

دور تطبيق التدقيق السحابي وأثره في تحقيق الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون في المصارف التجارية: دراسة استطلاعية في بعض المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية.

The possibility of applying cloud auditing and its impact on achieving sustainable performance and its reflection in attracting customers in commercial banks (An exploratory study in some commercial banks registered in the Iraq Stock Exchange).

م.د. علي سعد محمد م.د. سعد رعد فيصل أ.م. حيدر عباس عبد أ.م. علي كريم محمد
Ali Karim Muhammad Haider Abbas Abd Saad Raad Faisal Ali Saad Mohammed
Alikuba2011@mu.edu.iq Hayder.abd@mu.edu.iq faysal_saad@mu.edu.iq alisaadalazawi@mu.edu.iq
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة مثنى

الكلمات الرئيسية، التدقيق السحابي، البعد الاقتصادي، البعد البيئي، البعد الاجتماعي، البعد الاخلاقي، جذب الزبون والمصارف التجارية

Keywords: cloud auditing, economic dimension, environmental dimension, social dimension, ethical dimension, customer attraction & commercial banks).

المستخلص

يهدف البحث في التعرف على الاطار المفاهيمي للتدقيق السحابي وطرق جذب الزبون وابعاد الاداء المستدام الاربعة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد الاخلاقي، البعد البيئي) وقياس وتحليل العلاقة (علاقة الارتباط والاثر) بين التدقيق السحابي في تحقيق الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون، استخدم الباحثون الأسلوب الاستنباطي القائم على أدوات القياس الاحصائي في البحث العلمي من خلال القيام بأعداد استبانة لمعرفة آراء عينة من العاملين في المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية في كل من محافظة (ذي قار والمثنى)، وقد تم توزيع (62) استمارة استبيان على العينة المذكورة تم استرجاع (60) استمارة منها لأجراء التحليل الإحصائي والتعرف على النتائج، توصل الباحثون الى مجموعة من الاستنتاجات لا توجد من ضمن خطة التدقيق السحابي تلبية الاحتياجات او الطلبات الخاصة لكل زبون من خلال تغيير تصميم كل خدمة، توصل الباحثون الى مجموعة من التوصيات ضرورة الاستفادة من تطبيق نظام التدقيق السحابي في تقييم اداء عمل

Abstract

The research aims to identify the conceptual framework of cloud auditing, methods of attracting customers, and the four dimensions of sustainable performance (economic dimension, social dimension, ethical dimension, environmental dimension) and measuring and analyzing the relationship (correlation and impact) between cloud auditing in achieving sustainable performance and its reflection in attracting customers. The researchers used the deductive approach based on statistical measurement tools in scientific research by preparing a questionnaire design to determine the opinions of a sample of employees in commercial banks registered in the Iraq stock

exchange in the governorates (dhi qar and al-muthanna) (62) questionnaires were distributed on the aforementioned sample, (60) questionnaires were retrieved from it to conduct statistical analysis and identify the results. The researchers reached a set of conclusions that do not exist within the cloud audit plan to meet the needs or special requests of each customer by changing the design of each service. The researchers reached a set of recommendations the need to benefit from the application of the cloud audit system in evaluating the performance of the comprehensive work of banks for their main activities, which contributes to attracting customers to the services provided in light of the competition market.

المقدمة

تغير الوجه الاقتصادي للعراق بعد 2003 في مختلف المجالات ولاسيما ما يخص القطاع المصرفي حيث شهد اصلاحات عديدة تمثلت بإصدار قوانين كان لها الدور في مجابهة التحدي الذي خلفته الانظمة السابقة كانهخفاض العملة المحلية وانعدام الثقة بها ومجابهة التضخم الحاصل آنذاك، وعلى اثر الانفتاح الاقتصادي اتخذت السلطات النقدية عدد من الاجراءات التصحيحية الهامة لتعزيز وتطوير عمل القطاع المصرفي في العراق، فارتفع عدد المصارف العاملة بالعراق بشكل ملحوظ ليصل عام 2019 الى 66 مصرفاً اهلياً مقابل 7 مصارف حكومية، واشتدت حدة المنافسة بينها لاستقطاب الزبائن وكان السبيل الوحيد امامها لجذب الزبائن هو تقديم خدمات فريدة تميزها عن غيرها. وفي هذا السياق تقوم المصارف بإعداد الدراسات والبحوث اللازمة لتحقيق رضا الزبون، حيث اشار (رؤوف وسوادي، 2020: 116) في دراسته التي اجراها حول امكانية تعزيز رضا الزبون حيث ذكر ان رضا الزبون يعتبر اهم الاولويات الاساسية التي تسعى المصارف الى تحقيقها لأنه يعد احد الضمانات لبقائها ضمن المنافسة والتعرف على تطلعات الزبائن وتحقيق رضاهم، ويمكن الشركات من الحصول على مركز تنافسي قوي، تسعى المصارف الناجحة لتحقيق التنمية المستدامة وذلك لضمان استدامتها ولتحقيق هذا الهدف ينبغي ان تقوم بالإفصاح عن نتائجها المالية وغير المالية لأنشطتها والمتمثلة بالأبعاد الاربعة للاستدامة التي تعكسها المؤشرات الاقتصادية، الاجتماعية، الاخلاقية والبيئية. يلقي التدقيق السحابي على المصارف تبرير واسع ليلعب دوراً فاعلاً في تحسين اداء عملها من عدة نواحي، اذ يعكس مدى اصطفاف استراتيجيات الاقسام وبرامجها، وموازنتها وسياساتها المتنوعة مع مجموعة الاولويات المحددة على مستوى المنظمة بكاملها كنتائج استراتيجية مستهدفة لتعظيم القيمة للمصرف والزبون.

المبحث الاول: منهجية البحث

مشكلة البحث: من خلال زيارتنا الميدانية للمصارف مجتمع البحث تم تشخيص مشكلة البحث وهو انعدام وجود تطبيق كامل لعملية التدقيق السحابي رغم امتلاك الطاقات البشرية والمالية لتطبيق هكذا نوع من التدقيق نتيجة عدم فهم التدقيق السحابي والذي لم يحظى بالاهتمام والعناية الكافية من قبل ادارة المصارف نفسها، كذلك عدم استخدام ادوات حديثة في قياس وتقويم الاداء المستدام واقتصره على الادوات التقليدية في عملية التقويم الحالي وهذا ما ينعكس سلباً على البعد الاستراتيجي والتي تعتبر مهمة في تقويم الميزة التنافسية للمنتج. لذا تتمثل اشكالية البحث الرئيسة (كيف يمكن للتدقيق السحابي ان يسهم في تحسين الاداء المستدام واثره في جذب الزبون؟) ويتفرع عن ذلك الاسئلة التالية:

1- هل يوجد لدى المصارف التجارية امكانية لتطبيق التدقيق السحابي؟

- 2- هل تمتلك المصارف التجارية عينة البحث مقومات الاداء المستدام في جذب الزبون؟
- 3- هل يجري استخدام التدقيق السحابي في المصارف التجارية بالشكل الذي يسهم في تحقيق الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون؟

أهداف البحث

- 1- التعرف على الاطار المفاهيمي للتدقيق السحابي وجذب الزبون والابعاد الاربعة للأداء المستدام (الاقتصادي، الاجتماعي، الاخلاقي، البيئي).
- 2- تحديد وتحليل العلاقة (علاقة الارتباط والاثار) بين التدقيق السحابي في تحقيق الاداء المستدام وتحسين جذب الزبون للخدمات التي تقدمها المصارف التجارية.
- 3- التوصل الى مجموعة من التوصيات تخدم المصارف عينة الدراسة وذلك بالاعتماد على تحليل النتائج التي يتوصل اليها الباحثون.
- 4- تحديد المزايا والفوائد التي من الممكن ان تتحقق من تطبيق التدقيق السحابي في المصارف التجارية عينة الدراسة.

أهمية البحث

- 1- الاهمية التطبيقية للمصارف التجارية وبيان الدور الهام في تقويم الاداء المستدام من خلال تطبيق التدقيق السحابي وما ينعكس على جذب الزبون للخدمات المقدمة من قبلها.
- 2- تأتي اهمية البحث في اطارها النظري والعملي عن طريق محاولة تحديد دور التدقيق السحابي في تحقيق الاداء المستدام واثره في جذب الزبون.
- 3- ندرة هذا البحث (حسب علم الباحثون) في الدراسات العراقية، حيث تناول ثلاث متغيرات رئيسية (التدقيق السحابي متغير مستقل)، (الاداء المستدام متغير وسيط) و(جذب الزبون متغير تابع).
- 4- تم الاعتماد على اربع ابعاد في الاداء المستدام مع العلم ان اغلب البحوث تعتمد على ثلاث متغيرات من خلال اضافة البعد الرابع (البعد الاخلاقي).

