع شارع الأمين، رمز بريدي: ٣٢١١١ - صندوق بريدي: ٦٦، والإيميل المعتمد من المجلة jpr@epa.org.eg، أو إيميل رئيس مجلس إدارة المجلة ceo@apr.agency بعد تسديد قيمة البحث وإرسال صورة الإيصال التي تقيد ذلك.

الافتتاحية

منذ بداية إصدارها في أكتوبر - ديسمبر من عام ٢٠١٣م، يتواصل صدور أعداد المجلة بانتظام، ليصدر منها تسعة وثلاثون عددًا بانتظام، تضم بحوثًا ورؤى علمية متعددة لأساتذة ومتخصصين وباحثين من مختلف دول العالم.

وبما أن المجلة أول دورية علمية محكمة في بحوث العلاقات العامة بالوطن العربي والشرق الأوسط - وهي تصدر بإشراف علمي من الجمعية المصرية للعلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة) ضمن مطبوعات الوكالة العربية للعلاقات العامة - وجد فيها الأساتذة الراغبون في تقديم إنتاجهم للمجتمع العلمي بكافة مستوياتهم المنشودة للنشر على النطاق العربي، وبعض الدول الأجنبية التي تصل إليها المجلة من خلال مندوبيها في هذه الدول، وكذلك من خلال موقعها الإلكتروني. فقد تحسّلت المجلة على أول معامل تأثير عربي (AIF) للدوريات العلمية العربية المحكمة في تخصص (الإعلام) على مستوى الجامعات والمؤسسات العلمية التي تصدر محتوى باللغة العربية بمعدل = ١.٣٤ في عام ٢٠١٦م، ومعدل ٢.٠١ في عام ٢٠٢٠م، والمعامل تابع لمؤسسة النشر الأمريكية العالمية (NSP) دار نشر العلوم الطبيعية Natural Publishing Sciences واتحاد الجامعات العربية. وكذلك نجحت المجلة في الحصول على معايير اعتماد معامل "أرسيف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها ٣١ معيارًا، وصنفت المجلة في عام ٢٠٢١م ضمن الفئة "الأولى Q1" على المستوى العربي وهي الفئة الأعلى في تخصص الإعلام بمعامل تأثير = ٠.٩٦٥٥، كما تحسّلت المجلة على معامل الاقتباس الدولي ICR لعام ٢٠٢١/٢٠٢٢م بقيمة = ١.٥٦٩.

كذلك تصدرت المجلة الدوريات العلمية المحكمة المتخصصة في التصنيف الأخير للمجلس الأعلى للجامعات في مصر، والذي اعتمدها في الدورة الحالية للجنة الترقية العلمية تخصص "الإعلام" وتقييمها بـ (٧) درجات من (٧). وأصبحت المجلة متاحة على قاعدة البيانات العربية الرقمية "معرفة"، وكذلك أصبحت المجلة ضمن قائمة المجالات العلمية المحكمة التي تصدر باللغة العربية المستوفية لمعايير الانضمام لقواعد البيانات العالمية، والتي تم مراجعتها من وحدة النشر بعمادة البحث العلمي بجامعة أم القرى.

والمجلة مفهرسة حاليًا ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية: (EBSCO HOST - دار المنظومة - العبيكان - معرفة).

وفي العدد الأربعين من المجلة نقدم للباحثين في الدراسات الإعلامية والمهتمين بهذا المجال عددًا يضم بحوثًا ورؤى علمية للأساتذة المشاركين والمساعدين وكذلك الباحثين، مقدمة للنشر العلمي بهدف تكوين رصيد للباحثين من أعضاء هيئة التدريس للتقدم للترقية، أو الباحثين لمناقشة الدكتوراه والماجستير. ففي البداية نجد وعلى صعيد البحوث الواردة بالعدد "الأربعين" من المجلة، ومن جامعة الزقازيق، نجد بحثًا بعنوان: "أطر معالجة المواقع الصحفية لقضايا الأمن الفكري"، وهو مقدم من: أ.م.د. **نادية محمد عبد الحافظ، من مصر.**

ومن جامعة سوهاج، قدّم: د. **مرزوق عبد الحكم العادلي** من مصر، دراسة تحليلية نقدية بعنوان: "الاتجاهات الحديثة في بحوث مستقبل الإعلان في الوسائل التقليدية".

ومن جامعة الأزهر، قدّم كل من: د. **علي حمودة جمعة سليمان**، د. **دعاء محمد فوزي** من جامعة المنيا، من **مصر**، دراسة مشتركة بعنوان: "تصميم الإعلانات بمنصات المتاجر الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت: دراسة تحليلية مقارنة على عينة من الشركات التجارية العربية والعالمية".

ومن الجامعة الخليجية بالبحرين، قدّمت: د. **ميرهان محسن محمد السيد طنطاوي**، من **مصر**، دراسة حالة بعنوان: "فاعلية ممارسات المسؤولية الاجتماعية المتكاملة ودورها في تحقيق الاستدامة في القطاع المصرفي بمملكة البحرين".

ومن جامعة النجاح الوطنية بفلسطين، قدّم كل من: د. **معين فتحي محمود الكوع**، من **فلسطين**، **رغد مروان محمد خليل إمرش من فلسطين**، دراسة مشتركة بعنوان: "مدى مساهمة دوائر العلاقات العامة في الوزارات والهيئات الحكومية الفلسطينية في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار".

ومن جامعة المنيا، قدّمت د. **غادة سيف ثابت**، من **مصر**، بحثاً بعنوان: "استراتيجيات العلاقات العامة التسويقية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر المنصات الرقمية الحكومية".

أما د. **أحمد حسن السمان**، من جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، من **مصر**، قدّم بحثاً بعنوان: "اتجاهات الصحفيين في وكالات الأنباء نحو واقع ومستقبل توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي: وكالة أنباء الشرق الأوسط (دراسة حالة) في إطار نموذج تقبل التكنولوجيا التفاعلية".

ومن جامعة الأزهر، قدّمت: د. **نيفين محمد عرابي حماد من مصر**، بحثاً بعنوان: "أطر تغطية مواقع القنوات الفضائية الإخبارية لنقل المومياوات الملكية وافتتاح طريق الكباش: دراسة مقارنة بين مواقع القنوات المصرية والعربية والأجنبية الناطقة بالعربية".

وأخيراً من جامعة القاهرة، قدّم د. **محمد مصطفى رفعت محرم**، بحثاً بعنوان: "توظيف أساليب تسويق المحتوى الرقمي لدى الجامعات الخاصة البحرينية عبر إنستجرام".

وهكذا فإن المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلمية من جميع الدول. ومن المعلوم بالضرورة أن جيل الأساتذة وبحوثهم لا تخضع للتحكيم طبقاً لقواعد النشر العلمي المتبعة في المجالات العلمية.

أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين في التقدم للترقي للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجتي الدكتوراه والماجستير فتخضع جميعها للتحكيم من قبل الأساتذة المتخصصين.

وجميع هذه البحوث والأوراق العلمية تعبر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التي تحدد المحكمين وتقدم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلمية قبل النشر.

وأخيراً وليس آخراً ندعو الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمي في تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

والله الموفق،

رئيس تحرير المجلة

أ.د. علي عجوة

**فاعلية ممارسات المسؤولية الاجتماعية المتكاملة ودورها في تحقيق الاستدامة
في القطاع المصرفي بمملكة البحرين: دراسة حالة**

إعداد

د. ميرهان محسن محمد السيد طنطاوي (*)

(*) أستاذ العلاقات العامة والإعلان المساعد – الجامعة الخليجية بالبحرين.

فاعلية ممارسات المسؤولية الاجتماعية المتكاملة ودورها في تحقيق الاستدامة في القطاع المصرفي بمملكة البحرين: دراسة حالة

د. ميرهان محسن محمد السيد طنطاوي

mmerhan40@gmail.com

الجامعة الخليجية

ملخص:

باتت قضايا التنمية المستدامة مطلباً استراتيجياً لكافة دول العالم وعلى أولوية اهتماماتها، وبدأت دول العالم تتجه نحو تركيز جهودها ومبادراتها وأعمالها على اختلافها وتنوعها نحو الاستدامة وخاصة في ظل التوجه العالمي؛ حيث اعتمدت الدول الأعضاء في الأمم المتحدة أهداف التنمية المستدامة وأقرتها عام ٢٠١٥ باعتبارها دعوة عالمية لإنهاء الفقر وحماية كوكب الأرض وضمان الحياة بسلام وازدهار بحلول عام ٢٠٣٠، ومن هنا دأبت دول العالم على زيادة ممارستها المسؤولية الاجتماعية في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وتطبيقها بشكل متكامل وتوجيهها نحو الاستدامة المجتمعية وفق إطار تكاملي.

ومن جانبها واكبت مملكة البحرين هذا التوجه العالمي، ومنذ اعتماد أهداف التنمية المستدامة اتخذت مملكة البحرين على عاتقها متابعة هذه الأهداف، ودمجها في كافة مجالات العمل ومناحي الحياة بالمملكة، ولاشك أن القطاع المصرفي من القطاعات المهمة بتطبيق مبدأ الاستدامة المصرفية في مملكة البحرين.

وهذفت هذه الدراسة للتعرف على ممارسات المسؤولية الاجتماعية المتكاملة ودورها في تحقيق الاستدامة المصرفية في مملكة البحرين، اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة والمدخل الكيفي في التحليل، حيث تم رصد ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني بمملكة البحرين سعياً للتوصل لعدد من الدروس المستفادة التي يمكن تطبيقها على القطاعات المصرفية الأخرى بالمملكة سيما وأن بنك البحرين الوطني حاصل على جائزة البنك الرائد في تعزيز شفافية الاستدامة عام ٢٠٢١م، توصلت الدراسة لعدد من النتائج والتوصيات المهمة التي يمكن الاستفادة منها من قبل المنظمات والمؤسسات المختلفة لتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية المتكاملة المستدامة .

الكلمات المفتاحية: الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية المتكاملة، التنمية المستدامة،

القطاع المصرفي.

مقدمة:

إن التنمية باتت قضية ملحة تشغل كافة المنظمات حول العالم، وفي ظل التطورات الاقتصادية الهائلة التي شهدتها العالم، صاغت المنظمات حول العالم رؤية جديدة للتنمية وهي التنمية المستدامة التي تنتظر لجوانب الحياة وفق رؤية شمولية تشمل الأبعاد الاقتصادية والأبعاد الاجتماعية والأبعاد البيئية، ويهدف مفهوم التنمية المستدامة للحفاظ على مقدرات الحاضر دون المساس أو الإضرار بمقدرات الأجيال القادمة بما يحقق الإشباع لكل الأجيال والتأكيد على الحفاظ على الموارد الحالية وترشيدها للمستقبل وفق منظر "الاستدامة".

ولاشك أن التنمية المستدامة مسؤولية جماعية يشارك فيها كل قطاعات المجتمع على المستوى المؤسسي والفرد، ووسائل الإعلام شريك استراتيجي فيها حيث تقوم بأدوار فاعلة ومؤثرة لإبراز خطط التنمية المستدامة في بناء الدولة ومسيرتها التنموية.

وتغطي أهداف التنمية المستدامة والتي أجمع عليها ١٩٣ دولة أعضاء في الأمم المتحدة لتحقيق ١٧ هدفًا تغطي ١٦٩ غاية، و ٢٣٠ مؤشرًا تتصدى لكافة احتياجات الناس في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، وتشدد على ضرورة إجماع كل المجتمع الدولي دون أي استثناء لتحقيق هذه الأهداف لتحقيق الاستدامة.

وتعد قضية التنمية المستدامة بأهدافها المتنوعة محور اهتمام العديد من المنظمات في كل دول العالم، وتقوم مملكة البحرين بدور بارز في تنفيذ خطط التنمية المستدامة وذلك في إطار الأجندة الوطنية لرؤية البحرين ٢٠٣٠م، سيما وأن الاستدامة هي خيار استراتيجي تمضي فيه مملكة البحرين بخطى راسخة، ويعتمد الأسلوب الأمثل في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في مملكة البحرين إعلاميًا على عدة ركائز هي التوعية والمتابعة والمشاركة.

وتلعب المصارف دورًا محوريًا في منظومة الاقتصاد من خلال العمل على دعم وتمويل العمليات الاستثمارية والتشغيلية في الدولة، بما يسهم في تحقيق رفاهية الشعوب وأهدافها التنموية، كما تعمل على دعم أجندة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠م، بما في ذلك تطوير الكوادر البشرية من خلال التأهيل والتدريب ودعم التحول الرقمي والتوسع في تطبيقات مصرفية مسؤولة ومستدامة.

ركزت حكومة مملكة البحرين خلال صياغة برنامج عمل الحكومة (٢٠١٩م-٢٠٢٢م) بعنوان (أمن اقتصادي واجتماعي مستدام في إطار توازن مالي) على الارتكاز على ما تحقق من مكتسبات للحكومة والشعب والتوافق مع رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠م، التي تحقق بدورها أهداف التنمية المستدامة (SDG) ويعتبر تطبيقها أولوية حكومية، وهي مرتبطة بالإجراءات التنفيذية لبرنامج عمل الحكومة.

تم تطوير برنامج عمل الحكومة بما يتماشى مع الركائز والسياسات والمبادرات الرئيسية المراد تحقيقها خلال السنوات ٢٠١٩م-٢٠٢٢م بغية الحفاظ على الأمن والاستقرار وتوفير الخدمات اللازمة للمواطن.

وروعي في إعداد البرنامج أن يشتمل على كافة التوجهات والسياسات والمبادرات المراد تحقيقها على امتداد الأعوام الأربعة المحددة، بما يحافظ على الأمن والاستقرار وتوفير الخدمات اللازمة للمواطن وبما يحافظ على مكتسباته الحالية، ودون تحميله أي أعباء إضافية مستقبلية، بجانب العمل على تحسين ظروفه المعيشية، ليظل هو محور التنمية وغايتها الأساسية.

وقد تضمن برنامج الحكومة تسعة أهداف عامة تطمح الحكومة الموقرة إلى تحقيقها خلال الأعوام الأربعة من ٢٠١٩م وحتى ٢٠٢٢م وذلك من خلال أولويات ثلاث تتمثل في:

١. تعزيز الثوابت الأساسية للدولة والمجتمع.

٢. الاستدامة المالية والتنمية الاقتصادية.

٣. تأمين البيئة الداعمة للتنمية المستدامة^(١).

مشكلة الدراسة وأهدافها:

تهتم الدول بتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في العديد من القطاعات المستدامة، تماشيًا مع خطط وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة التي تؤكد على تحقيق التنمية بشكل متوازن بين الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، وعلى الرغم من تعدد وتنوع أبعاد التنمية المستدامة الثلاث (الاقتصادي والاجتماعي والبيئي) التي تسعى المنظمات لتحقيقها بشكل متكامل في إطار ممارساتها ومبادراتها التي تقوم بها؛ إلا أن عددًا من الدراسات أوضح أن هناك بعض المنظمات لا تزال تركز أنشطتها ومبادراتها على أحد الأبعاد دون الآخر.