فرضيات البحث

- 1- لا توجد امكانية لتطبيق التدقيق السحابي في المصارف التجارية؟
- 2- لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية بين التدقيق السحابي وابعاد الاداء المستدام والتي يمكن تنفرع الى الفرضيات الفرعية الآتية:-
 - أ- لا توجد علاقة ارتباط واثار ذات دلالة معنوية بين التدقيق السحابي والبعد الاقتصادي للأداء المستدام.
 - ب- لا توجد علاقة ارتباط واثار ذات دلالة معنوية بين التدقيق السحابي والبعد الاجتماعي للأداء المستدام.
 - ت- لا توجد علاقة ارتباط واثار ذات دلالة معنوية بين التدقيق السحابي والبعد البيئي للأداء المستدام.
 - ث- لا توجد علاقة ارتباط واثار ذات دلالة معنوية بين التدقيق السحابي والبعد الاخلاقي للأداء المستدام.
- 3- لا توجد علاقة ارتباط واثار ذات دلالة معنوية بين التدقيق السحابي وجذب الزبون للخدمات التي تقدمها المصارف التجارية.

اسلوب البحث

- 1- يعتمد اسلوب هذا البحث على المنهج الاستنباطي القائم على أدوات القياس الاحصائية المتعارف عليها في أعداد استبانة لمعرفة آراء عينة من العاملين في المصارف التجارية، وقد تم توزيع (62) استمارة استبيان على مجتمع الدراسة وتم استرجاع (60) استمارة منها لأجراء التحليل الإحصائي والتعرف على النتائج.

2- المراجع العلمية والدراسات الميدانية المختلفة ذات العلاقة بموضوع التدقيق السحابي وابعاد الاداء المستدام وجذب الزبون للخدمات المقدمة من قبل المصارف التجارية.

مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع البحث من المحاسبين والمدققين وعمال المعرفة والمدراء في اقسام ووحدات المصارف التجارية، أما عينة البحث فقد تم اختيار عينة المصارف التجارية المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية وعددها (5) مصارف في محافظتي المثنى وذي قار والتي تعد حساباتها الختامية في نهاية كل سنة.

المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي للتدقيق السحابي

1- **مفهوم واهمية التدقيق السحابي:** برز مفهوم التدقيق السحابي (Audit Cloud) نتيجة التعامل مع مخاطر الحوسبة السحابية والتحديات وفقاً لمستجدات العمل المحاسبي والتدقيقي، لذلك عالج التدقيق السحابي التحديات التي تتعلق بتدقيق البيانات والخدمات المحاسبية السحابية ومنح الاذن والحق في الوصول اليها في أي وقت ومن أي مكان، اذ تعامل التدقيق السحابي مع تقارير التدقيق من حيث الموقع الفعلي لتخزين البيانات على موارد الحوسبة لدى مجهزي تلك الخدمات (ذنون طه، 2018:9) يعتمد التدقيق السحابي على شبكة الانترنت وفي حالة انقطاعه فان الملف محل التدقيق يتم حفظه على شكل سحابة ويتم عمل مزامنة فترفع وتحمل هذه الملفات بشكل تلقائي حال اعادة الشبكة دون الحاجة الى تسجيلها مرة اخرى (مصطفى، 2020:36) ويقصد بها ان الخدمات السحابية يتم فحصها فيما يتعلق بأدائها وخصوصيتها وضوابط الامن والتي يجب ان تؤكد للزبون التدابير المناسبة في مكانها الصحيح، اذ تصبح قابلية التدقيق مطلب يجب على مزود السحابة تزويد المدققين بالواجهات والتقنيات والوثائق اللازمة فضلاً عن المعلومات الاضافية المطلوبة لأجراء عملية التدقيق وامكانية الاستفادة من خبرات ومهارات المدقق في اجراء عملية التدقيق السحابي (Rubsamen&Reich,2013:405) تتكون دورة حياة عهد تكنولوجيا المعلومات من عدة مراحل، وقد تواجه كل مرحلة شكوكاً ومخاطر لذلك من أجل المخاطرة بمراقبة الجودة وتحديد الاستعانة بالمصادر الخارجية لتكنولوجيا المعلومات، يلزم تطبيق تدقيق منهجي على دورة الحياة الكاملة لعملية الاستعانة بالمصادر الخارجية لتكنولوجيا المعلومات. مظهر الحوسبة السحابية هو شكل جديد من أشكال الاستعانة بمصادر خارجية لنظام تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية كبديل للاستعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات التقليدية. وفقاً للمنظورات التقنية والاقتصادية، تتمتع الحوسبة السحابية بمزايا عديدة والتي تدفع من أجل تطويرها وافتراضها السريع (Aceto et. Al, 2013:2054)، تُعد أهمية تدقيق تكنولوجيا المعلومات وخاصةً تدقيق الحوسبة السحابية جهداً أساسياً لضمان عمليات الأداء السليم لأنظمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، والإدارة والعمليات ذات الصلة، لتجنب الاحتيال، من أجل الحصول على عرض مالي شامل ودقيق لأعمالهم، التدقيق الداخلي عنصر حاسم في أي عمليات تنظيمية؛ وبالتالي، فإن كونك متعاوناً استراتيجياً مع منظمة ليس هو العنصر الأساسي الوحيد ولكن أداء ضمان الجودة العادي أمر بالغ الأهمية أيضاً في المؤسسات القائمة على السحابة. بالإضافة إلى تعزيز إنتاجية المنظمات وفعاليتها في تحسين عمليات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بهم من خلال هذه الأنشطة (Richard, 2017: 34)، يمكن أن يكون تدقيق السحابة داخلياً أو خارجياً كتدقيق منتظم لتكنولوجيا المعلومات يتم تنفيذ التدقيق الداخلي من قبل مدققين داخليين لتحليل وتقييم البيانات والعمليات لتحسين فعالية المنظمة وكفاءتها ويتم إجراء التدقيق الخارجي من قبل شركات التدقيق أو المراجعين الخبراء والمنظمات ملزمة بالامتثال للتدقيق الإلزامي لإثبات الامتثال التنظيمي، وتشمل عمليات التدقيق الطوعية العمليات والممارسات والضوابط الداخلية والمصادقة المستقلة أو ضمان الجودة وتلك المرتبطة بالشهادة (Gantz,2013:56).

فهي عبارة عن مجموعة من المصادر المتعددة من العتاد Hardware والبرمجيات Software تتوفر عن طريق الإنترنت وتدار من قبل طرف ثالث يدعى "مقدم الخدمة" أو "Provider" في مراكز بياناته Data Centers، يحصل العميل والذي يسمى "مشارك" على كل ذلك أو بعضه وفق نظام الدفع بحسب الاستخدام وهو المعتمد غالباً، حيث تدفع المنظمة مقابل حصولها على خدمة التدقيق السحابية ويتم تقدير تكلفة الخدمة وفق ما يستهلكه كل عميل من إمكانيات المعالجة ومساحة التخزين وحجم الذاكرة وعدد العملاء المسموح بهم للعمل وغير ذلك (الشيتي، 2013: 76).

2- **مخاطر التدقيق السحابي:** يعد توفير مشاركة تأكيدية بين المستهلكين ومزود الخدمات السحابية للتدقيق السحابي دافعاً رئيسياً لرفع قياس المعايير مقابل الخدمات السحابية وثقة المستهلكين السحابيين. يُعد تدقيق السحابة أداة رئيسية لمساعدة مجلس إدارة المؤسسة وإدارتها، كوظيفة تقييم لتحديد المخاطر (Mousavi, 2017: 201)، ويمكن تحديد تلك المخاطر بالنقاط الآتية: (Moghadas et al, 2018: 201) (براك وآخرون، 2022: 150):

أ- في مرحلة ترحيل البيانات المالية إلى السحابة ربما لا يتكيف جزءاً أو بعض الأجزاء من التطبيق مع البيئة السحابية لأنها تعتمد على شبكة الوحدة الاقتصادية المسجلة وليس على الإنترنت.

ب- عدم تقييم تطبيقات الويب لضمان الوصول والتثبيت والمراقبة على فحص وتدقيق البيانات المالية وغير المالية.

ت- عدم تقييم هوية الإدارة والآلية للوصول لموردها لضمان الحكم الملائم للوصول إلى الموارد المالية وغير المالية للوحدة الاقتصادية.

ث- عدم فحص جميع الاتصالات والمرسلات بين الوحدة الاقتصادية والزبائن بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة المقدمة للزبائن.