ومن هذا المنطلق تستهدف هذه الدراسة تحليل واحدة من تجارب القطاع المصرفي في مملكة البحرين، وهو بنك البحرين الوطني، من المنظور المتكامل للمسؤولية الاجتماعية المستدامة، إضافة إلى رصد وتحليل الممارسات والمبادرات التي تم تطبيقها في هذا الإطار، وذلك سعياً لدعم أهداف التنمية المستدامة.

أهمية الدراسة:

- تعد المسؤولية الاجتماعية المستدامة أحد أهم المجالات التي تحظى باهتمام كبير على مستوى عالمي سيما وأن التنمية المستدامة أصبحت في مقدمة أولويات دول العالم كافة، وتأتي أهمية هذه الدراسة في إطار دعم الأمم المتحدة لمملكة البحرين، لتحقيق التزاماتها الوطنية والدولية بأجندة ٢٠٣٠م وأهداف التنمية المستدامة من خلال المشاركة الفعالة مع حكومة البحرين والمجتمع المدني والقطاع الخاص.
- تحليل ممارسات المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي من المنظور المتكامل للاستدامة، بهدف تطوير هذه الممارسات والسعي للتركيز على البعد التكاملي بما يحقق منافع متبادلة.

- على الرغم من اهتمام معظم الدراسات والأبحاث بدراسة المسؤولية الاجتماعية للقطاع المصرفي عموماً، إلا أن الدراسات العربية لم تهتم بشكل كبير بدراسة المسؤولية الاجتماعية المستدامة بأبعادها المتكاملة، مقارنة بالدراسات الأجنبية التي أجريت في هذا المجال.
- إمكانية استفادة القطاعات المصرفية الأخرى من نتائج الدراسة ومقترحاتها سيما وأن هناك العديد من المصارف تركز على البعد الاقتصادي فقط طبقاً لطبيعة نشاطها وتغفل البعد الاجتماعي والبيئي.

الدراسات السابقة:

أولاً: ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لدعم التنمية المستدامة:

دراسة Joshua Fisher et al (2021)، حول ممارسات الاستدامة المتكاملة في المنظمات وآلية تطويرها لتحقيق المزيد من الرفاهية للمجتمعات وتقييم جدواها، أوضحت الدراسة أن جائحة كورونا عززت من مفهوم المسؤولية الاجتماعية المتكاملة وأهمية تحقيق مفهوم الاستدامة المتكاملة للمجتمعات بما يضمن في المستقبل منظومة استدامة من شأنها الحفاظ على رفاهية المجتمعات والأجيال^(٢).

دراسة لزهر العابد وهدي بن محمد (٢٠١٩م) سعت لتوضيح العلاقة بين تبني المؤسسات في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، من خلال المبادرات المجتمعية من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتوصلت الدراسة إلى أن التنمية المستدامة تشمل كافة نواحي الحياة، وأن مبادرات المسؤولية الاجتماعية تخدم مختلف أهداف التنمية المستدامة سواء ما تعلق منها بالقضايا الاجتماعية كالصحة والتعليم أو القضايا البيئية كالمحافظة على الغابات ومصادر المياه النظيفة أو القضايا الاقتصادية كالمحافظة على الأنشطة واستحداثها^(٣).

أما دراسة شيماء سالم (٢٠١٩م) عن "دور حكومة دبي في دعم ممارسات المسؤولية الاجتماعية والاستدامة في القطاع الخاص" والتي تم تطبيقها على غرفة تجارة وصناعة دبي، فهدفت لمعرفة كيفية دعم حكومة دبي لممارسات المسؤولية الاجتماعية، من خلال تحديد الأدوار التي تتبناها الحكومة، لدعم وتعزيز الممارسات التجارية المسؤولة والمستدامة في دبي، من خلال منهج دراسة الحالة في غرفة تجارة وصناعة دبي، هدفت الدراسة أيضاً إلى رصد وتحليل جهود وسياسات غرفة التجارة التي يمكن استخدامها لتحسين أداء الحكومات، وخلق تجارب رائدة في هذا المجال، وبناءً على المقابلات المتعمقة مع المسؤولين عن مركز الأعمال المسؤولة (CRB) في غرفة دبي، أظهرت النتائج الرئيسية لدراسة الحالة أن غرفة دبي تروج لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات باعتبارها ميزة تنافسية للأعمال التجارية، حيث تتبنى علاقة ربحية للجانبين "المنفعة المتبادلة" مع القطاع الخاص، كما إنها تلعب أدواراً مختلفة ومتكاملة (دور التوعية، الدور التنظيمي، الدور التشريعي، الدور الداعم) لترسيخ مبدأ مواطنة الشركات ودعم الشركات للعمل بطريقة مسؤولة ومستدامة^(٤).

في حين أن دراسات الحالة حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والاستدامة (٢٠١٨م) والتي أصدرها مركز أخلاقيات الأعمال التابع لغرفة دبي، توصلت إلى أن بنك رأس الخيمة الوطني وتماشياً مع التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية، فإن إطار عمل الاستدامة يتمحور في ركائز أساسية تتمثل في البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، ويتم دعم هذه الركائز عبر خمسة التزامات أساسية تتمثل في الإقراض المسؤول، أعمال الدفع الخيري، دعم المجتمع، التوظيف الأخلاقي وحماية الموارد الطبيعية، ومن ضمن أبرز المبادرات التي طرحها البنك، هو تدشين مبادرة "ارتقاء" التي تهدف لتوفير فرص عمل للمواطنين مما يعزز الدور الاجتماعي في خلق فرص عمل للشباب^(٥).

أما دراسة نضال عمار (٢٠١٦م) حول دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في دعم أهداف التنمية المستدامة بالتطبيق على منظمات الأعمال السورية الأعضاء في الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، فقد توصلت الدراسة إلى وجود إدراك كبير لدى المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، كما أنها تتبنى برامج وأنشطة مسؤولية اجتماعية تسعى من خلالها الشركات لتحقيق الاستدامة، وأكدت الدراسة على أن العلاقة بين تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة هي علاقة قوية ووطدية^(٦).

دراسة سامية لحوّل (٢٠١٦م) هدفت لإبراز دور التسويق المستدام في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة (البيئي، الاقتصادي والاجتماعي) من خلال تبني مفاهيمه التي تمثل المسؤولية الاجتماعية، وأظهرت النتائج وجود علاقة متداخلة ما بين التسويق المستدام وأبعاد التنمية المستدامة، إذ يساهم التسويق المستدام في الاهتمام بالمعايير البيئية من خلال تبني مبادئ التسويق الأخضر بتوفيره للمنتج الأخضر، وتوجيه الأفراد والمنظمات إلى وجوب تغيير النظرة نحو الاستهلاك المسؤول والاهتمام بالتكاليف الاجتماعية، كما يساهم في البعد الاقتصادي بصورة فعالة من خلال التسويق المسؤول الذي يتلخص دوره في التعامل مع جميع الأطراف والمجتمع الذي يعمل في إطاره والبيئة بشكل مسؤول، مبني على أسس أخلاقية ومبادئ وشفافية، ويتضح دوره في البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بتطبيق مبادئ التسويق الاجتماعي التي تتعدى المساهمة في الأعمال الخيرية لتشمل توفير آليات فاعلة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة ومحاولة إيجاد الحلول لديها، بالإضافة إلى توفير الدعم والمساندة من قبل إدارة المنظمة^(٧).

دراسة Saha Raiswa (٢٠١٦م) فقد عززت من ممارسات المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على تحقيق مستقبل شامل ومستدام، وأكدت الدراسة على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تطبق كالتزام لتحقيق الشمولية وتنمية المجتمع لتعكس تأثيراً إيجابياً على المجتمع، في ظل اقتصاد عالمي سريع الخطى بشكل متزايد، كما تعمل المسؤولية الاجتماعية للشركات كعامل تمكين وقوة دافعة لتحقيق نمو مستدام؛ حيث يمكن للأسواق والمجتمعات والمنظمات أن تؤدي بشكل جيد معاً للحصول على وصول أفضل في اتخاذ القرارات وتعظيم النمو، فالشمولية تعمل على زيادة معدل نمو الاقتصاد، وتعزز

الإنتاجية وفرص العمل مع التقدم المستدام على المدى الطويل فالشمولية والاستدامة، والمفهوم ذاتهما متعددًا الأبعاد بطبيعتهما مما يؤدي إلى نتائج صحية إيجابية، وتحسين مستويات المعيشة، وتطوير المهارات، وفرص العمل، وبالتالي، تعمل المسؤولية الاجتماعية للشركات كعنصر أساسي في كل هذه النتائج. ومن ثم، ينبغي أن تكون المسؤولية الاجتماعية للشركات أرضية رابحة، ويجب أن توفر الاستراتيجيات الفرص المتاحة لتحقيق الربحية، والأعمال التجارية القائمة على القيمة، والنمو الاقتصادي من خلال نظم إدارة الحوكمة السليمة (٨).

دراسة عطا الله بشير النويقة (٢٠١٦م) عن أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية، فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية من خلال دراسة تطبيقية لاستقصاء آراء العاملين في الإدارة العليا في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة مكة المكرمة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية حسب تقدير المستجيبين، كما أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز أبعاد الميزة التنافسية. وفي ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة عددًا من التوصيات المهمة تستهدف تعزيز أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية باعتبار ذلك من أهم المرتكزات المهمة لضمان نجاح البنوك وديمومتها (٩).

أما دراسة أحمد فاروق رضوان (٢٠١٢م) والتي تناولت استخدام الموقع الإلكتروني للمنظمة في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية، فقد كشفت الدراسة عن كون المنظمات تعمل على توظيف الوسائط المتعددة وأدوات التفاعل على مواقع هذه المنظمات؛ لنشر الأخبار والتقارير والمعلومات المتعلقة بجهودها وأنشطتها الاجتماعية المتنوعة ومنها برامج الحفاظ على البيئة والتنمية المستدامة والدعم الصحي والثقافي والتعليمي كونها كوسيلة اتصالية فاعلة لتعريف الجمهور بأنشطتها وممارساتها للمسؤولية الاجتماعية. ١٠

ثانيًا: الدراسات التي تناولت ممارسات التنمية المستدامة في القطاع المصرفي:

هدفت دراسة أنور عثمان التي أصدرها صندوق النقد الدولي (٢٠٢٢م) بعنوان "البنوك الإسلامية وأهداف التنمية المستدامة في الدول العربية" إلى معرفة مدى مساهمة المصارف المتوافقة مع الشريعة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في عدد من هذه الدول، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ممارسات التمويل المتوافق مع الشريعة في كل من السعودية والإمارات قد ساهمت بشكل إيجابي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، يرجع ذلك إلى أن التمويل المتوافق مع الشريعة الذي تم منحه في هاتين الدولتين يميل إلى دعم وتمويل الأنشطة الاقتصادية المتوافقة مع أهداف التنمية المستدامة، وأكدت النتائج أيضًا على أنه يمكن لواضعي السياسات والبنوك المركزية تحديد مدى اعتماد المصارف لمعايير المسؤولية الاقتصادية

والبيئية والاجتماعية، وتُمكنها كذلك من تطوير أطر ومعايير لضمان قيام البنوك المتوافقة مع الشريعة بمنح التمويل أو الاستثمار في المحافظ التي تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة¹¹.

هدفت دراسة ليلي عياد، وآخرين (٢٠٢١م) لمعرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية العمومية والخاصة بالجزائر ومعرفة مجالاتها والقوى والعوامل الضرورية التي يجب الاهتمام بتدعيمها بما يؤدي لمساعدة البنوك التجارية الجزائرية في ممارسة عملها، وقد شملت عينة الدراسة البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر، وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك محل الدراسة توظف المسؤولية الاجتماعية بشكل ظاهري مقارنة بالواقع والتي قد يعتبرها خارج نطاق عمله، لكنه يوظف برامجها في أنشطته وذلك من خلال احترام العنصر البشري، تقييم العاملين وتحفيزهم وفتح أبواب الحوار وأظهرت النتائج أيضًا مدى الاهتمام بشكاوي العملاء والتفاني في خدمتهم، وأوصت الدراسة القطاع المصرفي بالاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية لكونها عامل تنافسي يؤدي إلى زيادة استقطاب العملاء والمستثمرين والمساهمين بما يحقق التنمية المستدامة¹².

في حين أن دراسة علي عبد الفتاح الزيادات وآخرين (٢٠٢١م) هدفت لمعرفة مدى تلبية المصارف الإسلامية لمتطلبات التنمية المستدامة من وجهة نظر العملاء، تطرقت الدراسة لأبعاد التنمية المستدامة والتي تشمل البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي إضافة إلى البعد التكنولوجي، وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف الإسلامية العاملة في الأردن تلبى متطلبات التنمية المستدامة بأبعادها، وأوصت الدراسة بضرورة قيام المصرف الإسلامي بالاهتمام بتنمية أفكار وقدرات ومواهب الموظفين العاملين لديه، وتوظيف قدراتهم على الابتكار والإبداع في تطوير الخدمات التي يقدمها بالشكل الذي يسهم في تنمية القطاعات المختلفة¹³.

وأكدت دراسة مبارك الأميري وهيثم بوباني (٢٠٢١م) حول الاستدامة والإدارة المالية في البرازيل على أهمية الدور الفاعل للاستدامة في جذب المستثمرين، كما أشارت الدراسة إلى العلاقة الفاعلة بين ممارسات الاستدامة والأداء المالي للشركات والدور الذي تلعبه الدول في تهيئة الظروف المالية التي تخلق فرص الاستثمار وتجذب المستثمرين¹⁴.

في حين أن دراسة هيثم نوباني، محمد جمعة المرار (٢٠٢١م) سعت إلى تقييم ممارسات المصارف للتنمية المستدامة ومدى ما تحقّقه المصارف في هذا المجال، وأوضحت الدراسة أن الكفاءة والفاعلية هي وسيلة تحاول من خلالها العديد من البنوك تحقيق استدامتها بنجاح مما يسهم في خلق بيئة واعية للنجاح المستمر، كما أوضحت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي في العمل المصرفي أحد السبل المضمونة لإنشاء أنظمة مستدامة فيه وتحقيق نمو وتطور هادف وطويل الأمد، حيث تعتمد استدامة أي مؤسسة مالية إلى حد كبير على المبادئ المدرجة في عمليات المنظمة، وأكدت الدراسة أيضًا على أن الاستدامة من شأنها أن تمكن البنوك من التميز في الأداء من حيث النجاح في مساعيها للحفاظ على نطاق الأسواق الحالية وزيادة ما تقدمه من الخدمات المقدمة والتغطية الجغرافية لخدماتها، لضمان

استقرار واستدامة البنوك وإدارة هذه المنظمات يجب أن ينص على استراتيجيات جذرية من شأنها تحسين الأداء التنظيمي، أكدت الدراسة أيضًا على أن الاستدامة وأداء المنظمة لهما علاقة إيجابية وهو ما ينعكس على مواصلة التوسع في الصناعة والتي ستعمل على تحسين الاستدامة التنظيمية.^{١٥}

دراسة Ajai Prakash & Kishore Kumar (٢٠١٩م) هدفت لدراسة مستوى اعتماد المؤسسات المصرفية في الهند لمفهوم الاستدامة والمبادرات التي تطلق في هذا المجال، حيث يتم تصنيف المؤسسات المصرفية على أساس أدائها المصرفي المستدام، وكشفت نتائج الدراسة عن كون ممارسات الاستدامة في المصارف بالهند لا تزال في المراحل الأولى؛ حيث أن قضايا الاستدامة ذات الأولوية القصوى للبنوك ترتبط ارتباطًا مباشرًا بعملياتها التجارية مثل الشمول المالي ومحو الأمية المالية وكفاءة الطاقة، كما وتركز البنوك بشكل أكبر على معالجة البعد الاجتماعي للاستدامة في الخدمات المصرفية دونما التركيز على الأبعاد الأخرى المتعلقة بالإدارة البيئية، وتطوير المنتجات والخدمات الخضراء.^{١٦}

دراسة Paul Fisher و Kern Alexander (٢٠١٩م) حول النظم المصرفية وتطبيق أهداف الاستدامة وفقًا لأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠م، وأظهرت الدراسة الروابط بين تحديات الاستدامة البيئية والمخاطر الاقتصادية والمالية، نظرًا لأن البنوك هي أكبر مزود للائتمان في العديد من الاقتصادات، فإن كيفية إدارتها لهذه المخاطر بشكل جماعي هي سياسة مهمة واهتمام تنظيمي، وأظهرت الدراسة كيف يمكن للتنظيم والإشراف المصرفي أن يساعد في توجيه وتحفيز وتشجيع البنوك على دعم الاستدامة، تطرقت الدراسة أيضًا إلى أهمية أن يقوم التنظيم الدولي بلعب دور أكبر في تطوير معايير منسقة لحوكمة مخاطر البنوك وتقييم نموذج الأعمال لأنه عندما تكون مخاطر الاستدامة مخاطر مالية مادية للبنوك الفردية، يمكن أن تخلق مخاطر نظامية على القطاع المصرفي ككل. أخيرًا، تدرس الورقة بعض التحديات الشائعة في تطوير مناهج تنظيمية أكثر فاعلية للإشراف على البنوك في سياق إدارة المخاطر المالية التي تشكلها الاستدامة البيئية.^{١٧}

دراسة Olaf Weber (2017) وهدفت إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات الاستدامة المؤسسية في المصارف الصينية وانعكاساتها المالية، وحللت الدراسة مختلف ممارسات الاستدامة المصرفية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك اهتمام متزايد من القطاع المصرفي الصيني بأنشطة المسؤولية الاجتماعية المستدامة، مما ينعكس إيجابًا على ارتفاع مؤشرات أداء البيئة المستدامة وخاصة في الجانب الاجتماعي، وتمثل ذلك في تبني سياسة الائتمان الأخضر، بحيث تكون البنوك الصينية قادرة على التأثير على الاقتصاد لتصبح أكثر اخضرارًا وأقل تلويثًا دون التضحية بالعائدات المالية، علاوة على ذلك، وجدت الدراسة أن هناك علاقة قوية بين الأداء المالي وأداء الاستدامة للبنوك الصينية، استنادًا إلى النظرية المؤسسية، التي تعتمد على تطبيق الائتمان الأخضر.^{١٨}

دراسة Obiamaka et al (٢٠١٧م) التي حلت تقارير الاستدامة في البنوك النيجيرية خلال الفترة ما بين ٢٠١٠-٢٠١٤م، وخلصت إلى أن أهم جوانب الاستدامة المؤسسية المطبقة في عدد من البنوك النيجيرية كانت متعلقة بالحوكمة من حيث الشفافية، الإفصاح وإدارة المخاطر، المسؤولية البيئية المستدامة مثل تبني مبادرات حول القضايا البيئية المهمة كمصادر الطاقة المتجددة تغير المناخ، وإنبعاثات الغازات الدفيئة¹⁹.

أما دراسة **Tomasz Murawski (٢٠١٧م)** فهدفت لتسليط الضوء على ممارسات المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك اليابانية، وخاصة أن المسؤولية الاجتماعية من القضايا المهمة في بناء الثقة المتبادلة بين الأسواق المالية والمجتمع كما أنها تحقق التنمية المستدامة، أوضحت الدراسة أن هناك اتجاهاً متزايداً نحو المسؤولية الاجتماعية المستدامة لدى البنوك اليابانية وخاصة في الجانب الاجتماعي؛ حيث تقدم العديد من الخدمات البنكية المستدامة وتعمل على تلبية احتياجات الجماهير وتطبق استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية في ظل أن يكون القطاع المصرفي قطاعاً أخضر ومستداماً ومسؤولاً اجتماعياً²⁰.

بينما دراسة Lay Hong Tan, Boon Cheong Chew and Syaiful Rizal Hamid

(٢٠١٧م) هدفت للتعرف على جودة الخدمات المصرفية المستدامة المقدمة من خلال دراسة الحالة لبنك Maybank في ماليزيا، تم إجراء مقابلات كيفية مع ٣٥ من مسؤولي البنوك في مختلف الإدارات، علاوة على ذلك تم تحليل التقارير البنكية وتقارير الاستدامة بالبنك، توصلت الدراسة إلى الأهمية المتزايدة المقدمة من البنك لتطبيق معايير الاستدامة لعملية إدارة المخاطر الائتمانية والاستثمار المسؤول اجتماعياً^(٢١).

التعليق على الدراسات السابقة:

- اهتمت الدراسات الأجنبية برصد ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إطارها التكاملي وأبعاده المختلفة بشكل كبير، بينما اهتمت الدراسات العربية بممارسات المسؤولية الاجتماعية في أحد القطاعات الاقتصادية أو الاجتماعية أو البيئية.
- اهتمت الدراسات العربية بشكل أكبر بالتطرق لنطاق ممارسات المسؤولية الاجتماعية والبيئية ووجهت جهودها نحو هذا الاتجاه، بينما ركزت الدراسات الأجنبية والشركات والمنظمات والمصارف على تنوع الممارسات الموجهة في الجانب الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، إيماناً من المصارف والشركات والمنظمات الأجنبية بتكامل هذه المجالات وارتباطها ببعضها البعض لتحقيق مبدأ الاستدامة.
- اهتمت الدراسات العربية بالتطرق لدور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة وأهمية تحقيق الاستدامة لإحراز مزايا تنافسية وعلاقات ربحية ومنفعة متبادلة وترسيخاً لمبدأ مواطنة الشركات ودعم العملاء بطريقة مسؤولة ومستدامة، بينما ركزت الدراسات الأجنبية على أهمية الاستدامة من ناحية تأثيرها على رفاهية الشعوب والسعي لابتكار ممارسات إبداعية لدعم الاستدامة في المجتمعات.

- ركزت الدراسات الأجنبية على التعمق في التنمية المستدامة وإستدامة المصارف والتسويق المستدام، وتبني سياسة الائتمان الأخضر، كما ركزت على أبعاد الاستدامة المتعلق بالحوكمة والشفافية والافصاح وإدارة المخاطر، وتبني مبادرات حول القضايا البيئية المهمة كمصادر الطاقة المتجددة، تغير المناخ، وانبعاثات الغازات الدفينة.
- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في بلورة موضوع الدراسة وتحديد أهدافها وتحديد المداخل النظرية والإجراءات المنهجية المتبعة وفقاً لموضوع الدراسة إضافة إلى تفسير النتائج.

الإطار النظري:

يعد مفهوم "التنمية المستدامة" محركاً سياسياً عالمياً يوجه مستقبل العالم سياسياً واستراتيجياً، فمن خلال أنماط الاستهلاك والإنتاج غير المسئول، أصبح للإنسان تأثيرات ضارة بالبيئة، وهو ما عرّض الأرض والأجيال المستقبلية للخطر"، وهو ما دعا إلى الاهتمام بالتنمية المستدامة في العالم أجمع وفق منظور شمولي.

واعتمدت أهداف التنمية المستدامة على تحويل عالمنا إلى عالم مستدام من خلال خطة التنمية المستدامة لعام "٢٠٣٠م" التي أقرها قادة العالم في سبتمبر ٢٠١٥م في قمة أممية تاريخية ودخلت حيز التنفيذ مطلع العام ٢٠١٦م، حيث تعمل الدول من خلالها وعبر السنوات الخمس عشرة المقبلة - واطعة نصب أعينها أهداف التنمية المستدامة الجديدة التي تنطبق عالمياً على الجميع- على حشد الجهود للقضاء على الفقر بجميع أشكاله ومكافحة عدم المساواة ومعالجة تغير المناخ، مع كفالة اشتغال الجميع بتلك الجهود.

وتعرف التنمية المستدامة بأنها عمليات التنمية الهادفة لتحقيق توازن بين الاحتياجات الحالية والمستقبلية من خلال تلبية احتياجات الحاضر، دون المساس أو الإضرار بمقدرات الأجيال القادمة وترتكز التنمية المستدامة بشكل أساسي على ضرورة التزام المنظمات بأبعاد التنمية المستدامة وفق رؤية شاملة تضم الجوانب الاجتماعية، الاقتصادية والبيئية، دون إغفال جانب على حساب جانب آخر.^{٢٢}

وتعرف استدامة الشركات أيضاً " بأنها الاستدامة التي تعظم من قيمة المساهمين في الشركة من خلال تبني الفرص وإدارة المخاطر الناتجة عن الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وعلى الشركة أن تأخذ بنظر الاعتبار المجتمع والبيئة نتيجة الأعمال التي تقوم بها لغرض استمراريتها.^{٢٣}

وقد أخذت الحكومات على عاتقها تنفيذ خطط التنمية المستدامة ٢٠٢٢-٢٠٣٠م ضمن أطر وطنية لتحقيقها، ولذا فالدول هي التي تتحمل المسؤولية الرئيسية عن متابعة التقدم المحرز واستعراضه، مما يتطلب جمع بيانات نوعية -يسهل الوصول إليها -في الوقت المناسب، بحيث تستند المتابعة والاستعراض على الصعيد الإقليمي إلى التحليلات التي تجري على الصعيد الوطني، وبما يساهم في المتابعة والاستعراض على الصعيد العالمي.

وتشمل أهداف التنمية المستدامة التي نص عليها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي:^{٢٤}

١. القضاء على الفقر.
٢. القضاء التام على الجوع.
٣. الصحة الجيدة والرفاه.
٤. التعليم الجيد.
٥. المساواة بين الجنسين.
٦. المياه النظيفة والمياه الصحية.
٧. طاقة نظيفة وبأسعار معقولة.
٨. العمل اللائق ونمو الاقتصاد.
٩. الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية.
١٠. الحد من أوجه عدم المساواة.
١١. مدن ومجتمعات محلية مستدامة.
١٢. الاستهلاك والإنتاج المسؤولين.
١٣. العمل المناخي.
١٤. الحياة تحت الماء.
١٥. الحياة في البر.
١٦. السلام والعدل والمؤسسات القوية.
١٧. عقد الشراكات لتحقيق الأهداف.

وتتطلب أهداف التنمية المستدامة العمل في إطار الشراكة بين مختلف الأطراف الفاعلين وفي كل المستويات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية، لذا فقد دعت الأمم المتحدة مختلف الجهات الحكومية وغير الحكومية ودعت مؤسسات الأعمال للمشاركة من أجل دعم التنمية المستدامة باعتبارها شريكاً في المجتمع.

وفي ظل السعي للحفاظ على المقدرات والثروات للأجيال القادمة، بدأ الاهتمام برؤية شمولية للمسؤولية الاجتماعية وفق منظور تكاملي يحقق الاستدامة، وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية المتكاملة المستدامة، والتسويق المستدام والاستثمار الاجتماعي كونها مفاهيم ترتبط برفاهية المجتمعات الحالية والمستقبلية في ظل مشاركة فاعلة من أصحاب المصالح وأصحاب الأعمال الحريصين على استدامة أعمالهم بما يتماشى مع رؤية المجتمعات العالمية.

المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية المستدامة:

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة التي ازداد الاهتمام بها بشكل كبير لدى المنظمات حول العالم وتعرف منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO) مفهوم "المسؤولية الاجتماعية "

على أنها مفهوم إداري يقضي بضرورة تحمل الشركات مسؤوليتها نحو فئات المجتمع المختلفة من أصحاب المصالح بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية والتفاعلات مع أصحاب المصلحة. تُفهم المسؤولية الاجتماعية للشركات عمومًا على أنها الطريقة التي تحقق الشركة من خلالها توازنًا بين الضرورات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، والمسؤولية الاجتماعية تعزز بشكل مباشر سمعة الشركة وتدعم علامتها التجارية.^{٢٥}

وتعرف المسؤولية الاجتماعية أيضًا بأنها "الأسلوب الذي تدير به الشركات أعمالها بشكل يكون له تأثير إيجابي شامل على المجتمع من خلال الإجراءات الاقتصادية أو الاجتماعية أو البيئية، وهذا التعريف يشير للعلاقة بين التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية، سيما وأن المسؤولية الاجتماعية ينتج عنها قرارات وأنشطة تنعكس على المجتمع والبيئة مما يعكس سلوكًا أخلاقيًا وشفافًا يساهم في التنمية المستدامة ويأخذ في الحسبان توقعات أصحاب المصالح.^{٢٦}

بينما تعرف المسؤولية الاجتماعية المستدامة بأنها الالتزام السلوكي والأخلاقي الذي تطبقه الشركات وقطاعات الأعمال المختلفة والمتنوعة بشكل متكامل يدمج بين البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي في إطار الاستثمار الإيجابي المستدام للمقدرات والإمكانات والموارد المتاحة، وتحقيق استدامة التنمية بأبعادها، دعم التنافسية وتعزيز القيمة المضافة لأنشطة الشركات؛ فالاستثمار الاجتماعي يُحقق الكثير من العوائد على المؤسسة والمجتمع، مشاريع المسؤولية الاجتماعية يجب أن تستهدف كذلك دعم النمو وخلق فرص عمل مُستدامة. ومن ثم تتشكل لدينا قوة دافعة نحو تنمية اقتصادية مستدامة تقوم في أساسها على العمل الجاد والمشروعات الحيوية التي توفر الوظائف وتضمن استمرار دوران عجلة الاقتصاد.