ج- عدم تقييم الأنظمة الإلكترونية من قبل المدققين والذي يبين أن الوحدة الاقتصادية لديها أنظمة آمنة كافية للحصول على وصول سليم وشرعي إلى مورد السحابة.

3- **منافع وفوائد التدقيق السحابي:** يعد التدقيق السحابي في إطار قراءة مستجدات عمل التدقيق أحد المستجدات الحديثة والتي سوف يكون لها الدور في إعادة تشكيل مهنة التدقيق نتيجة التغيرات الديناميكية في بيئة العمل المحاسبي والتدقيقي، ويمكن تحديد منافع هذا التدقيق (ذنون طه، 2018: 85) و (Dimitriu & Matel, 2014: 843):

أ- ترشيد التكاليف، حيث يتم إلغاء النفقات الرأسمالية داخل الوحدة الاقتصادية المتعلقة بالمعدات وبرامج التكنولوجيا والاتصالات وكذلك تقليل عدد العاملين.

ب- الوصول غير المحدد جغرافياً من خلال الاتصال عبر الشبكة، حيث يساعد المدققون للوصول إلى البيانات المحاسبية والمعلومات المالية في مختلف فروع وحدات الشركة.

ت- تساهم في زيادة الأداء وكفاءة العمل وذلك عن طريق تعزيز مرونة مهنة المحاسبة والتدقيق عبر التفاعل بالوقت الحقيقي مما يسمح للشركة بالرد عن ظروف العمل المتغيرة (Corkern, 2015: 15).

ث- التخزين غير المحدد للبيانات فضلاً عن معالجة بيانات الزبون وعمل نسخ احتياطية تلقائية.

ج- ليس هناك حاجة إلى ترقية وتحديث برامج المحاسبة والتدقيق على الحوسبة السحابية لأنها توفر أحدث المميزات، وكذلك هي سهلة الاستخدام والفهم.

اما فوائد التدقيق السحابي يمكن تحديده من خلال النقاط الآتية (موسى والسندي، 2022: 98):

أ- تعمل على تبادل معلومات التدقيق في الوقت المحدد الطبيعي، لذا يتوجب على المدقق مواكبة التطورات الحديثة في مهنة التدقيق.

ب- تعديل اوليات المدققين والعاملين وفقاً للوضع الفعلي او الحقيقي الحالي ومواكبة متطلبات عمل المديرين.

ت- تقديم الملاحظات في الوقت المناسب عن المشكلات التي ستواجه عمل المدققين اثناء عملية التدقيق.

ث- يساعد مدققي الحسابات في اشراف بعضهم على بعض من اجل تحسين عمل كل مدقق لضمان تحسين جودة التدقيق الحسابي.

ج- تعمل على التقليل في الوقت الخاص بعملية التدقيق الاعتيادي، حيث يتم تخزين البيانات ذات العلاقة بالوحدة الاقتصادية التي تم تدقيقها في السحابة.

ح- التحديد المبكر للموضوعات المختلفة المتعلقة بتدقيق البيانات المحاسبية والرقابية وتقليل فرص المفاجأة (Mohamed, 2017: 3).

خ- تكوين معلومات اكثر حول نزاهة وشفافية البيانات المالية الاساسية والافصاح عنها، مع تحديث وثائق التدقيق المتعلقة بالتغييرات في تكنولوجيا المعلومات.

د- تحديد الضوابط التلقائية التي تساعد في تحسين فاعلية وكفاءة اختبار النظام الرقابي المعمول به في الوحدة الاقتصادية.

4- مهام التدقيق السحابي: تشمل المهام على سبيل المثال لا الحصر ما يلي (سليم، 2016: 67):-

أ- وضع توصيات أو أي نوع آخر من الوثائق لتعزيز أمن التدقيق السحابية.

ب- وضع توصيات لتحديد المتطلبات الأمنية والتهديدات الأمنية من أجل تأمين خدمات التدقيق السحابي على أساس المتطلبات العامة للحوسبة السحابية التي تحددها لجنة الدراسات 13 لقطاع تقييس الاتصالات.

ت- وضع توصيات لتحديد معمارية إدارة الأمن وتنظيم الوظائف الأمنية على أساس المعمارية المرجعية التي تحددها لجنة الدراسات 13 لقطاع تقييس الاتصالات.

ث- وضع توصيات لتحديد معمارية قوية ومرنة لإدارة الأمن وتنفيذه لأنظمة التدقيق السحابية.

ج- وضع توصيات لتحديد آليات الضمان وتكنولوجيا التدقيق وتقييم المخاطر وذلك بهدف التوصل إلى إقامة علاقات ثقة داخل بيئة التدقيق السحابية.

ح- الاطلاع على جميع الأنشطة المتعلقة بأمن التدقيق السحابي في إطار لجنة الدراسات 17.

خ- تمثيل لجنة الدراسات 17 فيما يتعلق بعملها المعني بأمن التدقيق السحابية، في إطار نشاط التنسيق المشترك المعني بالتدقيق السحابية.

اما مكونات التدقيق السحابي فيتكون التدقيق السحابي مما يلي: (خفاجه، 2010 : 76):-

• Application: وهي مجموعة من البرامج والخدمات التي يمكن ان يشغلها العميل (Agent) في السحابة، بواسطة خدمة (Software as Service) حيث يتم تقليل اعباء الصيانة والتطوير عن المستخدم.

• Clint: وهو المستخدم الذي يستخدم جهازه (سواء كان هاتف ذكي او كومبيوتر او جهاز لوحي) بالاستفادة من الخدمة، ومن الممكن ان يتضمن نظام تشغيل هذا على دعم السحابة او يقتصر على التصفح فقط.

• Infrastructure: وهي بمثابة البنية التحتية للسحابة، والتي تقدم كخدمة (Infrastructure as a Service).

●Platform: وهي المنصة التي تستخدمها السحابة، مثل (Python, Java Google Web Toolkit, Django) في جوجل.

●Service: وهي الخدمة التي توفرها السحابة والتي تتعلق بمصطلح (Software as a Service) ، وهي التي تعمل على تحويل منتجات الحاسوب الى خدمات.

المبحث الثالث: الاداء المستدام وجذب الزبون

اولاً: الاداء المستدام

1- مفهوم الاداء المستدام: هي احدى المؤشرات الاساسية والرئيسة التي تستخدمها الوحدة الاقتصادية لتحديد مستوى نجاحها او فشلها، كذلك مساعدة الادارة العليا في اتخاذ القرارات الاستراتيجية (Nhamo et al, 2021: 11) وكذلك تعرف بانها استراتيجيات وانشطة تجارية تلبى احتياجات المنظمة واصحاب المصلحة في الوقت الحاضر مع توفير الاستدامة وتعزيز الطاقات (الشرماتي، 2022:226) وهو انعكاس لأقصى درجة من الاداء تستطيع الوحدة الاقتصادية تحقيقه نتيجة استخدام الموارد المتاحة لها بطريقة مثلى في كل جوانبه تنظيمية لكي تستطيع من استمراريتها في الاجل البعيد (الرفيعي والشمري، 2021:349).

أهمية الاداء المستدام: للأداء المستدام أهمية في دعم اداء عمل الوحدة الاقتصادية من اجل استمرارها في سوق المنافسة ومن اهم هذه النقاط هي (عبد الحكيم، 2018:159):

أ- المساعدة في عقد الشراكة في تطوير وتنفيذ الاتفاقات الدولية التي تتعلق بالتنمية المستدامة.
ب- المساهمة الفعالة والانفتاح والشفافية في الحوار مع الاطراف ذات العلاقة سواء كانت اطراف داخلية او خارجية.

ت- تطوير كل المؤشرات التي تتعلق بالأداء المستدام.

ث- مساعدة المنظمات والوحدات الاقتصادية على تتبنى المفاهيم التي تتعلق بالأداء المستدام.

ج- المساعدة في تصميم الخدمات والمنتجات لكي تكون ملائمة مع ابعاد الاداء المستدام.

ح- المساعدة في اعداد الاستراتيجيات الخاصة بالوحدة الاقتصادية لكي تشمل ابعاد الاداء المستدام الاربعة (الاقتصادية، البيئية، الاجتماعية والاخلاقية).

2- ابعاد الاداء المستدام: تركز الوحدة الاقتصادية في ادائها المستدام على النتائج وليس على المخرجات فقط، ووفق نظرية (اطلاق القيمة المضافة) فإن المخرجات هي المنتجات (السلع والخدمات) التي تقدمها المنظمات والنتائج هي الاثار والمنافع او العواقب بالنسبة للزبائن والتي صممت المخرجات من اجله وبالتالي فإن التركيز فقط على النتائج لا يؤدي الى زيادة في القيمة العامة للوحدة الاقتصادية

(Chen, 2015:176) لذا يمكن تقسم ابعاد الاداء المستدام الى (الشرماتي، 2022:227):

أ- الاداء الاقتصادي: هو قدرة الوحدة الاقتصادية على تقليل التكاليف المرتبطة بالمواد الاولية المشتريات واستهلاك الطاقة ومعالجة النفايات وغرامات الحوادث البيئية (Zhu & Choi, 2017: 4)

ومن خلاله تقوم الوحدة الاقتصادية بإشباع رغبات المساهمين وكسب ثقتهم، ويمكن قياس هذا الاداء بالاعتماد على التقارير والقوائم المالية المصدرة، وتعمل الوحدة الاقتصادية على تحقيق العوائد المناسبة وتحقيق ميزة تنافسية تجعلها قادرة على مواجهة المنافسة والبقاء او الاستمرار (Pluchart, 2011: 8).

ب- الاداء الاجتماعي: هي القدرة التي تستطيع من خلالها المنظمة على رفع مستوى الرفاهية الاجتماعية وصحة المجتمع وسلامته وتقليل المخاطر على كافة الافراد، والصحة المهنية وسلامة العاملين (Paulraj, 2011: 3) ويركز هذا البعد على جعل موارد الوحدة الاقتصادية البشرية فاعلة ونشطة، وتسعى المنظمة الى تحقيق الرفاهية والعدالة الاجتماعية وتوفير فرص عمل متساوية لكل فئات

المجتمع ودعم الجمعيات بأنواعها المختلفة وتوفير اجواء عمل ملائمة والمسؤولية الاجتماعية (Newbert.S.L, 2007: 76).

ت- الاستدامة الاخلاقية او التنظيمية: تتضمن الاستدامة الاخلاقية المبادئ التنظيمية ومجموعات القيم والمعايير والقواعد التي تؤثر على تصرفات وسلوك الفرد في الوحدة الاقتصادية. الاستدامة الاخلاقية تجذب العملاء الى منتجات الشركة وبالتالي تعزز المبيعات والأرباح، فضلاً عن ذلك فالاستدامة الاخلاقية تعمل على تقليل معدل دوران الموظفين وتجعل الموظفين يبقون في العمل، وبالتالي زيادة الإنتاجية وجذب المستثمرين للاستثمار. في الوحدة الاقتصادية يعتمد تطوير وتطبيق الاستدامة الاخلاقية على مستوى التطور الأخلاقي للفرد الذي من شأنه أن يحقق نمواً تنظيمية مستدامة مع الحوكمة الرشيدة في بعض المنظمات العام والخاص (Leone & Belingheri, 2017: 621).

ث- الاداء البيئي: هي قدرة الوحدة الاقتصادية على تقليل انبعاثات الهواء واستهلاك الطاقة والمواد الخطرة واستخدام المواد الاقل تأثير على البيئة مع ضرورة الامتثال للمعايير البيئية الموضوعة من قبل الدولة (Laosirihongthong & Jan, 2013: 24) وتركز المنظمة على المساهمة الفاعلة في تطوير بيئتها الداخلية والخارجية عن طريق العمل على تقليل ومعالجة النفايات البيئية الضارة (Higgins & Coffay, 2016: 14).

3- مؤشرات تقويم الاداء المستدام: يمكن استخدام مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية لتقييم الاداء الاقتصادي وهي: (العجيلي والعواد، 2022: 867) و (Wang et al, 2021: 243)

أ- مؤشرات الاداء المالي والتي تنقسم الى:

- مؤشرات الانتاجية.

- مؤشرات الحصة السوقية.

- مؤشر رضا الزبون.

- مؤشر القيمة المضافة.

- مؤشر الميزة التنافسية.

ب- مؤشرات الاداء الاجتماعي (Herstov & Chirico, 2021: 7):

- معيار لتقييم مدى وفاء المنظمة بالتزاماتها ومسؤوليتها الاجتماعية.

- مؤشر الاداء الاجتماعي للمجتمع.

- مؤشر الاداء الاجتماعي البيئي.

- التكاليف التي تتحملها المنظمة لتحسين جودة المنتج وتطويره.

ت- مؤشرات الاداء البيئي والتي تنقسم الى:

- مؤشرات الادارة البيئية.

- مؤشرات الحالة البيئية.

ثانياً: جذب الزبون

1- مفهوم جذب الزبون: سعت المصارف لتكون الاقوى بين منافساتها على غرار مقولة "البقاء للأقوى" من خلال الاهتمام بما يعرف بتعظيم قيمة الزبون وهي نسبة المزايا التي يحصل عليها الزبون والتي عرفها (الاعظمي والراوي، 2022: 75) على انها الارتباط العاطفي الحاصل بين الزبون والمنتج/ الخدمة بعد ان يتلقى الزبون منتجاً او خدمة مهمة تقدمها هذا المنظمة ويجد الزبون ان المنتج يضيف له قيمة. وفي تعريف اخر لـ (محمد، 2021: 332) هي مجموعة من القيم تؤثر على سلوكيات ومواقف زبائن المنظمة من خلال عقولهم وقلوبهم وارواحهم بالشكل الذي ينعكس سلباً او ايجاباً عليها.

ان عملية جذب الزبون ليست بالأمر السهل كما يتصور البعض، فهي لا تأتي الا بعد سنوات من الدراسة ومراقبة سلوك الزبائن الذين يتطلعون باستمرار الى الحصول على المزيد من الخدمات المتميزة. كما اكد (جاسم والحيدري، 2021: 194) ان ادارة المصارف تواجه صعوبة كبيرة في جذب الزبائن والاحتفاظ بهم وذلك نتيجة للمنافسة الحادة بين المصارف من اجل تقديم الافضل للزبون ووجود خيارات وبدائل متعددة في السوق اذ اصبح الزبون اكثر وعياً بالسعر واقل تسامحاً مع اي خطأ يرتكبه اي مصرف واكثر طلباً بحيث من الصعب ارضاءه، وعلية فأن الهدف الذي تسعى اليه المصارف ليس هو فقط اشباع حاجات الزبون فهذا الهدف كل المصارف تسعى الى تحقيقه، ولكن الهدف الحقيقي هو جذب الزبون وكسب ولائه وعلية تحرص المصارف على تطوير منتجاتها المصرفية من اجل اقناع الزبون وجذبه كما تعمل على تحليل وتحديد حاجات الزبائن ورغباتهم، وحسب دراسة (البرواري واخرون 2014: 44-45) يمكن ان يصنف زبائن المنظمة من حيث احتمالية الربحية لتحديد الاستراتيجية المناسبة للاستثمار معهم الى اربع مجموعات:

أ- مجموعة الغرباء: ربحيتهم قليلة ومستوى ولائهم منخفض وهناك موائمة قليلة بين عروض المنظمة وحاجاتهم والاستراتيجية المناسبة لهذه المجموعة هي ان لا تستثمر اي شيء معهم.
ب- مربحين لكن ليس ذوي ولاء، هناك موائمة جيدة بين عروض المنظمة وحاجاتهم، لذلك وكما الفراشات الحقيقية، يمكن أن نستمتع بها لوق قصير تم ترحل. والاستراتيجية المناسبة لهذه المجموعة هي محاولة الاستفادة منهم بأقصى درجة ممكنة قبل رحيلهم.
ت- مجموعة الاصدقاء الحقيقيون: وهم مربحين وذوي ولاء وهناك موائمة قوية بين عروض المنظمة وحاجاتهم والاستراتيجية المناسبة لهذه المجموعة هي المحافظة عليهم ومحاولة اسعادهم والاحتفاظ بهم وتنميتهم.

ث- مجموعة اصداف البحر: هؤلاء لديهم ولاء عالي ولكنهم ليس مربحين وهناك موائمة محدودة بين عروض المنظمة وحاجاتهم، هم اشبه بصدف البحر العالق على هيكل السفينة فهو يشكل عائق. والاستراتيجية المناسبة لهذه المجموعة هي المحاولة في تحويلهم الى زبائن مربحين واذا لم يكن ذلك ممكن فالأفضل اهمالهم، نستنتج من التصنيف اعلاه ليس كل الزبائن يكون التمسك بهم وجذبهم مجدي اقتصادياً، وهذا ما اكد عليه (الربيعاوي وحوشي، 2018: 58) ان عملية جذب الزبون تنطوي على جذب النوع الصحيح والمناسب من الزبائن ومن ثم بناء علاقة معهم والحفاظ عليها بهدف تطوير الرضا على المدى البعيد من خلال شراكة مفيدة للطرفين تتضمن معرفة الزبون وجودة الخدمة والثقة.