التسويق المستدام للمنظمات:

ولاشك أن الشركات والمنظمات في إطار سعيها لتحقيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة فهي بذلك تسعى **للتسويق المستدام**، وهو مفهوم حديث للتسويق ينطلق من كونه يركز على الاستخدام الأمثل للموارد التي تمتلكها المنظمة بهدف تقديم منتجات ذات قيمة عالية وآمنة ومستدامة للعملاء، علاوة على أن المنتجات المستدامة من شأنها تقليل الأعباء البيئية وتلبي حاجة العملاء، وهو ما سينعكس إيجابًا على المنظمات ويحقق لها مزيدًا من الربحية والتنافسية والولاء من قبل العملاء، خاصة وأن المنظمات التي ستنبنى توجه التسويق المستدام لخدماتها ومنتجاتها؛ ستجعلها هي المنظمات الأكثر قربًا من قبل العملاء وخاصة في ظل تعهد المنظمة بخلق قيم مستدامة في المنتج المقدم للعملاء، وهنا تتحقق المنفعة المتبادلة المرجوة من التسويق لكل من المنظمة والعميل من خلال تحقيق الأرباح التي تعد جوهر النشاط التسويقي، والاستفادة من المنتج أو الخدمة المستدامة للعميل.^{٢٧}

ويعرف **التسويق المستدام** أيضًا بأنه الترويج للمنتجات والممارسات وقيم العلامة التجارية التي تقوم بها المنظمات في إطار التزامها الأخلاقي والاجتماعي في ممارساتها ومبادراتها الاقتصادية والاجتماعية

والبيئية في إطار تكاملي موجه للعميل المستدام الذي يتعامل مع منظمة مستدامة في إطار يحقق متطلبات ورغبات العملاء وأصحاب المصالح على حد سواء.^{٢٨}

أبعاد المسؤولية الاجتماعية المستدامة^{٢٩}

تشمل أبعاد المسؤولية الاجتماعية المستدامة في ثلاثة أبعاد أساسية تتكامل مع بعضها البعض وتعمل جنباً إلى جنب وتشمل:

البعد الاقتصادي: ويعني هذا البعد قيام الشركات بالاستخدام الأمثل للموارد بشكل مرشد لتنتج في النهاية سلعاً ذات جودة عالية، كما يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إضافة إلى الالتزام بالممارسات الأخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والاستثمار الأخلاقي، وضمن هذا السياق على المؤسسات أن تقوم بتبني وتطبيق مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأفراد، واحترام سيادة القانون في اتخاذ القرارات وتنفيذها.

البعد الاجتماعي: ويشير هذا البعد إلى الممارسات التي تهدف للمساهمة في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه فضلاً عن تحسين ورعاية شؤون العاملين فيها، بما ينعكس إيجاباً على إنتاجيتهم وتنمية قدراتهم الفنية وتوفير الأمن المهني والوظيفي والرعاية الصحية والاجتماعية له، وتحسين ظروف العمل والمعيشة للموظفين (أي التوفيق بين الحياة المهنية والاجتماعية، وحماية صحة الموظفين، وسلامة العمل)، والمشاركة مع التطوير المهني للموظفين، والحفاظ على مستويات المعيشة وتحسينها ودعم القضايا الاجتماعية، وتجنب التمييز وانتهاكات حقوق الإنسان.

البعد البيئي: ويرتبط هذا البعد بممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال تغطية الآثار البيئية لعملياتها التشغيلية بـ"تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية؛ تحسين إدارة النفايات؛ التقليل من العوامل الخارجية البيئية في عمليات الإنتاج؛ الترويج للمنتجات الصديقة للبيئة؛ وإدخال عمليات للحد من التلوث، ونضوب الموارد، بهدف الحد من التأثير الذي يمكن أن تحدثه الشركات على الطبيعة والأنظمة البيئية والأرض والهواء والنفايات.

الإجراءات المنهجية:

نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تعد هذه الدراسة من الدراسات **الكيفية** التي تهدف لرصد وتحليل ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة في بنك البحرين الوطني، ومن خلال هذه الدراسة اعتمدت الباحثة **على منهج دراسة الحالة** باعتباره المنهج العلمي الأكثر ملاءمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة وهذا المنهج يعد أحد التقنيات البحثية الكيفية، وتعتمد على عديد من مصادر البيانات لدراسة الأفراد والجماعات والمنظمات والأحداث بشكل منظم (٣٠).

مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات:

تمثل مجتمع الدراسة التحليل المتعمق لدراسة أحد البنوك العاملة في مملكة البحرين وهو بنك البحرين الوطني، لرصد وتحليل ممارساتها في مجال المسؤولية الاجتماعية المستدامة من المنظور المتكامل بأبعاده الثلاثة (الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي) والوصول لاستنتاجات واقتراحات من شأنها دعم الممارسات المستدامة التي تصب في التنمية المستدامة للمجتمعات، وإعتمدت الباحثة في تحليل ممارسات المسؤولية المجتمعية المستدامة بشكل أساسي على تقارير المالية والاستدامة الأول والثاني باعتبار هذه التقارير وثائق مهمة تتمتع بالنزاهة والشفافية، من شأنها تسلط الضوء على أهداف البنك المتمثل في تضمين الاستدامة في صميم أعماله، مع التركيز على المبادئ الأساسية لإعداد التقارير كالدقة والاكتمال والتوازن، كما تتطرق التقارير أيضاً لأنشطة ومبادرات الاستدامة وبيانات الأداء، وأيضاً الحوكمة البيئية الاجتماعية وحوكمة الشركات^(٣١)، وتعتبر تقارير الاستدامة الأسلوب الأفضل لإدارة المخاطر والأزمات. وتعزيز قيمة العلامة التجارية وسمعتها، والعلاقة الحسنة مع الحكومة والمجتمعات المحلية، واستدامة الارتباط بين المنظمة والمجتمع على الأمد الطويل، وضمان تنفيذ الاستدامة للمنظمات، كما أنه يمثل وسيلة اتصالية مهمة بين المؤسسة وعملائها، وهنا تتضح أهمية تقرير الاستدامة³².

تساؤلات الدراسة:

تستهدف الدراسة الإجابة على العديد من التساؤلات منها:

- دوافع اهتمام بنك البحرين الوطني من تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة؟
 - ما مدى تطبيق البنك محل الدراسة لركائز التنمية المستدامة؟
 - أبرز المبادرات التي يتبناها بنك البحرين الوطني في مجال المسؤولية الاجتماعية المستدامة؟
- دراسة الحالة:

تم اختيار دراسة الحالة لتمثل في بنك البحرين الوطني وفقاً لعدد من المعايير تمثلت في:

- حصول بنك البحرين الوطني (NBB) على جائزة "البنك الرائد في تعزيز شفافية الاستدامة في الشرق الأوسط" لعام ٢٠٢١م من مجلة "المصرفية العالمية" (Global Finance) ٢٠٢١م، وذلك في إطار برنامج "جوائز التمويل المستدام ٢٠٢١م"، ويعد ذلك ضمن جهود البنك المتواصلة لدمج مبادئ وممارسات الاستدامة ضمن أعماله المؤسسية، كما تعكس هذه الجائزة جهود البنك في مجال الممارسات التطبيقية في التنمية المستدامة سعياً للتوجه نحو مستقبل مستدام ضمن استراتيجية عمله، مما شكل تنويعاً لمساعي البنك الواضحة نحو دمج الاستدامة في صميم أعماله المؤسسية، وطرحه للعديد من المبادرات والمنتجات والخدمات الداعمة للمسؤولية المجتمعية تجاه البيئة^{٣٣}.

- كما حصد بنك البحرين الوطني (NBB) جائزة أفضل مسيرة تحول مصرفية في البحرين، وذلك نظير جهوده المكثفة في هذا المجال، حيث تضمنت دوره في دمج الموارد مع بنك البحرين الإسلامي لاستكمال

مراحل عملية الاندماج بين البنكين، وقد سلطت هذه الجائزة الضوء على نجاح استراتيجيات التحول الرقمي للبنك وجهوده لإثراء تجارب العملاء، إضافة إلى طرحه لعدد من الحلول الرقمية الهادفة لتعزيز راحة المستخدمين وخدمتهم بشكل أفضل، ويأتي ذلك في إطار تقييم مبادرات "البحرين الوطني" المرتبطة بتعزيز منظومة الثقافة المؤسسية، حيث استعرض البنك نموذجًا مثاليًا للتنوع والشمول في بيئة العمل، وشمل ذلك حرصه على تعدد وتنوع الكوادر العاملة من الجنسين كجزء من نقاط القوة للمؤسسة^{٣٤}.

بنك البحرين الوطني (التقرير السنوي المالي وتقرير الاستدامة ٢٠٢١، ٢٠٢٢م)^{٣٥}

بنك البحرين الوطني هي شركة مساهمة عامة تأسست في مملكة البحرين بموجب مرسوم أميري في شهر يناير ١٩٥٧م، وهو مرخص من قبل مصرف البحرين المركزي كبنك تجزئة تقليدي، ولديه فروع خارجية في كل من أبوظبي بالإمارات العربية المتحدة، والرياض في المملكة العربية السعودية، حيث يعمل هذان الفرعان بموجب قوانين هذه الدول، وأسهم البنك مدرجة في بورصة البحرين بالمانمة مملكة البحرين، ولدى البنك مساهمون محليون أقوياء، ويعتبر بنك البحرين الوطني أول بنك مملوك لمساهمين محليين في البلاد، وهو يساهم بدعم اقتصاد المملكة لأكثر من ٦٠ عامًا، حيث يقود القطاع المصرفي في مملكة البحرين، بجانب توسعه في الأسواق الرئيسية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، لبناء محفظة إقليمية تمكنه من التواصل بشكل أفضل مع العملاء، بالتوافق مع وعد علامته التجارية "أقرب لكم"، وشكل عام ٢٠٢٠م عامًا مليئًا بالتحديات في ظل الجائحة الصحية العالمية التي كان لها آثار كبيرة على الاقتصاد في جميع أنحاء العالم، وواجهت كل من الشركات، والبنوك بشكل خاص، العديد من التحديات فيما يتعلق بعملياتها وبواجباتها في ضمان صحة وسلامة موظفيها وعملائها، واستطاع بنك البحرين الوطني بأن يكون مرئيًا وقادرًا على الاستجابة لظروف السوق الصعبة طوال هذا العام، ويتواصل حرصه على اتباع نهج شامل يتم من خلاله دعم احتياجات المجتمع وجهود المملكة على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي والبيئي، ويتركز جزء كبير من استراتيجية البنك حول النمو الاقتصادي بالتوافق مع الرؤية الاقتصادية ٢٠٣٠م، وقد أصبح بنك البحرين الوطني أول بنك يبادر بإطلاق الخدمات المصرفية المفتوحة على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتعتبر هذه الخدمات بداية لرحلته نحو التحول الرقمي والداخلي، ويضع البنك الحلول الرقمية في صميم استراتيجيته للتحول، مما يمنحه ميزة تنافسية بالخدمات والمنتجات والابتكار الرقمي، وذلك من خلال تطوير مستمر للبنية التحتية، ويسعى بنك البحرين الوطني لتعزيز تجربة العملاء من خلال تحسين إمكانية الوصول للخدمات وتحسين إمكانات الفروع بالاستفادة من التقنيات المتطورة.

وتتمثل رؤية البنك في: "إثراء حياة الأجيال"

الرسالة: "تواصل معكم دائمًا لنستوعب احتياجاتكم ونساعدكم في تقديم ما تحتاجون إليه في الوقت والطريقة التي تناسبكم".

القيم المؤسسية: تشمل الفخر (نعمل من القلب)، الاحترام (نتواصل باحترام)، العمل الجماعي: نتعاون لننجح، المسؤولية (نتحمل المسؤولية ونحتضنها)، الأخلاقيات (نفعل الصواب دائماً)، الشفافية: نتبع الشفافية بلا تردد.

إطار عمل الاستدامة لبنك البحرين الوطني:

هدف بنك البحرين الوطني لتوجيه الأسواق نحو الاستدامة ومضاعفة تأثير البنك في مملكة البحرين والأسواق الأخرى التي يتواجد بها البنك، وإيماناً منه بأن يكون الشريك المصرفي المفضل في القطاعات عالية النمو والتأثير والتي تشكل الاقتصاد المستقبلي والقدرة التنافسية لمملكة البحرين، ويسعى البنك في إطار جهوده المستمرة والمتواصلة لأن يحقق الصدارة في القطاع المصرفي على المستوى الإقليمي في جميع القطاعات في مملكة البحرين بالنسبة لتصنيفات الحوكمة البيئية والمسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات، وهو ما يعكس الالتزام بالاستدامة، ولذا قام البنك بوضع خارطة طريق للاستدامة يشتمل على أهداف محددة ومؤشرات أداء رئيسية لمتابعة مسار نهج الاستدامة، علاوة على ذلك وضع البنك نموذجاً إدارياً ولجان وإطارات حوكمة؛ حيث يقوم بتحديث سياساته لتعكس أساسيات هذا التحول في الاستدامة، ويتضمن إطار الاستدامة في بنك البحرين الوطني سبع ركائز هي: الحوكمة والسلوك الأخلاقي والنمو الاقتصادي وخدمة العملاء وصون الموارد الطبيعية ورعاية القوى العاملة والصيرفة والمسؤولية المجتمعية المؤسسية.



شكل يوضح إطار عمل المسؤولية الاجتماعية المستدامة في بنك البحرين الوطني

ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة في بنك البحرين الوطني

ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني في محور النمو الاقتصادي

- يعد بنك البحرين الوطني إحدى الركائز الأساسية الداعمة للاقتصاد الوطني لمملكة البحرين، وقد اكتسب هذه المكانة من خلال التزامه التام نحو عملائه، علاوة على دوره الفاعل لدعم المبادرات والمؤسسات التي تسهم في إحداث تأثير قوي وإيجابي على المستوى الاجتماعي ومن هذه المبادرات:
- مبادرة مشتركة بين بورصة البحرين وشركة سيكو الاستثمارية ودعم من مصرف البحرين المركزي وذلك لدعم المساهمين الرئيسيين في صندوق السيولة البحريني للمبادرات الاقتصادية وسوق رأس المال، مما ينعكس إيجاباً على المملكة.
 - مواصلة المشاركة في صندوق "الواحة" منذ عام ٢٠١٨م، الذي يهدف إلى توفير التمويل لقطاع الشركات الناشئة في مملكة البحرين، ويركز على الاستثمار في التقنيات والتكنولوجيا المالية والمدن الذكية، مما يعكس التزام البنك بالمبادرات الوطنية التي تعود بالنفع على الاقتصاد البحريني ودعمه.
 - دعم المبادرات التي تعزز أسواق رأس المال المحلية إلى جانب الجهود لتعزيز التنمية الاقتصادية.

مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني في محور تقديم خدمات مصرفية مسؤولة

- تقديم فرص استثمار وإقراض مسؤولة، ضمن أطر تنظيمية تلتزم بدمج عوامل الحوكمة وحوكمة الشركات في استراتيجيات الاستثمار والإقراض.
- تقديم فرص تمويل للعملاء في إطار خطة التمويل المستدام الخاصة بصندوق العمل (تمكين).
- تقديم خدمة التمويل الإسلامي للعملاء.
- مبادرات لتطوير منتجات وخدمات من شأنها تحقيق منفعة اجتماعية مثل دعم برنامج مزايا البحرين لدعم مبادرة الإسكان الحكومية من خلال "قرض الرهن العقاري".
- مبادرات لإعفاء المطلقات والأرامل والأيتام والطلاب من رسوم الخدمات المصرفية.
- تسهيل برنامج التقاعد الطوعي الذي أطلقته الحكومة، مما ساعد المستفيدين من الحصول على دخل مستدام.
- حقق البنك المركز الأول عام ٢٠٢٠م في التصنيف البيئي والاجتماعي في القطاع المصرفي، وكذلك تم تمثيل المملكة في مؤشر ريفينييتيف للشركات ذات الانبعاث الكربوني المنخفض في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ووفقاً لذلك طرح البنك مبادرات مستقبلية تشمل المعايير البيئية والاجتماعية

وحوكمة الشركات في عملية الائتمان المالي تهدف إلى تقييم وتتبع انبعاثات الكربون وتهدف أيضًا لإطلاق منتجات الاستدامة.

- مبادرات "الشمول المالي وبناء القدرات" التي تسعى لتوسيع الخدمات المالية للعملاء من الفئات المحتاجة أو ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك تيسيرًا عليهم لحصولهم على الخدمات البنكية بشكل سهل وميسر من خلال كثافة الفروع وأجهزة الصراف الآلي التي تعمل بالصوت لخدمة المكفوفين.
- مبادرة تسهيل الإقراض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مما يعزز مبدأ الشراكة.

مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني في محور خدمة العملاء.

يسعى بنك البحرين الوطني للنمو من خلال التمرکز حول العملاء عبر حزمة من المبادرات المستدامة ومنها:

- توفير خدمات مصرفية للأفراد تشمل الخدمات المصرفية الرقمية التي تدعم المحافظة على البيئة.
- توفير منصات خدمة ملائمة لأفراد المجتمع وذوي الاحتياجات الخاصة.
- توافر فروع نموذجية موفرة للطاقة وصديقة للبيئة.
- إطلاق مبادرة الحفاظ على البيئة (Go Green) التي تم تنفيذها عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك، وكشوفات الحساب وبطاقات الائتمان والتي كان لها دور كبير في تقليص الورق المهودور، حيث تم استبدال الإيصالات المطبوعة برسائل نصية مباشرة يتم إرسالها إلى أصحاب الحسابات.

- توفير وحده صراف آلي متنقلة مزودة بجهازي صراف آلي محمول يسهل للعملاء السحب النقدي عبر المحفظة الإلكترونية من خلال شبكة أجهزة صراف آلي تابعة للبنك تعد الأكبر من نوعها في مملكة البحرين.

- تبني مبادرة التحول الرقمي مع العملاء جعل تفاعل العملاء مع البنك أبسط وأكثر كفاءة، مما أكسب البنك ميزة تنافسية في العروض المقدمة وفي الابتكارات الرقمية بشكل يضمن تمكين العملاء في عصر رقمي سريع الخطى، وهو ما تعكسه أرقام المعاملات الرقمية للعام ٢٠٢١م والتي تمت عبر الإنترنت والهاتف المحمول.

- تطبيق عمليات الرقمنة داخل البنك من خلال تشجيع الموظفين والعملاء على استخدام النماذج الرقمية بدلاً من النماذج المطبوعة في جميع أنحاء البنك، إلى جانب التوقعات الرقمية، كما تم تحويل عمليات الشراء إلى الدفع من الورق إلى إطار عمل رقمي باستخدام برنامج مايكروسوفت داينامك D365 مما أدى إلى انخفاض كبير في استخدام الورق ورقمنة السجلات التاريخية للبنك، بما يتوافق مع مبادرة

- الحفاظ على البيئة الداخلية (Go Green)، وفي عام ٢٠٢٠م حصل البنك على جائزة أفضل مسيرة تحول مصرفية في الشرق الأوسط، وجائزة أفضل بنك في البحرين عام ٢٠٢٠م.
- في العام ٢٠٢١م تم إطلاق أربع إصدارات رئيسية على منصة بنك البحرين الوطني الرقمية تشمل التطبيق وبوابة الإنترنت، ويركز كل إصدار على طرح خدمات جديدة في إطار الاستدامة وتقليل النفقات الورقية.
 - إطلاق تطبيق "نقاط" الجديد لأسلوب حياة عصري، والذي يعزز تجربة العملاء من خلال برنامج مكافآت مخصص يلبي أنماط حياة العملاء الفردية.
- المبادرات المصرفية والاستثمارية للشركات والمؤسسات المالية:**
- واصل البنك دعم العملاء من مؤسسات متناهية الصغر، والصغيرة، والمتوسطة، والتجارية من خلال إقراض أكثر من ٢٠٠ عميل، مما يؤكد على أهمية دور البنك كشريك وطني.
 - تم تعزيز الشراكات مع المجموعات ومجتمعات الأعمال ذات الاهتمامات والتطلعات المشتركة سعياً لتوسيع نطاق البنك وقدرته على تقديم خدمات ومنتجات البنك، وبناء علاقات مباشرة مع الجهات الفاعلة في مجتمع الأعمال.
 - عقد اتفاقية شراكة مع Finacle Infosys لاعتماد مجموعة Suite Management Cash Finacle، والتي ستسمح للبنك بتحويل أعماله المصرفية للمعاملات الرقمية.
 - تمويل المشاريع وخاصة في مجال الطاقة، ويسعى البنك للتركيز بشكل كبير على توسيع أنشطته في تمويل مصادر الطاقة المتجددة والتي ستمنحه أهمية ونموًا استراتيجيًا، كما تشمل المشاريع المستقبلية المحطات الكهروضوئية وحلول طاقة الرياح والطاقة الشمسية بالإضافة لإزالة تلوث المياه الزيتية وإعادة دفنها.

مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني في محور

الكوادر العاملة

- **العنصر البشري** هو الأساس لتنفيذ رؤية بنك البحرين الوطني، فالالتزام يجذب الموظفين بشكل مستمر، لأن تطويرهم من الأولويات الاستراتيجية، ومن هذا المنطلق ومن جملة المبادرات المستدامة نحو الكوادر العاملة، يمكن اعتبار بنك البحرين الوطني هو جهة العمل المفضلة للمواهب البحرينية كونه يقدم حزمة من المبادرات المتميزة تجاه الكوادر العاملة منها:
- يدعم البنك برنامج "إنجاز" البحرين والتي تعد جزءاً من المبادرة العالمية بهدف تمكين وتعريف الطلبة بكيفية النجاح الاقتصادي من خلال برنامج إرشادي يشمل البنك ككل.
- العمل على استقطاب الكوادر المهنية الملائمة من ذوي الكفاءات، لدعم البنك في تحقيق أهدافه

المستقبلية والنمو المرتكز على العملاء، مع التأكيد على ثقافة التنوع بين الكوادر العاملة.

• **تمكين المرأة:** ضمن إطار خطة الاستدامة؛ تم التأكيد على تمكين المرأة وتعزيز دور المرأة البحرينية من خلال السعي لجذب الكفاءات البحرينية للعمل في البنك، وفي عام ٢٠٢٠م، مثلت النساء ٣٦ (٢٧٥%) من إجمالي القوى العاملة في البنك وشغلن ١٩ (٣٦%) من وظائف الإدارة الوسطى.

• يدعم البنك برنامج "تطوير أعضاء مجالس الإدارة" من الكوادر النسائية، وهي مبادرة مع عدة شركاء مختلفين مصمم لتزويد المهنيات الطموحات بالمهارات والكفاءات اللازمة للنجاح في المناصب التنفيذية في جميع أنحاء المملكة وفي أي قطاع، وتمكينهن من إطلاق إمكانياتهن بشكل كلي من خلال توفير فهم واضح لمبادئ الحوكمة الرشيدة للشركات والواجبات والمسؤوليات التي تأتي مع تولي دور قيادي.

• ثقافة الشركة وأخلاقياتها:

١- يلتزم بنك البحرين الوطني بترسيخ بيئة تعليمية تبني قدرات موظفينا لمساعدتهم على الازدهار والتطور في بنك البحرين الوطني، وذلك من خلال تنفيذ العديد من الدورات التدريبية مجموعة من الدورات والبرامج لتحفيز الموظفين وتعزيز كفاءاتهم ومراقبة أدائهم، هذا، وتم تقديرنا من قبل مجلة فوربس العالمية في دراسة ميدانية ثمنت جهود البنك في مجال رأس المال البشري واستعرضت تجربته كأفضل الممارسات.

- يعمل "برنامج التقدير" على تقدير الموظفين بناءً على أدائهم، وولائهم والتزامهم بالنمو، والتحول الرقمي.

- يمنح البنك المكافآت وساعات العمل المرنة ومزايا التأمين، حيث إنها من بين المبادرات المختلفة التي يعمل البنك عليها للاحتفاظ بالموظفين.

٢- من المبادرات والبرامج لدعم التعليم والتطوير برنامج **RISE** والذي يقدم فرصاً خارج نطاق العمل الوظيفي المعتاد للموظفين وتمكينهم من المشاركة وإضافة قيمة للبنك عبر المساهمة في برنامج إدماج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وبرنامج قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

٣- برنامج **INSPIRE** القائم على تبادل الخبرات من الموظفين الحاليين، ومهاراتهم، حيث يقوم الموظف باختيار أحد الموجهين من البنك برامج تدريبية عالية الجودة للقادة بالإضافة إلى مجموعة من التقييمات على مدار العام وفرصاً مختلفة خارج نطاق العمل العادي - مثل المشاركة في اللجنة الاجتماعية أو لجنة التنوع والشمولية - حيث يمكن للموظفين المساهمة فيه.

٤- المشاركة في فعاليات يوم المهن لتعزيز مكانة البنك كمكان عمل مفضل للخريجين الجدد والباحثين عن عمل.

التنوع والشمولية:

• يطمح بنك البحرين الوطني إلى خلق ثقافة شمولية تضمن تقدير الكوادر وتوفير فرص نمو متكافئة،

- من خلال العمل بروح الجماعة وتحقيق الانسجام داخل ثقافة البنك وتقديم أداء مؤسسي مستدام.
- التعاون مع جمعية متلازمة داون" لدعم التنوع والشمولية في مكان العمل والمجتمع. من خلال العمل على إثراء كوادرنا العاملة بموظفين مدربين ومحترفين ممن لديهم متلازمة داون.

رعاية المواهب المحلية:

- يعمل بنك البحرين الوطني على تبني المواهب البحرينية والعمل على استقطابها للعمل داخل البنك، والاستثمار في مهاراتهم وتعزيزها من خلال صقلها بورش عمل قيادية، ويساعد البرنامج الموظفين الشباب على تعزيز قدراتهم وتنشئة الجيل القادم من خبراء الصناعة.
- وتأكيدًا على حرص البنك على توظيف وتطوير الكوادر البحرينية، تم تعيين ٤٢ بحرينيًا في وظائف دائمة، وتعد هذه النسبة من أعلى نسب البحرية في المملكة، وتم تدريب ٦٢ موظفًا بحرينيًا من الخريجين عبر برنامج توظيف الخريجين الجدد، بغرض إعدادهم لمتطلبات بيئة العمل.

حماية الكوادر العاملة:

- يهدف البنك إلى توفير بيئة عمل آمنة ومشجعة تمكن الكوادر في العمل بشكل آمن.
- يلتزم البنك بتحسين صحة القوى العاملة ورضاهم الوظيفي لضمان قدرة الموظفين على التفوق في أداء مهماتهم ونبذل قصارى الجهد لدعم الموظفين صحيًا وعقليًا وماديًا، ويتمتع بنك البحرين الوطني بقبالية منخفضة للتعرض للمخاطر التي تتعلق بالصحة والسلامة، ويلتزم البنك بالتحسن المستمر في هذا الإطار وبما يتوافق مع القوانين واللوائح المحلية ومعايير منظمة الصحة العالمية.
- يعمل البنك على تطبيق نظام إدارة السلامة المهنية الذي يغطي جميع منشآته وفقًا للمتطلبات القانونية في مملكة البحرين إضافة إلى تشكيل جزء من إرشادات إدارة المخاطر.

تدابير الجائحة:

- وضع بنك البحرين الوطني سلسلة من الإجراءات الاحترازية استجابة للظروف التي فرضتها جائحة كوفيد- ١٩ حيث تعين على جميع الموظفين والزوار والمقاولين الخضوع لفحص حراري، ولم يسمح بدخول أي فرع من فروع البنك دون كامامة، وتم إجراء عمليات تعقيم بشكل أسبوعي في جميع المباني، وتم رفع مستويات الأمان للتحكم بشكل أفضل، والعمل على زيادة وعي الموظفين بأهمية الصحة والسلامة لجميع الموظفين والعملاء.
- تم استحداث نظام العمل من المنزل، وتم توجيه عدد من الموظفين للعمل عن بعد وللتخفيف من المخاطر المحتملة.
- تم توجيه الكوادر العاملة بضرورة ٣٠ استخدام مستلزمات العناية الصحية المناسبة إمتثالاً لإرشادات مصرف البحرين المركزي ووزارة الصحة.

أهداف الصحة والسلامة:

- يلتزم البنك بتعزيز الصحة والسلامة المهنية لتحديد ورصد والحد من المخاطر وذلك من خلال الرقابة على مباني البنك وتقديم تدريب منتظم ومستمر لجميع الموظفين.

التدريب أثناء الجائحة:

- حرص بنك البحرين الوطني على مواصلة جهوده لتزويد الموظفين ببرامج تدريبية من خلال القنوات الافتراضية، مما أدى إلى مشاركة أكثر من ٩٥% من موظفي البنك. لم يقدم هذا النموذج موضوعات لمساعدة الموظفين على التأقلم مع الوضع الحالي والتكيف معه بشكل أفضل فحسب، بل يضمن أيضاً مواكبة للمواضيع ذات الصلة وأفضل الممارسات والإدارة والقيادة ومهارات التعامل مع الآخرين والتواصل والتحفيز، والإلهام، والصحة لمساعدتهم على التكيف بشكل أفضل مع البيئة الصعبة.
- تم تدريب موظفي المكاتب الأمامية على أهمية ارتداء مستلزمات الوقاية الشخصية وكيفية غسل اليدين بشكل صحيح ومنتظم.
- تدريب الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات تم إجراء العديد من جلسات التوعية البيئية والاجتماعية والحوكمة على مدار العام، وتم تغطية مواضيع التنوع والشمولية، التوعية بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لجميع الموظفين، والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لفريق الإدارة التنفيذية لبنك البحرين الوطني، وتأثير الحوكمة على الاستراتيجيات والتصنيفات المصرفية، وفهم الحوكمة ومن أين نبدأ بها، وقوة التنوع والشمولية، والمرأة في القيادة.

مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني في محور الاستثمار المجتمعي

- إن الاستثمار المجتمعي و المشاركة في رفع مستوى معيشة الأسر في المجتمع البحريني؛ أمر في غاية الأهمية بالنسبة لبنك البحرين الوطني، باعتباره واجباً واعتزازاً بأن يتم دعم المجتمع، ويركز نهج البنك في الاستثمار المجتمعي حول ٧ محاور: وانبثق من هذه المحاور العديد من المبادرات:
- محور التعليم، تم من خلاله تقديم مساهمات للمؤسسات التعليمية والمنح الدراسية، حيث قدم البنك أكثر من مئة جهاز حاسوب محمول لجامعة البحرين وأجهزة iPad إلى المجلس الأعلى للمرأة.
- محور الرعاية الصحية والحفاظ على جودة الحياة: حيث تم تجهيز المستشفيات والمراكز الطبية والمساهمة مع المنظمات الصحية المسجلة.
- محور الرعاية الاجتماعية حيث المساهمات المقدمة للمؤسسات والجمعيات الاجتماعية والخيرية، إلى جانب تعزيز ثقافة التطوع لدى الكوادر العاملة للمشاركة في الأنشطة والبرامج والحملات المجتمعية، ومن خلال برنامج "إنجاز وشاركت العديد من إدارات البنك في الترويج للأعمال الخيرية من خلال البرامج التي ترعاها الحكومة مثل حملة "فيينا خير" لدعم المتغربين والمتضررين من جائحة كوفيد-١٩.
- محور التطوير: حيث التنظيم والمشاركة في المناسبات المهنية والندوات المتخصصة والفعاليات الهادفة

إلى التنمية.

- **محور التنوع والشمولية:** لدعم المبادرات التي تعزز قبول الاختلافات بين العملاء والكوادر العاملة.
- **محور الرياضة الوطنية:** لدعم المبادرات الرياضية الوطنية التي لها تأثير إيجابي على المجتمع وصورة مملكة البحرين.
- **محاور أخرى:** وتشمل جميع الاستثمارات والمساهمات الأخرى التي تبررها لجنة المسؤولية الاجتماعية للشركات، يقوم بنك البحرين الوطني بدور رائد في تنفيذ مبادرات الدعم للمملكة.

تعزيز الثقافة المالية:

- يقدم بنك البحرين الوطني مبادرات لتعزيز الثقافة المالية من خلال تثقيف العملاء من الشباب لتحسين مستوى المعرفة المالية بحسابات البنك عبر الموقع الإلكتروني وغيرها من الوسائل، وأيضًا يتم تسجيل طلاب المدارس الذين تتراوح أعمارهم بين ١٥ و ١٧ عامًا في ورش عمل ليوم واحد لتمكينهم من اكتساب نظرة ثاقبة على الوظائف المصرفية الأساسية من خلال شغل أدوار في الخزينة والخدمات المصرفية للأفراد وتكنولوجيا المعلومات. تدعم هذه المبادرات الطلاب في قراراتهم عند اختيار مجال دراستهم لمواصلة التعليم.
- يعد بنك البحرين الوطني الراعي البلاتيني لبرنامج "إنجاز"، حيث يدعم أيضًا مبادرة فرصتي من "Smart Think" لبناء قادة المستقبل في مجال تكنولوجيا المعلومات في هذا القطاع، والراعي البلاتيني لبرنامج ولي العهد للمنح الدراسية العالمية، علاوة على تقديم برنامج تدريب صيفي سنوي لطلاب الجامعات.
- نهدف إلى إطلاق حملات لتعزيز الثقافة المالية تركز على العمالة الوافدة، وترجمنا موادًا علمية للجنسيات الهندية والفلبينية والبنجلاديشية.

مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني في محور الحفاظ على الموارد الطبيعية

- يلتزم بنك البحرين الوطني بإدارة الأثر البيئي الناشئ عن العمليات البنكية ومنها استهلاك الطاقة والمياه وإدارة النفايات وإعادة التدوير، نحن نضع إجراءات لتعزيز أدائنا في جميع هذه المجالات.
- البصمة البيئية المباشرة:**
- تم اتخاذ إجراءات لتقليل استخدام الطاقة وزيادة كفاءة الطاقة، من خلال إعادة تصميم العمليات وتحويل المعدات وتعديلها والتغييرات في سلوك الموظفين والتغييرات التشغيلية. في هذا الإطار تم استبدال معدات التبريد القديمة بمبردات جديدة ذات كفاءة في استخدام الطاقة لتقليل الهدر وقد أدى ذلك أيضًا إلى تحسين جودة الهواء والتبريد وتحقيق ترشيد كبير في استهلاك المرافق.
- تركيب نظام إدارة المبنى للتحكم في أنظمة التدفئة، والتهوية، وتكييف الهواء، ومراقبتها.

- تجديد الفروع القديمة بتصميمات معيارية جديدة ومعدات متطورة موفرة للطاقة، مما أدى إلى خفض استهلاك الكهرباء.
 - تجديد المساحة المكتبية لتكون مفتوحة مع تصميم بيئي ومستدام يقدم أفضل وسائل الراحة والمرافق المشتركة.
 - نقل كل أرشيفنا إلى منشأة مدارة مشتركة مما مكننا من تقليل مساحتنا وخفض الطاقة المطلوبة لتشغيل هذه المناطق.
 - نقل مركز البيانات الاحتياطي الخاص بنا إلى منشأة مدارة مشتركة مما مكننا من تقليل متطلبات الطاقة للمساعدة في تحسين أدائنا وتقاريرنا، نتطلع إلى تركيب عدادات كهرباء فردية في كل طابق.
- إدارة النفايات وإعادة التدوير:**

- تم طرح العديد من المبادرات غير الورقية وتحويل سير عمل إلى عمل رقمي مما أدى إلى انخفاض كبير في استخدام الورق.
- يطرح البنك مناقصة للحصول على أفضل عرض مقدم من مزودي الخدمة الخاصة الذين يجمعون النفايات المفصلة بما في ذلك البلاستيك والأوراق والنفايات العامة.
- تم تزويد كل موظف بزجاجة شخصية من الفولاذ المقاوم للصدأ لتقليل استهلاك الزجاج البلاستيكي.
- يتم التخطيط لطرح مبادرة بيئية لتحسين قياس التأثيرات البيئية، بما في ذلك البصمة الكربونية للعمليات وتعزيز مبادرات التخفيف من الأثر البيئي الضار.

مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني في محور حوكمة الشركات والسلوك الأخلاقي

- يعد ترسيخ ثقافة الالتزام من صميم استراتيجية بنك البحرين الوطني حيث تم التركيز على استدامة الأعمال سعياً لتدعيم وترسيخ مكانتنا كمعيار للسوق من حيث الامتثال للوائح وحوكمة الشركات وإدارة المخاطر.
 - ساعد هيكل حوكمة الشركة الراسخ في بنك البحرين الوطني على الالتزام بلوائح مصرف البحرين المركزي ودعم ممارسات الأعمال المسؤولة وبناء علاقات أفضل مع أطراف ذوي العلاقة مع البنك.
 - يلتزم مجلس الإدارة بالحفاظ على أفضل معايير حوكمة الشركات وضمان أعلى مستويات الشفافية والإفصاح.
- وهو يسعى جاهداً إلى بناء وتعزيز الممارسات الرشيدة لنظام حوكمة الشركات داخل البنك.

نتائج تحليل دراسة الحالة:

من خلال التحليل المتعمق لدراسة حالة بنك البحرين الوطني محل الدراسة، توصلت الدراسة للعديد

من النتائج من أبرزها:

• اهتم بنك البحرين الوطني منذ نشأته عام ١٩٥٧م ببعد المسؤولية المجتمعية وتنمية المجتمع، إلا أن تبلور مفهوم المسؤولية الاجتماعية المتكاملة المستدامة جاء من عدة أعوام قليلة وذلك في إطار الأجندة الوطنية لرؤية مملكة البحرين ٢٠٣٠م، وهو ما تبلور أيضًا في صدور تقريرين فقط حول المالية والاستدامة حيث صدر التقرير الأول ٢٠٢٠م والتقرير الثاني للاستدامة ٢٠٢١م.

• أظهرت دراسة الحالة تركيز بنك البحرين الوطني على المسؤولية الاجتماعية المتكاملة المستدامة والتي تعد إحدى الأساليب الاتصالية الفعالة مع العملاء وأصحاب المصالح والكوادر البنكية العاملة، لبناء علاقات استراتيجية مستدامة طويلة الأجل وذلك في إطار التسويق المستدام للخدمات البنكية، وهو ما يتفق مع دراسة أحمد فاروق رضوان (٢٠١٢م) التي خلصت أن المنظمات تلجأ لاستخدام الوسائل الاتصالية المتنوعة لإبراز أنشطتها ومبادراتها في مجال المسؤولية الاجتماعية من أجل تحقيق الذبوع والانتشار لهذه الجهود، ولدعم التواصل مع الجمهور المستهدف وقطاعات المجتمع المختلفة، مما يسهم في تعزيز صورة وسمعة ومكانة المنظمة.^{٣٦}

• اهتم القطاع المصرفي في مملكة البحرين وبنك البحرين الوطني بممارسة المسؤولية الاجتماعية المستدامة انطلاقاً من توجهات المملكة ورؤيتها الاقتصادية ٢٠٣٠م، سيما وأن الاستدامة هي خيار استراتيجي تمضي فيه مملكة البحرين بخطى راسخة كونها من الأولويات في برنامج عمل الحكومة.

• أبرزت الدراسة اهتمام بنك البحرين الوطني بتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة من خلال سبع ركائز أساسية تمثلت في النمو الاقتصادي، خدمة العملاء، الخدمات المصرفية المسؤولة، رعاية الكوادر العاملة، الاستثمار المجتمعي والحفاظ على الموارد الطبيعية، وحوكمة الشركات والسلوك الأخلاقي.

• أبرزت النتائج أيضًا اهتمام بنك البحرين الوطني بتحقيق المسؤولية الاجتماعية المستدامة بدافع تحقيق منافع للمستثمرين بالبنك وللمجتمع مما يسهم في تحقيق الرفاهية للمجتمعات، علاوة على تشكيل صورة ذهنية وسمعة طيبة مما يرسخ العلامة التجارية للبنك ويدعم قدرتها التنافسية في القطاع المصرفي، وهو ما يتسق مع دراسة Joshua Fisher et al (2021) والتي أكدت على سعي المجتمعات للاستدامة؛ بهدف تحقيق مزيد من الرفاهية للشعوب والمجتمعات^{٣٧}، ولأشك أن التوجه المصرفي المستدام من شأنه استقطاب عدد أكبر من العملاء الباحثين عن مستقبل مستدام اقتصاديًا واجتماعيًا وبيئيًا.

• أظهرت الدراسة أن المحاور الأبرز في تحقيق المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني؛ والتي تؤثر بشكل كبير على تقييمات وقرارات أصحاب المصالح تمثلت في الالتزام والسلوك الأخلاقي،

خصوصية البيانات وأمنها، الحوكمة والشفافية والابتكار، الأداء المالي والاقتصادي، علاقات العملاء المسؤولة، جذب المواهب وإشراكها واستبقائها، الشمول المالي، التمويل المسؤول، التنوع والشمول، وتكافؤ الفرص، التحول الرقمي، البصمة البيئية المباشرة، الرضا الوظيفي الاستثمار المجتمعي، اختيار الموردين المسؤولين، وهي المحاور التي تتسق مع الرؤية الاقتصادية ٢٠٣٠م وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وأولويات مؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ولاشك أن التفاعل مع أصحاب المصالح انطلاقاً من مبدأ الشفافية والثقة والالتزام؛ في بنك البحرين الوطني يحظى بأهمية كبيرة نحو تحقيق نهج الاستدامة مما يسهم في فهم احتياجاتهم وتلبية توقعاتهم كونهم شريكاً استراتيجياً للبنك وهو ما يعكس نتيجة منطقية يسعى لها بنك البحرين الوطني حيث تبرز فئة أصحاب المصالح من الجماهير المهمة لأي منظمة .

• إهتم بنك البحرين الوطني بإصدار تقارير سنوية للاستدامة توثق بنزاهة وشفافية إطار الممارسات الاجتماعية المستدامة للبنك والمبادرات والإنجازات التي تمت على مدار العام، وذلك بنشرها على الموقع الإلكتروني؛ حيث صدر التقرير الأول للاستدامة عام ٢٠٢٠م باللغة العربية وصدر التقرير الثاني ٢٠٢١م باللغة الإنجليزية، وهو ما يعد وسيلة اتصالية للتعريف بأنشطة المنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية المستدامة، كما أنه ينعكس إيجاباً على سمعة البنك في تحقيق الاستدامة. وترى الباحثة أن هذا الاهتمام المتزايد بإصدار تقارير الاستدامة يأتي انسجاماً مع ازدياد التركيز حول النمو المستدام والتوجه نحو الاقتصادات الأكثر شمولية، وهو ما أدى إلى تنامي متطلبات الشفافية والتقارير الشاملة حول المعلومات البيئية والاجتماعية والحوكمة بشكل مطرد، علاوة على حيوية تعزيز مبدأ الإفصاح حول القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة.

• أبرزت النتائج أن الأداء الاقتصادي المستدام لبنك البحرين الوطني أكسبه ميزة استراتيجية من خلال الاستحقاق والإعتراف به كشريك مصرفي مفضل، إضافة إلى تحقيق أداء مالي قوى ومستمر، وهو ما أسهم أيضاً في زيادة الاستثمارات البنكية، وتجلّى أيضاً في حصد بنك البحرين الوطني جائزة أفضل مسيرة تحول مصرفية في الشرق الأوسط وأفضل بنك في البحرين ضمن حفل جوائز يورو موني الشرق الأوسط ٢٠٢٢م، وهو ما يتفق بشكل كبير مع دراسة دراسة مبارك الأميري وهيتم بوباني (٢٠٢١م)، والتي أكدت على الدور الفاعل للاستدامة في جذب المستثمرين، وأشارت أيضاً إلى أن الاستدامة المصرفية من شأنها خلق فرص الاستثمار وجذب المستثمرين.^{٢٨}

• تبين من دراسة الحالة تركيز مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة لبنك البحرين الوطني على الجانب الاقتصادي بشكل أكبر من الجانب الاجتماعي والبيئي، ويمكن تفسير ذلك إلى أن نشاط أي مؤسسة يؤثر على طبيعته مبادراتها التي تتبناها.