2- **اهمية جذب الزبون:** بعد الانفتاح الاقتصادي للعراق ما بعد 2003 شهدت المصارف منافسة كبيرة في تقديم الخدمات للزبائن وأصبحت عملية جذب الزبون مسألة بقاء، واصبح على العاملين في المصارف الاهتمام بتحديد حاجات ورغبات الزبائن والسعي بجد لتلبية وتحقيق تطلعاتهم بالشكل الملائم من أجل جذبهم للحصول على المنفعة الاقتصادية المتوقعة للوحدة الاقتصادية، وبالإمكان تحديد أهمية جذب الزبائن كما موضح في ادناه: (الطائي واخرون، 2019: 242)

أ- **الاهمية للوحدة الاقتصادية:** تعتبر عملية جذب الزبائن من المرتكزات الاساسية التي تعتمد عليها فعاليات ادارة الوحدة الاقتصادية والتي لها تأثير على عمر المنظمة ونموها.
ب- **الاهمية للزبون:** ان الهدف من جذب الزبون هو تعظيم حقوقهم وامكانية التنبؤ بطول فترة العلاقة المتبادلة بينهم وبين والوحدة الاقتصادية، فالزبائن اصبحوا اكثر انتقائية لمزودي الخدمة وذلك من اجل تطوير وتوثيق العلاقة بينهما فكلما زاد ولاء الزبائن للوحدة الاقتصادية كلما زاد تعظيم حقوقهم على المنظمة حيث ان ولاء الزبائن للوحدة الاقتصادية دليل على كفاءة الاداء.

ت- الاهمية التنافسية: تنشأ الميزة التنافسية في الاساس من القيمة التي تخلقها الوحدة الاقتصادية لزبائنها بحيث يمكن ان تقدم عروضاً على شكل اسعاراً منخفضة لزبائنها قياساً مع غيرهم او بتقديم منافع مفردة في المنتج تعوض الزيادة السعرية المفروضة.

3- طرق جذب الزبون: ذهب المختصون الى دراسة الطرق التي من شأنها ان تلفت انتباه الزبون للمنتج او الخدمة التي تقدمها الوحدة الاقتصادية ، وذلك من خلال مراقبة مشاعر وطرق تفكير الزبائن وسلوكهم في الاستهلاك حيث استطاع الباحثون من تحديد اربعة ابعاد لسلوك الزبون وهي: (الكبيسي و ابراهيم، 2022: 320-321)

أ- جذب الانتباه: بمجرد أن يتعرض الزبائن للمعلومات التسويقية سواء عن طريق الخطأ او من خلال سلوكياتهم المتعمدة، تبدأ عمليات تفسير الانتباه والفهم، يحتوي الانتباه على معلومات معينة تم اختيارها من بين مجموعة كبيرة من المعلومات وتجاهل المعلومات الاخرى.

ب- اثاره الاهتمام: الاثارة هي متغير يرتبط ارتباطاً مباشراً بالعمليات الادراكية والعاطفية والتي تمثل مستوى تنشيط الجسم كقدرة بشرية للتفاعل مع المحفزات الخارجية، وهكذا فان الاثارة هي حالة فسيولوجية ونفسية من اليقظة، كأحد الابعاد الاساسية في دراسة العواطف حيث الاثارة مرتبطة بعمليات بسيطة مثل الادراك والانتباه.

ت- خلق الرغبة: هي الدرجة التي يرغب الزبائن في السيطرة عليها وهي الحاجة الى ممارسة السيطرة الشخصية على البيئة المحيطة، ويمكن ان تؤثر كل من المعلومات السلوكية والظرفية على رغبة الفرد في السيطرة.

ث- استجابة الزبون: أن من بين الفوائد التي يدركها الزبائن من الاعلانات هو ان يتم تحديد الفوائد النفعية والعاطفية التي غالباً ما ترتبط بمستويات التحفيز الاساسية للزبون والتي منها احتياجاته الفسيولوجية والمعلوماتية والسلامة والتي تنطوي على الرغبة في حل المشكلات او تجنبها.

المبحث الرابع: الاطار العلمي للبحث

ثبات الدراسة: تم استخدام معامل المصادقية كرونباخ ألفا، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل كورنباخ ألفا 70% فأكثر. وقد تم تطبيقه على كل جزء من أجزاء الاستبيان التي أطلق عليها مجال البحث، ونلاحظ من الجدول (1) أدناه أن قيمة معامل ألفا لردود المستجيبين على جميع الأسئلة ولكل مجال على حده أكبر من الحد الأدنى المقبول بمعامل ألفا وهذا يعني توافر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات، مما يشير إلى أن أداة البحث تتمتع بثبات عال يبرر اعتماد إجاباتها في تحقيق أهداف البحث وتحليل نتائجها.

جدول (1) معاملات الثبات المستخرجة بطريقة كرونباخ ألفا لمجالات البحث

النتائج	المجال	
	معامل ألفا	عدد الأسئلة
مقبولة	84	6
مقبولة	87	6
مقبولة	72	6
مقبولة	97	6
مقبولة	86	5
مقبولة	86	11

التحليل الوصفي لإجابات عينة الدارسة: سيناقتش هذا المبحث تحليل إجابات المستجيبين في الاستبانة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) اما فقرات الاستبيان، فلقد أطلق الباحثون عليها تسمية مجال يضم مجموعة من الأسئلة التي تعكس فرضيات البحث من اجل توصيف البيانات و بيان آراء أفراد عينة البحث حول كل فقرة من فقرات البحث، فقد كانت كل فقرة من فقرات كل مجال مقسمة وفق تصنيف ليكرت الخماسي كما في

جدول (2).

التصنيف	تأثير كبير جدا	تأثير كبير	متوسطة	تأثير بسيط جدا	غير مؤثر اطلاقا
الترميز	5	4	3	2	1

وطبقا للجدول اعلاه، فان الوسط الحسابي المعتمد هو 3 والذي استخرج من مجموع القيم على عددها، ونسبة التأثير المعتمدة هي 3 مقسوم على 5 اي 60% واستنادا إلى ذلك فان قيم المتوسطات الحسابية التي وصل اليه البحث، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي وكما في

جدول (3).

1	2	3	4	5
تأثير كبير جدا	تأثير كبير	متوسطة	تأثير بسيط جدا	غير مؤثر اطلاقا
4.20-5	3.40-4.19	2.60-3.39	1.80-2.59	1-1.79
ان التدقيق السحابي يؤثر بشكل كبير جدا على الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون.	ان التدقيق الاستراتيجي يؤثر بشكل كبير على الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون.	يؤثر تكنولوجيا التدقيق الاستراتيجي بشكل متوسط على الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون.	يؤثر التدقيق الاستراتيجي بشكل بسيط جدا على الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون.	لا يؤثر التدقيق الاستراتيجي على الاداء المستدام وانعكاسه في جذب الزبون.

اختبار الفرضية الأولى: للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس امكانية تطبيق التدقيق السحابي في المصارف التجارية عينة البحث والجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري في امكانية تطبيق التدقيق السحابي في المصارف التجارية

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الاجابة
توجد امكانية مادية وبشرية في مصارفكم من تطبيق التدقيق السحابي.	4.45	0.49	تؤثر بشكل كبير جدا
تعزيز ادراك مدققي الحسابات في مصارفكم لأهمية التدقيق السحابي باعتماد الانظمة المحاسبية المتطورة في تقديم خدمات التدقيق.	3.15	0.40	تؤثر بشكل متوسط
عدم امتلاك الخبرات والمهارات الكافية لدى المدققين العاملين في مصارفكم بتطبيق التدقيق السحابي.	2.40	0.30	تؤثر بشكل بسيط
عدم توافر تحديد واضح لعملية تنظيم التدقيق السحابي بموجب معايير التدقيق لدى المدققين لديكم.	4.15	0.49	تؤثر بشكل كبير متوسط
يساهم تطبيق التدقيق السحابي في: أ- تقليل مدة تدقيق الحسابات في مصارفكم. ب- تخفيض تكاليف التدقيق والنفقات الرأس مالية. ت- تبادل معلومات التدقيق في الوقت الطبيعي.	4.30	0.45	تؤثر بشكل كبير جدا
يساعد عملية التدقيق السحابي في تقديم معلومات تكون اكثر نزاهة وشفافية في عرض البيانات المالية.	3.5	0.40	تأثير بشكل متوسط
الاجمالي للفقرات.	3.658	0.44	تؤثر بشكل كبير

تبين الإجابات على الأسئلة المرتبطة بالمتطلبات المهنية على امكانية تطبيق التدقيق السحابي في المصارف التجارية، حيث نجد ان المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الثانية هو اكبر من العلامة المعيارية (3) وفيما حصلت اجمالي الفقرات على وسط حسابي بلغ (3.658) وهو اعلى من متوسط الحيات المفترض للفرضية (3) والانحراف المعياري اقل من الواحد الصحيح وبالرجوع الى السياقات التي تم اعتمادها نستنتج حصول الفرضية الاولى على قبول موظفين المصارف التجارية في امكانية تطبيق التدقيق السحابي فيها. وعند اختبار الفرضية الاولى كما هو مبين في الجدول(5).

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
60	3.658	0.44	10.950	59	0.000

يبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية أقل من (0.05) حيث بلغت قيمة "ت" 10.950 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000، مما يشير إلى قبول الفرضية التي تنص (إمكانية تطبيق التدقيق السحابي في المصارف التجارية).

اختبار الفرضية الثانية: للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية قياس العلاقة بين اثر التدقيق السحابي في تحقيق البعد الاقتصادي للمصارف والجدول (6) يبين ذلك.

جدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر التدقيق السحابي في تحقيق البعد الاقتصادي للأداء المستدام للمنظمات

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الإجابة
لا يوجد من ضمن خطة التدقيق السحابي يوجد خطة لتحسين المستمر في مردودية وريح المصرف في مختلف نتائجه المالية.	3.20	0.39	تؤثر بشكل متوسط
تسهل عملية تطبيق التدقيق السحابي في تحقيق اهداف المصرف الاقتصادية الموضوعية.	4.16	0.47	تؤثر بشكل كبير
يساهم عند اعداد التدقيق السحابي في المصرف من خلق قيمة مضافة لها.	4.5	0.46	تؤثر بشكل كبير جدا
يحقق التدقيق السحابي في المصرف من تفوق وميزة تنافسية مقارنة مع المصارف الاخرى العاملة بنفس الاختصاص.	4.62	0.43	تؤثر بشكل كبير جدا
يعمل المصرف على تقديم صورة مميزة للسلع والخدمات من اجل ارضاء مساهميها وجذب مساهمين جدد عند استخدام التدقيق السحابي.	4.1	0.39	تؤثر بشكل كبير
يعمل المصرف على توسيع حصتها السوقية من ضمن تدقيقها وخططها الاستراتيجية.	3.5	0.4	تأثير بشكل كبير
الاجمالي للفقرات.	4.01	0.42	تؤثر بشكل كبير

تبين الإجابات على الأسئلة المتعلقة بالبعد الاقتصادي حيث إن التدقيق السحابي أثرت بشكل كبير في تحقيق البعد الاقتصادي في المصارف التجارية ، حيث نجد ان المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الثانية هو اكبر من العلامة المعيارية (3) وفيما حصلت اجمالي الفقرات على وسط حسابي بلغ (4.01) وهو اعلى من متوسط الحياد المفترض للفرضية (3) والانحراف المعياري اقل من الواحد الصحيح وبالرجوع الى السياقات التي تم اعتمادها نستنتج حصول الفرضية الاولى على قبول موظفين المصارف التجارية في ان التدقيق السحابي أثر بشكل كبير في تحقيق البعد الاقتصادي في المصارف التجارية وعند اختبار الفرضية الثانية كما هو مبين في الجدول(7).

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات التي تشكل الفرضية الأولى مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
60	4.01	.42	10.965	59	0.000

يبين الجدول أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة "ت" 10.965 وبدلالة معنوية إحصائية بلغت (0.000) ، مما يشير إلى رفض الفرضية والتي تنص على انه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق السحابي في تحقيق البعد الاقتصادي للأداء المستدام للمصارف، وقبول الفرضية البديلة يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق السحابي في تحقيق البعد الاقتصادي للأداء المستدام للمصارف التجارية.

اختبار الفرضية الثالثة: للتحقق من صحة هذه الفرضية الثالثة تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في تفسير قياس العلاقة بين اثر التدقيق السحابي في تحقيق البعد الاجتماعي وكما في الجدول 8 يبين ذلك.

جدول رقم (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري التدقيق السحابي في تحقيق البعد الاجتماعي للأداء المستدام

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الاجابة
تعمل المصارف عند اعداد التدقيق السحابي على تحسين مستويات المعيشة للعاملين.	3.50	0.41	تؤثر بشكل كبير
تحقق المصارف مستوى مقبول من الرواتب والاجور للعاملين عند تطبيق التدقيق الاستراتيجي.	4.45	0.49	تؤثر بشكل كبير جدا
لا يوجد من ضمن خطة التدقيق السحابي قيام المصرف باستقطاب الكفاءات البشرية المتوفرة في محيط المصرف.	3035	0.35	تؤثر بشكل كبير متوسط
تعمل ادارة العليا للمنظمة على تنمية مهارات وكفاءة اداء المدققين المكلفين بعملية التدقيق السحابي.	3.70	0.48	تؤثر بشكل كبير
يطمح التدقيق السحابي في المحافظة على سمعة المصرف بصورة مقبولة وتعمل على اجراء تحسين دائم لصورته في المجتمع.	4.40	0.45	تؤثر بشكل كبير جدا
تعمل خطة التدقيق السحابي في المصرف على تفعيل الابداع والابتكار وتشجيع عملية البحث والتطوير.	3.65	0.47	تأثير بشكل كبير
الاجمالي للفقرات.	3.841	0.44	تأثير بشكل كبير

من خلال الاجابات اعلاه يتبين ان الوسط الحسابي (3.841) اكبر من الوسط الفرضي 3 ويدل ذلك على اهمية الكبيرة لعينة البحث حول تأثير التدقيق السحابي بشكل كبير في تحقيق البعد الاجتماعي للأداء المستدام للمصارف، كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الرابعة مع العلامة المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (9).

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات التي تشكل الفرضية الثانية مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدالة الاحصائية
60	3.841	.44	10.830	59	.000

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية، بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3)، حيث بلغت قيمة "ت" 10.830 وبدلالة إحصائية بلغت (0.000)، مما يشير إلى رفض هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق السحابي في تحقيق البعد الاجتماعي للأداء المستدام.

اختبار الفرضية الرابعة: للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس العلاقة بين التدقيق السحابي في تحقيق البعد البيئي للأداء المستدام والجدول 10 يبين ذلك.

جدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر التدقيق السحابي في تحقيق البعد البيئي للأداء المستدام

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الاجابة
تولي المصارف اهمية بالغة لبرامج السلامة والامن المصرفي عند اعداد التدقيق السحابي.	4.20	1.20	تؤثر بشكل كبير جدا
توجد من ضمن خطة التدقيق السحابي في المصارف الية لتسيير النفقات الصلبة الداخلة والخارجة.	301	0.40	تؤثر بشكل متوسط
تعتبر من اوليات التدقيق السحابي بان تتخذ المصارف الاجراءات اللازمة للحفاظ على البيئة وحمايتها.	4.45	0.48	تؤثر بشكل كبير جدا
يوجد في المصارف نظام خاص بالادارة البيئية ومسجلة في مواصفات الايزو 14001	4.40	0.47	تؤثر بشكل كبير جدا
يعمل التدقيق السحابي على اختيار افضل البدائل البيئية الاقل سلبية واختيار وسائل التخفيف من التأثير السلبي.	4.41	0.80	تؤثر بشكل كبير جدا
تمول المصارف المشاريع الصديقة للبيئة مثل مشروعات الطاقة الشمسية والمتجددة من ضمن اطار التدقيق السحابي.	4.10	0.44	تؤثر بشكل كبير
الاجمالي للفقرات.	4.11	0.63	تؤثر بشكل كبير

من خلال الاختيارات السابقة نجد ان الوسط الحسابي المجموعة (4.11) اكبر من الوسط الفرضي 3 ذلك ان هنالك توجه لإجابات عينة الدراسة حول ان تأثير التدقيق السحابي على البعد البيئي للأداء

المستدام بشكل كبير، كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الثالثة مع العلامة المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول (11).

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات الفرضية الثالثة مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
62	4.11	.63	9.475	59	.000

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 9.475 وبدلالة إحصائية بلغت (0.000)، مما يشير إلى رفض هذه الفرضية والتي تنص على أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق الحسابي على البعد البيئي للأداء المستدام وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق الحسابي على البعد البيئي.

اختبار الفرضية الخامسة: للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية قياس العلاقة بين اثر التدقيق الحسابي والبعد الاخلاقي للأداء المستدام للمصارف، والجدول 12 يبين ذلك.

جدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر التدقيق الحسابي على البعد الاخلاقي للأداء المستدام للمصارف

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الإجابة
تتبنى المصارف عند تطبيق التدقيق الحسابي معايير السلوك الأخلاقي مكان العمل، مثل: الالتزام بالسرية، الأمانة، النزاهة، الصدق، الاحترام، الالتزام بالمواعيد والعدالة.	3.70	0.49	تؤثر بشكل كبير
تسهم عملية التدقيق الحسابي في تعزيز مبادئ الشفافية لجميع العمليات داخل المصرف.	4.25	0.48	تؤثر بشكل كبير جداً
تلتزم المصارف بالمتطلبات الرقابية والتدقيق الحسابي، مثل مكافحة غسيل الأموال، مكافحة الفساد، والرشوة والاحتيال والسرقة والاختلاس.	3.90	0.44	تؤثر بشكل كبير
تتبع المصارف استراتيجيات التدقيق في تقديم الخدمات وحقوق العملاء وحقوق الموظفين.	4.40	0.50	تؤثر بشكل كبير جداً
تهتم المصارف في الاستثمار بالخدمات الأخلاقية عند تطبيق التدقيق الحسابي.	4.15	0.85	تؤثر بشكل كبير
الاجمالي للفقرات.	4.08	0.55	تؤثر بشكل كبير

من خلال الاختبارات السابقة نجد ان الوسط الحسابي المجموعة (4.08) اكبر من الوسط الفرضي 3 ذلك ان هنالك توجه لإجابات عينة الدراسة حول ان تأثير التدقيق الحسابي في تحقيق البعد الاخلاقي للأداء المستدام في المنظمة قد ساهم وبشكل كبير، كما تم مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية الرابعة مع العلامة المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول رقم (13).

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات التي تشكل الفرضية الرابعة مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
60	4.08	.55	10.825	59	.000

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية اقل من (0.05) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 10.825 وبدلالة معنوية بلغت (0.000)، مما يشير إلى رفض هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق الحسابي في تحقيق البعد الاخلاقي للأداء المستدام في المصرف.

اختبار الفرضية السادسة: للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية قياس العلاقة بين أثر التدقيق السحابي في جذب الزبون للخدمات المقدمة من المصارف والجدول أدناه يبين ذلك.

جدول (14) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري التدقيق السحابي في جذب الزبون

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	توجه الاجابة
تعمل المنظمة على توفير منتجات بكلف منخفضة مقارنة بالمنافسين للزبان عند تطبيق التدقيق الاستراتيجي	4.45	0.51	تأثير بشكل كبير جدا
تدرك ادارة المصرف اهمية رأي الزبون المستفيد من الخدمات التي يقدمها المصرف في ظل تطبيق التدقيق السحابي .	4.10	0.50	تأثير بشكل كبير
تسعى ادارة المصرف لزرع قنوات سرية لتمكنها سماع صوت زبائن المصرف حول الخدمات المقدمة لهم من ضمن خطة التدقيق السحابي.	3.50	0.85	تأثير بشكل كبير
تسعى ادارة المصرف لتحسين قنوات الاتصال مع الزبائن لتوفير افضل السبل التي تنقل صوتهم وأرائهم.	3.70	0.9	تأثير بشكل كبير
تسعى ادارة المصرف لتحقيق رضا الزبائن من خلال اهتمامها بتحسين الخدمة المقدمة لهم باستخدام التقنيات الحديثة ومنها التدقيق السحابي.	3.60	0.8	تأثير بشكل كبير
عملت ادارة المصرف على تخفيض العمولات والرسوم المصرفية للخدمات التي تقدمها لتحقيق رضا الزبائن عند اعداد نظام تدقيق السحابي.	4.33	0.87	تأثير بشكل كبير جدا
يحظى المصرف باهمية كبيرة لشرائح واسعة من المجتمع وذلك لتنوع الخدمات المصرفية المقدمة ممن قبله عند تطبيق التدقيق السحابي.	4.17	0.45	تأثير بشكل كبير
لا توجد من ضمن خطة التدقيق السحابي تلبية الاحتياجات او الطلبات الخاصة لكل زبون من خلال تغيير تصميم كل خدمة	3.15	0.53	تأثير بشكل متوسط
يساعد تطوير نظام التدقيق السحابي على تغيير مستوى الخدمات المقدمة الى الزبائن.	4.30	0.75	تأثير بشكل كبير جدا
استخدام التقارير الدورية المنتظمة لمراقبة اداء العاملين لتحقيق رضا الزبائن عند تطبيق التدقيق السحابي.	4.40	0.92	تأثير بشكل كبير جدا
يتم تطوير الاساليب الرقابية والتدقيقية وادواتها بما يتفق مع تطلعات الزبائن.	3.35	0.54	تأثير بشكل متوسط
الاجمالي	3.913	0.69	تأثير بشكل كبير

من الاختبارات الاحصائية السابقة نلاحظ ان هنالك توجه لإجابات عينة الدراسة حول ان تأثير التدقيق السحابي بشكل كبير في جذب الزبون، حيث بلغ الوسط الحسابي المحسوبة (3.913) اكبر من الوسط الفرضي 3، كما وعند مقارنة المتوسط الحسابي للفقرات التي تشكل الفرضية السادسة مع العلامة المعيارية (3) - معيار قبول الفرضية- باستخدام اختبار "ت" كما هو مبين في الجدول (15).

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" للفقرات التي تشكل الفرضية مقارنة بالمعيار (3)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
60	3.913	.69	10.840	59	.000

يتبين من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 =$) بين المتوسط الحسابي والعلامة المعيارية (3) حيث بلغت قيمة "ت" 10.840 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000، مما يشير إلى رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق السحابي في جذب الزبون.

الاستنتاجات و التوصيات

الاستنتاجات

1- عدم توافر الخبرات والمهارات الكافية لدى المدققين العاملين في مصارف التجارية عينة البحث بتطبيق التدقيق السحابي.

- 2- عدم تضمين خطة للتحسين المستمر في مردودية وربح المصرف في مختلف نتائجه المالية في خطة التدقيق السحابي .
- 3- لا يوجد من ضمن خطة المصارف التجارية استقطاب الكفاءات البشرية المتوفرة من اجل تنفيذ التدقيق السحابي.
- 4- لا توجد من ضمن خطة التدقيق السحابي في المصارف التجارية عينة البحث تلبية للاحتياجات او الطلبات الخاصة لكل زبون من خلال تغيير تصميم كل خدمة.
- 5- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التدقيق السحابي في تحقيق ابعاد الاداء المستدام الاربع (الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي والاخلاقي) في المصارف عينة البحث.
- 6- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التدقيق السحابي في جذب الزبون من خلال الخدمات التي تقوم المصارف التجارية بتقديمها.

التوصيات

- 1- ضرورة قيام المصارف عينة البحث بجذب الكوادر المحاسبية والتدقيقية من اصحاب الخبرات والمهارات الكافية والذين لهم معرفة بتقنيات التدقيقية والمحاسبية الالكترونية.
- 2- ضرورة قيام المصارف عينة البحث بتدريب المحاسبين والمدققين بتطبيق نظام التدقيق السحابي من خلال اقامة دورات تدريبية وورش عمل وندوات علمية لهم.
- 3- ضرورة قيام المصارف بتحسين انظمتها الالكترونية ومن ضمنها نظام تطبيق التدقيق السحابي من اجل اجراء التحسين المستمر في مردودية وربح المصرف وفي مختلف نتائجه المالية.
- 4- ضرورة قيام المصارف عينة البحث بتلبية الاحتياجات والطلبات الخاصة لكل زبون من خلال تغيير تصميم كل خدمة بما يتوافق مع رغباتهم واحتياجاتهم.
- 5- ضرورة الاستفادة من تطبيق نظام التدقيق السحابي في تقييم اداء عمل المصارف الشامل لأنشطتها الرئيسية مما يسهم في جذب الزبون للخدمات المقدمة في ظل سوق المنافسة.
- 6- ضرورة قيام المصارف التجارية بتحسين ابعاد الاداء المستدام من خلال تطبيق التدقيق السحابي.