• أظهرت الدراسة التزام بنك البحرين الأول بخصوصية البيانات وأمنها؛ حيث يضمن البنك حماية البيانات الشخصية للعملاء وبيانات أصحاب المصالح من خلال تنفيذ إجراءات وأنظمة متكاملة، وهو ما

ساهم في الحصول على شهادة إدارة أمن المعلومات للالتزام بمعايير ISO ٢٧٠٠١، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تتوافق مع رغبات ومتطلبات العملاء في كافة أرجاء العالم وخاصة في ظل الجرائم الإلكترونية المتزايدة، أصبح العميل يبحث عن الأمن المستدام من خلال الحفاظ على أمن وسرية وخصوصية معلوماته.

• أهتم البنك أيضًا بتطبيق أفضل المبادئ والممارسات في الحوكمة الرشيدة للشركات والنزاهة، بما يتماشى مع المعايير الدولية في الإدارة، لضمان عمله بفعالية ووظائفه وإدارته وتطويره بهدف الشفافية في التواصل مع المساهمين والمعلومات المباشرة والمستمرة لمجتمع الاستثمار وأصحاب المصالح، وهو ما أدى إلى أن يحقق البنك المرتبة الأولى في تصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على مستوى القطاع المصرفي في مملكة البحرين من شركة ESG Invest، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Obiamaka et al (٢٠١٧م) التي أكدت على أن أهم جوانب الاستدامة المؤسسية المطبقة في عدد من البنوك النيجيرية كانت متعلقة بالحوكمة من حيث الشفافية، الإفصاح وإدارة المخاطر.^{٣٩}

• لوحظ اهتمام بنك البحرين الأول بتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة من خلال الخدمات المصرفية المسؤولة التي تمثلت في الإقراض المسؤل وأنشطة الاستثمار، والتمويل المسؤل، وفي نفس السياق أشارت دراسة Lay Hong Tan, Boon Cheong Chew and Syaiful Rizal Hamid (٢٠١٧م) الأهمية المتزايدة من البنوك لتطبيق معايير الاستدامة لعملية إدارة المخاطر الائتمانية والاستثمار المسؤل اجتماعيًا والتمويل والإقراض المسؤل.^{٤٠}

• ظهر من دراسة الحالة مدى اهتمام البنك بتوسيع قاعدة عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بما يتماشى مع طموحات الرؤية الاقتصادية ٢٠٣٠م، وتجلى ذلك من خلال دعم الشركات التجارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتجلى ذلك من خلال مبادرات التمويل والإقراض، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تتوافق مع رؤية المملكة على تشجيع الاستثمار المستدام.

• حرص البنك، وكما أظهرت النتائج على ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة والتي تمثلت في الاستثمار في الموارد البشرية من خلال مبادرات التعليم والتدريب، لبناء قدرات الموظفين وتمكين موظفينا من التفوق في وظائفهم المختلفة، كما اهتم البنك بتدشين ورش تدريبية افتراضية لصالح الكوادر العاملة وهو ما حظي بإشادة دولية من مجلة فوربس، كما اهتم البنك بدمج قيم الاستدامة في السياسات والإجراءات والتدريب والمنتجات والخدمات، وأيضًا اهتم البنك بمبادرات التمكين للمرأة البحرينية، وربط المكافآت والعروض الترويجية بأداء الاستدامة، وساهم في رفع الرضا الوظيفي لدى الموظفين، للحفاظ على قوة عاملة سعيدة وراضية وفعالة ومنتجة، وهذا التوجه عزز من جعل البنك أول بنك في مملكة البحرين يحصل على لقب "جهة العمل المعتمدة" من جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين.

• اهتم البنك أيضًا في مبادراته في إطار المسؤولية الاجتماعية المستدامة ب "ذوي الهمم" في العديد من خدماته ومبادراته المستدامة باعتبارهم شريكًا أساسيًا في المجتمع، وترى الباحثة أن هذه المبادرة تعكس

شراكه إيجابية لفئة مهمة في المجتمع وهو ما تنحو إليه العديد من المنظمات عالمياً لدمج ذوي الهمم بشكل فاعل في المجتمع.

• أظهر تحليل مبادرات المسؤولية الاجتماعية المستدامة اهتمام البنك بالحفاظ على الموارد الطبيعية من خلال "البصمة البيئية المباشرة" حيث يتخذ البنك الإجراءات الداعمة للتخفيف من تغيير المناخ وتقليل التأثير البيئي، ضمن الأنشطة البنكية منها ترشيد استخدام المياه والطاقة وإدارة النفايات والتدوير بكفاءة عالية من خلال مبادرة الحفاظ على البيئة (Green Go) من خلال تشجيع العملاء على استخدام المنصات الرقمية لتقليل طباعة البيانات، وعلى سبيل المثال: تطلب أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك البحرين الوطني من العميل تحديد خيار عدم طباعة الإيصال وتلقي رسائل نصية كبديل وهو ما ساهم به **التحول الرقمي** للبنك باعتبار الرقمنة ركيزة أساسية لاستراتيجية التحول الخاصة بنا لجعل تفاعل عملائنا مع البنك أبسط وأكثر كفاءة. حيث طرح البنك تطبيق بنك البحرين الوطني الجديد والمطور "Digital NBB Banking" لتسهيل المعاملات الرقمية على العملاء.

• **اهتم البنك بتشجيع وجذب المواهب وإشراكها واستبقائها في إطار الاهتمام المستمر برأس المال البشري وتوجيه أفضل المواهب وإعداد القادة من الداخل** يعتبر أولوية استراتيجية، وهو ما يتسق مع دراسة علي عبد الفتاح الزيادات وآخرين (٢٠٢١م) التي أكدت نتائجها على الاهتمام بتنمية أفكار وقدرات ومواهب الموظفين العاملين لديه، وتوظيف قدراتهم على الابتكار والإبداع في تطوير الخدمات التي يقدمها بالشكل الذي يسهم في تنمية القطاعات المختلفة^(٤١).

• **إهتم البنك بتشجيع الكوادر العاملة على التطوع في إطار الاستثمار المجتمعي في أنشطة وبرامج وحملات مجتمعية بهدف خلق مجتمع أفضل وأكثر تماسكاً**، حيث قام البنك بالتبرع بمبلغ ٢.٥ مليون دينار بحريني ضمن الحملة الوطنية لمكافحة فيروس كورونا ضمن حملة "فيينا خير". وهو ما يعكس بعداً اجتماعياً مهماً للبنك.

• **أهتم البنك بعلاقات العملاء المسؤولة**، حيث جعل خدمة العملاء في قلب جميع عملياته ويسعى بشكل دائم لتلبية احتياجاتهم بمنتجات وخدمات بسيطة يسهل الوصول إليها، مع حماية خصوصية معلوماتهم.

التوصيات والمقترحات:

بناءً على ما توصلت إليه نتائج التحليل المتعمق لدراسة الحالة، يمكن الخروج بعدد من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد أصحاب القرار بشأن تطوير ممارسات المسؤولية الاجتماعية المستدامة سواءً في قطاع المصارف أو في القطاعات المؤسسية المختلفة:

- لا بد أن تسعى المصارف والمؤسسات والمنظمات على تنوعها واختلافها للتوجه نحو المسؤولية الاجتماعية المتكاملة المستدامة، وخاصة أن متطلبات العصر والتوجه العالمي نحو الاستدامة

في كافة مناحي الحياة يتطلب عدم التركيز على جانب واحد دون الآخر، بل لابد أن تكون هناك رؤية تكاملية للاستدامة المؤسسية.

- لابد من تحقيق شراكة عربية لقطاعات المصارف الخليجية لتحقيق الاستدامة ضمن شبكة منظمة للاستدامة تعمل على متابعة وتنفيذ أهداف التنمية المستدامة وتحقق استفادة من التجارب والخبرات للدول الخليجية، سيما وأن الدول الخليجية تحمل هوية مشتركة، كما أنها تحظى بنسب مرتفعة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- لابد أن تسعى الحكومات بشكل حثيث لنشر ثقافة التنمية المستدامة المتكاملة على نطاق واسع، وزيادة مشاركة فئات المجتمع المختلفة وأصحاب المصالح في تحقيق الأهداف المستدامة سيما وأن تحقيق أهداف التنمية المستدامة من شأنه تحقيق منفعة متبادلة للطرفين.
- تعد الوسائل الاتصالية هي الوسائل الأكثر فاعلية في تسويق خطط التنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق لابد أن تسعى القطاعات المصرفية والمنظمات المستدامة، للوصول إلى جماهيرها المتنوعة والمتباينة، وأن تعكس كافة أنشطة ومبادرات الاستدامة بشكل واضح يتسم بالنزاهة والشفافية، ولاشك أن وسائل التواصل الاجتماعي هي الوسيلة الأكثر تداولاً بين الفئات المجتمعية المختلفة، كما أنها السبيل لدعم مبادرات المنظمات والقطاعات المصرفية، ومن الممكن أن يتبلور ذلك من خلال تدشين منصة إلكترونية للاستدامة المؤسسية للقطاعات المصرفية تكون بمثابة نافذة للتسويق المستدام للمبادرات والأنشطة والممارسات.
- ضرورة توظيف كافة الوسائل الاتصالية للتسويق المستدام للمنظمات سعياً لتحقيق العديد من الأهداف الاتصالية المتمثلة في تحسين الصورة الذهنية وبناء سمعة مؤسسية، وترسيخ العلامة التجارية إضافة إلى الترويج للمؤسسات كونها مؤسسات مستدامة.
- ضرورة دعم الشراكة بين القطاعات الحكومية الخاصة على نطاق أكبر لدعم أهداف التنمية المستدامة، وتشجيع القطاع الخاص على تبني مبادرات التنمية المستدامة المتكاملة.
- الحرص على دعم المؤسسات والمنظمات على إصدار تقارير الاستدامة التي تعد توثيقاً للممارسات والمبادرات الخاصة بها لتنفيذ خطط الاستدامة.
- ضرورة التوسع في مبادرات الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وعدم الاقتصار على الجوانب البيئية دون غيرها.

هوامش البحث:

¹-https://www.bahrain.bh/new/ar/sdgs-plan_ar.html

²-Joshua Fisher et al (2021), Four propositions on integrated sustainability: toward a theoretical framework to understand the environment, peace, and sustainability nexus,

^٣-لتر زهر العابد ، وهدى بن محمد (٢٠١٩م) ، العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في إطار المبادرات المجتمعية ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، المجلد (٦) ، العدد (١).

⁴-Shayma Salem (2019), The Role of Dubai Government in Supporting Responsible and Sustainable Practices of the Private Sector: A Case Study on the Dubai Chamber of Commerce and Industry, Conference: The 15th International RAIS Conference on Social Sciences and Humanities. Available At: Johns Hopkins University, Maryland, USA, 6-7 November 2019, Available at: https://www.researchgate.net/publication/337290538_The_Role_of_Dubai_Government_in_Supporting_Responsible_and_Sustainable_Practices_of_the_Private_Sector_A_Case_Study_on_the_Dubai_Chamber_of_Commerce_and_Industry.

⁵-https://www.dubaichamber.com/wp-content/uploads/2020/02/Case-Studies_final.pdf

^٦-نضال عمار (٢٠١٦م)، دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية المستدامة...دراسة ميدانية على منظمات الأعمال السورية
الأعضاء في الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، مجلة جامعة البعث ، المجلد ٣٨ ، العدد (٥٤) . Available At: <https://search.mandumah.com/Record/982414>

^٧-سامية لحول (٢٠١٦م)، التسويق المستدام كآلية لتحقيق أبعاد التنمية المستدامة، مجلة دراسات إقتصادية ، ع (١) ، كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية وعلوم التيسير ، جامعة قسنطينة ، الجزائر.

⁸-Saha Raiswa (2016), Corporate Social Responsibility Practices: Pathways for Inclusive and Sustainable Future, Volume : 7, Issue : 2, PP.77-86, Available at : <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:tdj&volume=7&issue=2&article=005>

⁹-عطا الله بشير النويقة (٢٠١٦م) أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة، دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٤٣ ، العدد ١.

^{١٠}-أحمد فاروق رضوان (٢٠١٢م)، استخدام الموقع الإلكتروني للمنظمة في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة رؤى استراتيجية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، مج (١)، ع(١)، ص ص ٤٦-٧٥.

¹¹-Anwar Othman(2022), Islamic Banks and Sustainable Development Goals in the Arab World: A Case Study of Selected Countries, Available at: <https://www.amf.org.ae/en/study/islamic-banks-and-sustainable-development-goals-in-the-arab-world-a-case-study-of-selected-countries>.

^{١٢}-ليلي عباد (٢٠٢١) المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية والخاصة...دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري - وكالة أدرار ، available at :

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/5666/1/%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%b3%d8%a4%d9%88%d9%84%d9%8a%d8%a9%20%d8%a7%d9%84%d8%a7%d8%ac%d8%aa%d9%85%d8%a7%d8%b9%d9%8a%d8%a9%20%d9%81%d9%8a%20%d8%a7%d9%84%d8%a8%d9%86%d9%88%d9%83%20%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%ac%d8%a7%d8%b1%d9%8a%d8%a9.pdf>

^{١٣}-علي الزيادات ،آخرون (٢٠٢١م) مدى تلبية المصارف الإسلامية لمتطلبات التنمية المستدامة من وجهة نظر العملاء: دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية ، مجلد (١٧) ، عدد(٢).

Available at: <http://repository.aabu.edu.jo/jspui/handle/123456789/2124>

¹⁴-Mubarak Al-AmeriHaitham and NobaneeHaitham Nobanee (2021), Sustainability and Financial Management: Where Is Brazil Standing?, available at: https://www.researchgate.net/publication/356378813_Sustainability_and_Financial_Management_Where_Is_Brazil_Standing.