المصادر References

1. الاعظمي، زيد محمد عبد الرحمن؛ الراوي، مها عبد الكريم حمودي، 2022. تأثير تقنية هندسة القيمة في تحسين قيمة الزبون دراسة استطلاعية لعينة من المستشفيات الاهلية في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثاني والسبعون، نيسان.
2. براك، سلار عزيز؛ كاظم، ايناس حسن؛ عباس، علي مهدي، 2022. التدقيق السحابي باعتماد التقنيات الحديثة في الوحدات الاقتصادية، مجلة كلية الكوت الجامعة، عدد خاص لبحوث المؤتمر العلمي الخامس للعلوم الادارية والاقتصادية.
3. البرواري، نزار عبد المجيد؛ صادق، درمان سليمان؛ النقشبندى، فارسم حمد فؤاد، 2014. الاستثمار في ادارة علاقات الزبون – توجه تسويقي معاصر. مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 2.
4. جاسم، نبراس مخلف؛ الحيدري، وفاء حسين سلمان، 2021. التحرر المصرفي واثرة في جذب الزبائن بحث تطبيقي على عينة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 16، العدد 57.
5. خفاجة، أحمد ماهر، 2010. التدقيق السحابية وتطبيقاتها في مجال المكتبات - Cybrarians Journal، العدد 22- يونيو- 2010.

6. الدباغ، نوار كنعان؛ الشرابي، محمد يونس، 2021. تحليل اتجاه مؤشرات القطاع المصرفي العراقي لما بعد عام 2003. المؤتمر العلمي الدولي التاسع (العراق بعد عام 2003: الدولة، المجتمع، الافراد، القانون، العلاقات).
7. ذنون طه، الاء عبد الواحد، 2018. التدقيق السحابي:- انموذج الالفية المعاصر لتدقيق نظم المعلومات، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (4)- العدد 44 ج 1.
8. الربيعاوي، سعدون حمود جثير؛ حوشي، هند نعيم، 2018. الاظهار المادي للمنتج وتأثيره في جذب الزبون بحث ميداني لعينة من العيادات الطبية في ميسان، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العدد 109، المجلد 24.
9. الرفيعي، فاضل كريم؛ الشمري، حيدر كاظم علوان، 2021. الاداء المستدام ودوره في تحقيق الاستدامة المالية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 13، العدد 4.
10. رؤوف، رعد عدنان؛ اسوادي، عبد الله محمد سليمان، 2020. دور مرونة التصنيع في تعزيز رضا الزبون دراسة حالة في مجموعة شركات الكرونجي/ محافظة كركوك. مجلة تنمية الافراد، المجلد 39 العدد 128.
11. سليم، تيسير اندراوس، 2016. التدقيق السحابية بين النظرية والتطبيق Cybrarians Journal العدد 42، يونيو 2016.
12. الشرمانى، علي زيدان، 2022. المقدرات الاستراتيجية ودورها في تعزيز الاداء المستدام، مجلة وارث العلمية، المجلد 4، العدد 9.
13. الشبتي، ايناس محمد ابراهيم، 2013. إمكانية استخدام تقنية التدقيق في التعليم الإلكتروني في جامعة القصيم- المؤتمر الدولي الثالث للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد – 2013.
14. الطائي، يوسف حليم سلطان؛ ابو غنيم، ازهار نعمة، 2019. تأثير استراتيجيات التسوق الحسي في جذب الزبون دراسة استطلاعية لأراء عينة من مقدمي الخدمة والزبائن في القطاع الفندقي لمحافظة النجف الاشرف. مجلة معين، العدد الثاني.
15. عبد الحكيم، جربي، 2018. دور تدريب وتحفيز الموارد البشرية في تقرير الاداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية، اطروحة دكتورا، جامعة فرحات عباس/ سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية-الجزائر.
16. العجيلي، عماد حمزة؛ العواد، اسعد علي، 2022. تقويم الاداء المستدام باستخدام بطاقات العلامات المتوازنة وتأثيره على جودة التقارير المالية، المجلة العراقية للبحوث الانسانية والاجتماعية والعلمية العدد 7.
17. الكبيسي، هبه عمار؛ ابراهيم، نور خليل، 2022. تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في سلوك الزبون- بحث استطلاعي للشركات السياحية في بغداد، مجلة اداب الفراهيدي، المجلد 14، العدد 50.
18. محمد، علي عزيز، 2021. دور التسويق السياحي الرقمي في تحقيق القيمة المستندة على الزبون دراسة تحليلية استطلاعية لأراء عينة من العاملين في العتبة الحسينية المقدسة، عدد خاص للمؤتمر العلمي الدولي الاول/ اكااديمية الوارث العلمية/ بالتعاون مع كلية الادارة والاقتصاد- جامعة وارث الانبياء.
19. مصطفى، كريمة اشرف، 2020. دور الحوسبة السحابية في تطوير عملية المراجعة في بيئة الاعمال المصرية – المراجعة السحابية)، رسالة ماجستير، كلية التجارة – جامعة اسيوط- مصر.

20. موسى، اوراس جرجيس؛ السندي، علي مال عبدالله، 2022. دور هياكل التنظيمية لحوكمة تقنية المعلومات في الحد من مخاطر التدقيق الضمنية في البيئة السحابية (انموذج مقترح)، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 18، العدد 60 ج 1.

المصادر الاجنبية

1. Aceto, G., Botta, A., De Donato, W., & Pescapè, A. 2013. Cloud monitoring: A survey. Computer Networks, 57(9), 2093-2115.
2. Chen, Lujie, 2015. Sustainability and Company Performance Evidence from the anufacturing Industry, Journal of Cleaner Production Vol,4.
3. Corkern, S., S. Kimmel and B. Morehead, 2015. Accountants Need to Be Prepared for The Big Question: Should I Move to The Cloud?, International Journal of Management & Information Systems, Vol. 19, No. 1, PP. 13-20, <http://www.ivsl.org>.
4. Dimitriu, O. and M. Matei, 2014. A New Paradigm for Accounting through Cloud Computing, Procedia Economics and Finance, Vol. 15, PP. 840 – 846.
5. Gantz, Stephen D. 2013, The Basics of IT Audit: Purposes, Processes, and Practical Information. Elsevier.
6. Higgins, C., & Coffey, B, 2016. Improving how sustainability reports drive change: a critical discourse analysis. Journal of cleaner production, 136, 18-29.
7. Hristov, Ivo ; Chirico, Antonio ; Appolloni, Andrea, 2019. Sustainability Value Creation, Survival, and Growth of the Company", A Critical Perspective in the Sustainability Balanced Scorecard (SBSC), Sustainability Journal, Vol.11, 5
8. Laosirihongthong, T., Adebajo, D., & Choon Tan, K, 2013. Green supply chain management practices and performance. Industrial Management & Data Systems, 113(8), 1088-1109.
9. Leone, M. I., & Belingheri, P, 2017. The relevance of innovation for ethics, responsibility and sustainability. Industry and Innovation, 24(5), 437-445.
10. Moghadasi, Mohammad & Mousavi, Seyed Majid & Gábor Fazekas, 2018. Cloud Computing Auditing, University of Debrecen, Hungary, International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 9, No. 12.
11. Mohamed, H. 2017. The Role and Responsibility of the External Auditor towards the Cloud Computing (An Empirical Study), MS.c, Faculty of Commerce and Business Administration, Helwan University, Egypt.
12. Mousavi, SM., Fazekas, G. 2017. Dynamic resource allocation in Cloud Computing using a new hybrid Metaheuristic algorithm. PhD thesis 201.
13. Newbert, S. L, 2007. Empirical research on the resource-based view of the firm: an assessment and suggestions for future research. Strategic management journal, 28(2), 121-146.
14. Nhamo, Godwell; Dube, Kaitano; Togo, Muchaiteyi, 2021. Sustainable Development Goals for Society, The Editor (s) (if applicable) and The Author(s),

under exclusive license to Springer Nature Switzerland AG 2021. ISSN 2523-3084
ISSN 2523-3092 (electronic) Sustainable Development Goals Series ISBN 978-3-
030-70947-1 ISBN 978-3-030-70948-8 (eBook) <https://doi.org/10.1007/978-3-030-70948-8>

15. Paulraj, A. 2011. Understanding the relationships between internal resources and capabilities, sustainable supply management and organizational sustainability. Journal of Supply Chain Management, 47(1), 19-37.

16. Pluchart, J. J, 2011. Le management durable de l'entreprise Les performances de l'entreprise socialement responsable. Vie & Sciences de l'Entreprise, (188), 96.

17. Rubsamen, Thomas & Reich, Christoph, 2013. Cloud Audits and Privacy Risks, Furtwangen University of Applied Science, 2013, D-78120 Furtwangen, Germany, p 405.

18. Wang, Q.; Yang, Q.; Chang, M. 2021. Measuring Sustainability Performance in the Product Level, In Proceedings of the 10th International Conference on Operations Research and Enterprise Systems (ICORES 2021), pages 241-247 ISBN: 978-989-758-485-5.

19. Zhu, Q., Feng, Y., & Choi, S. B. 2017. The role of customer relational governance in environmental and economic performance improvement through green supply chain management. Journal of Cleaner Production, 155, 46-53.