- ¹⁵-Haitham Nobanee and Mohamed Jumaa Almarar .(2021),Sustainability and Performance in Banks, available at:
https://www.researchgate.net/publication/354844645_Sustainability_and_Performance_in_Banks
- ¹⁶-Kishore Kumar, Ajai Prakash, (2019) Developing a framework for assessing sustainable banking performance of the Indian banking sector, **Social Responsibility Journal**, Volume 15 Issue 5.
Developing a framework for assessing sustainable banking performance.
- ¹⁷-Kern alexander and Paul Fisher (2019). **Banking Regulation and Sustainability**, Available at: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3299351
- ¹⁸-**Olaf Weber,(2017), Corporate sustainability and financial performance of Chinese banks, Sustainability Accounting, Management and Policy Journal**, 8(3), 358-385,
- ¹⁹-OBIAMAKA A NWOBUE, (2017). Sustainability reporting in financial institutions: a study of the nigerian banking sector. **Journal of Internet Banking and Commerce**, June 2017, vol. 22, no. S8
Available at : <https://www.icommercecentral.com/open-access/sustainability-reporting-in-financial-institutions-a-study-of-the-nigerian-banking-sector.pdf>
- ²⁰-Tomasz Murawski ,(2017) . corporate social responsibility in Japanese banking sector, **Copernican Journal of Finance & Accounting**, volume 5, issue 2.
Available at :
https://www.researchgate.net/publication/314978610_CORPORATE_SOCIAL_RESPONSIBILITY_IN_JAPANESE_BANKING_SECTOR
- ²¹-Lay Hong Tan, et al (2017), "Service quality implementation in shaping sustainable banking operating system: A case study of Maybank Group", *Qualitative Research in Financial Markets*, Vol. 9 No. 4, pp. 359-381.
- ²²-Jy Jeremy L. Caradonna.(2017). Routledge Handbook of the history of sustainability, Routledge; 1st edition.
- ^{٢٣}-وليد سمير عبد العظيم الجبلي، (٢٠٢٠م) أثر استخدام المعايير المالية لمحاسبة الاستدامة على تحسين الإفصاح المحاسبي وتعزيز ثقة المستثمرين - دراسة تطبيقية على البنوك التجارية -
https://atasu.journals.ekb.eg/article_97432_66a83414cdfcb981e1ac5b3393b90d9e.pdf
- ²⁴<https://www.sce.gov.bh/SustainableDevelopmentGoals?cms=iQRpheuphYtJ6pyXUGiNqhJzwJHbxGKS>
- ²⁵-<https://www.unido.org/our-focus/advancing-economic-competitiveness/competitive-trade-capacities-and-corporate-responsibility/corporate-social-responsibility-market-integration/what-csr>
- ^{٢٦}زهير العابد، وهدى بن محمد (٢٠١٩م) - مرجع سابق-
- ^{٢٧}-خيرى على أوسو وآخرون (٢٠١٦م)، التسويق المستدام ودوره في تحقيق الإستباقية التسويقية، دراسة إستطلاعية في عدد من معامل إنتاج المياه المعدنية في محافظة دهوك،
Available from:
https://www.researchgate.net/publication/330599420_altswyq_almstdam_wdwrh_fy_thqyq_alastba_qyt_altswyqyt [accessed May 07 2022].
- ²⁸ - <https://www.smartinsights.com/online-brand-strategy/brand-positioning/sustainable-marketing-how-should-you-use-it/#:~:text=Sustainable%20marketing%20is%20the%20promotion,you've%20experienced%20sustainable%20marketing.>
- ²⁹-Gema García-Piqueres and Rebeca Garcia-Ramos (2021). Complementarity between CSR dimensions and innovation: behavior, objective or both?, *European Management Journal*, VOL(39),NO(3).PP.1-33.

٢٠- شيماء زغيب (٢٠١٥م)، مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط ٢، ص ٢٢٣

³¹ - <https://www.nbbonline.com/ar/news/nbb-releases-first-annual-financial-and-sustainability-report-2020>

³² - <https://csrsa.net/post/1333>

³³ - <https://www.nbbonline.com/ar/news/nbb-wins-sustainable-finance-award-2021-global-finance>

³⁴ - <https://www.albiladpress.com/news/2021/4704/finance/721717.html>

³⁵ - <https://www.nbbonline.com/personal/sustainability,&>

https://www.nbbonline.com/sites/default/files/2022-03/NBB-AR-2021-Eng_0.pdf

^{٣٦} - أحمد فاروق رضوان (٢٠١٢م) مرجع سابق .

^{٣٧} - et al (2021), OP.CIT Joshua Fisher-

^{٣٨} - مبارك الأميري وهيثم بوبني (٢٠٢١م) مرجع سابق.

³⁹ - (2017)Obiamaka et al, op.cit

⁴⁰ - Lay Hong Tan, Boon Cheong Chew and Syaiful Rizal Hamid(2017), Op.cit.

^{٤١} - علي عبد الفتاح الزيادات وآخرون (٢٠٢١م)، مرجع سابق.

The Effectiveness of Integrated Social Responsibility Practices and their Role in Achieving Sustainability in the Banking Sector in the Kingdom of Bahrain: Case Study

Dr. Merhan Mohsen Mohamed Elsayed Tantawy

mmerhan40@gmail.com

Assistant Professor of Public Relations & Advertising,
Mass Communication & Public Relations Department,
Faculty of Managerial and Financial Sciences,
Gulf University

Abstract

Sustainable development issues have become a strategic demand for all countries of the world, and their priority interests, and the countries of the world are moving towards focusing their efforts, initiatives, and actions on their differences and diversity towards sustainability, especially in light of the global trend where the member states of the United Nations have adopted the sustainable development goals. It was recognized in 2015 as a global call to end poverty, protect the planet and ensure life in peace and increase its profitability in 2030. Hence; the countries of the world have been increasing their socially responsible practices in the economic, social and environmental aspects. Apply them in an integrated manner and direct them towards community sustainability in accordance with an integrative framework.

Thus; the Kingdom of Bahrain has kept pace with this global trend, and since the adoption of the sustainable development goals, the Kingdom of Bahrain has taken it upon itself to follow these goals, and integrate them in all areas of work and life in the Kingdom, and there is no doubt that the banking sector is one of the sectors interested in applying the principle of banking sustainability in the Kingdom of Bahrain.

This study aims to identify the practices of integrated social responsibility and its role in achieving banking sustainability in the Kingdom of Bahrain, the study relied on the method of studying the case and the qualitative input in the analysis, where the practices of sustainable social responsibility were monitored for the National Bank of Bahrain (NBB), in the Kingdom of Bahrain in an effort to reach a number of lessons learned that can be applied to other banking sectors in the Kingdom, especially since the National Bank of Bahrain received the award of the leading bank in promoting transparency of sustainability in 2021, the study reached a number of results and important recommendations that can be used by various organizations and institutions to implement sustainable integrated social responsibility practices.

Keywords: Integrated Social Responsibility, Sustainable Development, Banking Sector.

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of use of Al Arabia Public Relations Agency, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-873X)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)

With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt
Deposit Number: 24380 /2019

To request such permission or for further enquires, please contact:

APRA Publications

Al Arabia Public Relations Agency

Arab Republic of Egypt,
Menofia - Shibeen El-Kom - Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal Code: 32111 - P.O Box: 66
Or

Egyptian Public Relations Association

Arab Republic of Egypt,
Giza, Dokki, Ben Elsarayat -1 Mohamed Alzoghpy St.

ceo@apr.agencyEmail: - jprr@epra.org.eg

Web: www.apr.agency, www.jprr.epra.org.eg

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

Fax: (+2) 048-231-00 -73

The Journal is indexed within the following international digital databases:



- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.
- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.
- The author should send an electronic copy of his manuscript by Email written in Word format with his/her CV.
- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.
- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during one week after the receipt the modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 15 days.
- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 3800 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 550 \$. with 25% discount for Masters and PhD Students.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 1900 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 275 \$ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- Fees are not returned if the researcher retracts and withdraws the research from the journal for arbitration and publishing it in another journal.
- The manuscript does not exceed 40 pages of A4 size. 70 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 10 \$ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 20 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Two copies of the journal and Five Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 500 L.E. for the Egyptians and 150 \$ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 600 L.E. for the Egyptians and 180 \$ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Public Relations Association. One copy of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 \$US for foreigners.
- One copy of the journal is sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Public Relations Association.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. \$ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 \$ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Al-Arabia Public Relations Agency or the Egyptian Public Relations Association.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

Address:

Al Arabia Public Relations Agency,
Arab Republic of Egypt, Menofia, Shiben El-Kom, Crossing Sabry Abo Alam st. & Al- Amin st.
Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

And also, to the Journal email: jpr@epra.org.eg, or ceo@apr.agency, after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

Journal of Public Relations Research Middle East

It is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication ,after peer refereeing these papers by a number of Professors specialized in the same field under a scientific supervision of the Egyptian Public Relations Association, which considered the first Egyptian scientific association specialized in public relations, (Member of the network of scientific Associations in the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo).

The Journal is part of Al-Arabia Public Relations Agency's publications, specialized in education, scientific consultancy and training.

- The Journal is approved by the Supreme Council for Media Regulation in Egypt. It has an international numbering and a deposit number. It is classified internationally for its both printed and electronic versions by the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo. In addition, it is classified by the Scientific Promotions Committee in the field of Media of the Supreme Council of Universities in Egypt.
- It is the first arbitratve scientific journal with this field of specialization on the Arab world and the Middle East. Also, the first Arab scientific journal in the specialty of (media) which obtained the Arab Impact Factor with a factor of 2.01 in the year of 2020G report of the American Foundation NSP "Natural Sciences Publishing" Sponsored by the Arab Universities Union.
- The Journal has Impact Factor Value of 1.569 based on International Citation Report (ICR) for the year 2021-2022.
- The Journal has an Arcif Impact Factor for the year 2021 = 0.9655 category (Q1).
- The Journal has an impact factor of the Supreme Council of Universities in Egypt for the year 2022 = 7.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

Publishing rules:

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one-page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic in Arabic Papers, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.

Founder & Chairman

Dr. Hatem Moh'd Atef

EPRA Chairman

Editor in Chief

Prof. Dr. Aly Agwa

Professor of Public Relations & former Dean of Faculty
of Mass Communication - Cairo University
Head of the Scientific Committee of EPRA

Editorial Manager

Prof. Dr. Mohamed Moawad

Media Professor at Ain Shams University & former Dean of
Faculty of Mass Communication - Sinai University
Head of the Consulting Committee of EPRA

Editorial Assistants

Prof. Dr. Rizk Abd Elmoaty

Professor of Public Relations
Misr International University

Prof. Dr. Mohamed Alamry (Iraq)

Professor & Head of Public Relations Dep.
Mass Communication Faculty
Baghdad University

Dr. Thouraya Snoussi (Tunisia)

Associate professor of Mass Communication &
Coordinator College of Communication
University of Sharjah (UAE)

Dr. Fouad Ali Saddam (Yemen)

Associate Professor & Head Dep. of Public Relations
Faculty of Mass Communication
Yarmouk University (Jordan)

Dr. Nasr Elden Othman (Sudan)

Assistant Professor of Public Relations
Faculty of Mass Communication & Humanities Sciences
Ajman University (UAE)

Public Relations Manager

Alsaeid Salm

Arabic Reviewers

Ali Elmehy

Sayid Sherif

Address

Egyptian Public Relations Association

Arab Republic of Egypt

Giza - Dokki - Ben Elsarayat - 1 Mohamed Alzoghby Street

Publications: Al Arabia Public Relations Agency

Arab Republic of Egypt

Menofia - Shibeh El-Kom - Postal Code: 32111 - P.O Box: 66

Mobile: +201141514157

Fax: +20482310073

Tel: +2237620818

www.jprrepra.org.eg

Email: jprrepra.org.eg - ceo@apr.agency

Advisory Board **

JPRR.ME

Prof. Dr. Aly Agwa (Egypt)

Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

Prof. Dr. Yas Elbaiaty (Iraq)

Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information
and Humanities, Ajman University of Science

Prof. Dr. Mohamed Moawad (Egypt)

Media professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai
University

Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned (KSA)

Professor of Media and Public Relations Department of the Faculty of Media Arts - King Saud University

Prof. Dr. Mahmoud Yousef (Egypt)

Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Samy Taya (Egypt)

Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

Prof. Dr. Gamal Abdel-Hai Al-Najjar (Egypt)

Professor of Media, Faculty of Islamic Studies for Girls, Al-Azhar University

Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban (Egypt)

Professor of printing press & Vice- Dean for Community Service at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Othman Al Arabi (KSA)

Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts - King
Saud University

Prof. Dr. Abden Alsharef (Libya)

Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna - Libya

Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat (Egypt)

Professor of Radio & Television and Vice- Dean for Student Affairs at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Tahseen Mansour (Jordan)

Professor of Public Relations & Dean the Faculty of Mass Communication, Yarmouk
University

Prof. Dr. Ali Kessaissia, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Redouane BoudJema, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Hisham Mohammed Zakariya, (Sudan)

Professor and Dean of the College of Communication at Al Qasimia University in Sharjah,
Former Dean of the Faculty of Community Development at the University of the Nile Valley, Sudan.

Prof. Dr. Abdul Malek Radman Al-Danani, (Yemen)

Professor, Faculty of Media & Public Relations, Emirates Collage of Technology, UAE.

** Names are arranged according to the date of obtaining the degree of a university professor.

**Abstracts of Arabic Researches:**

- **Associate Prof. Dr. Nadya Mohamed Abd-Elhafz** – *Zagazig University*
**Frameworks of Press Websites Treatment for Issues of Intellectual Security:
 An analytical Study** 7
- **Associate Prof. Dr. Marzouk Abdelhakam AL-adly**- *Sohag University*
**The Recent Trends in Research of the Future of Advertising in Traditional Means:
 A Critical Analytical Study** 8
- **Associate Prof. Dr. Ali Hammouda Juma Suleiman** – *Al-Azhar University*
Dr. Doaa Mohamed Fawzy – *Minia University*
**Advertisements Designing in the Electronic Stores Platforms on the Internet:
 A comparative Analytical Study on a Sample of Arab and International Commercial
 Companies** 10
- **Dr. Merhan Mohsen Tantawi** - *Gulf University*
**The Effectiveness of Integrated Social Responsibility Practices and their Role in
 Achieving Sustainability in the Banking Sector in the Kingdom of Bahrain:
 Case Study** 11
- **Dr. Moeen F.M. Koa** - *An-Najah National University*
Raghad Imresh - *An-Najah National University*
**The Contribution of Public Relations Departments in the Palestinian Ministries
 And Government Commissions to Strategic Planning and Decision-Making** 12
- **Dr. Ghada Seif Thabit** - *Minia University*
**Marketing Public Relations Strategies to Achieve Sustainable Development Goals
 Via Government Digital Platforms** 13
- **Dr. Ahmed H, El-Saman** - *Misr University for Science and Technology (MUST)*
**News Agencies Journalists' Attitudes towards the Reality and Prospective of
 Employing Artificial Intelligence Techniques: A case Study of MENA in the
 Context of Interactive Technology Acceptance Model** 14
- **Dr. Mohammed Mostafa Refaat Moharam** - *Cairo University*
**Employing Digital Content Marketing Methods in Bahraini Brivate Universities via
 Instagram** 15

(ISSN 2314-8721)

Egyptian National Scientific & Technical Information Network
(ENSTINET)With the permission of the Supreme Council for Media Regulation in Egypt
Deposit Number: 24380 /2019Copyright 2022@APRA 
www.jprr.epra.org.eg