

الاستدامة الرقمية وانعكاساتها على جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية في مصرف الخليج التجاري

Digital Sustainability and Its Implications for the Quality of Banking Service : Survey study in Gulf Commercial Bank

م د عباس محسن عريف السعيد

Abbas Alsaedi

كلية الامام الكاظم

Imam Kadhum College

abbasm@alkadhum-col.edu.iq

م د نبيل فرحان حمدان الخالدي

Nabeel Farhan. H. Al-Khalidi

كلية الامام الكاظم

Imam Kadhum College

bmlcgb5@iku.edu.iq

م م حبيب فرحان حمدان الخالدي

Habib Farhan H. Al-Khalidi

مديرية تربية بابل

Babylon Education Directorate ,

alkhaldyhb7@gmail.com

المستخلص

انتشر في الآونة الأخيرة مفهوم الاستدامة الرقمية في الأعمال المالية والتي تعتبر الخطوة الأولى في مجال الأبحاث الأكاديمية والمهنية وكذلك مدى تأثيرها في إعداد التقارير الوحدات الاقتصادية النهائية . وتم التعبير عن مشكلة البحث من خلال دراسة إمكانية المصرف المبحوث لتحول جميع أعمالها في أحداث رقمية وتقديم خدمات عالية الجودة باستخدام إحدى الأدوات الإحصائية المطبقة في المصارف. ويهدف البحث الى دراسة الاستدامة الرقمية بما تحتويه من مجموعة مؤشرات والتي تتمثل في نشر الثقافة الرقمية واستدامتها وتحقيق متطلبات البشرية كمتغير مستقل. إما المتغير التابع فقد تمثل جودة الخدمة المقدمة من قبل المصارف للعملاء التي من وجه نظرها تقدم كل ما يحتاجه العملاء. وتكتسب أهمية البحث من هذه الدراسة هو تسلط الضوء على الاجراء تبسيط الخدمات لتقديمها الى العملاء بشكل الكتروني مع الاحتفاظ بجودة الخدمات المقدمة والعمل على تحسينها بشكل مستمر. وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أبرزها ان توفير الحلول الرقمية هو وجود فرصة أكبر للعملاء للتمتع بالخدمات المصرفية والتي تسهل الشمول المالي ويعزز الاستدامة الاقتصادية، وأهم التوصية هو تطوير العمل الإداري في المصارف والتخلص من الطرق التقليدية المعتادة واعتماد التكنولوجيا الحديثة والمعصرة ضمن الخدمات المقدمة لعملائها والتي تسهم في تحسين العمل الإداري ودعم مشاريع الإدارة التطويرية.

ولتحقيق هدف البحث تم إعداد استبيان عدد (30) استمارة للتقصي عن مدى تطبيق الاستدامة الرقمية في العمل المصرفي عينة البحث. يعتمد الباحثون على المنهج الوصفي في تناول الجانب النظري والمنهج التحليلي عند اجراء استطلاع على عينة البحث وعرض النتائج.

الكلمات المفتاحية: الاستدامة الرقمية، جودة الخدمة المصرفية، اللامن السيبراني، النفايات الالكترونية.

Abstract: The concept of digital sustainability in financial business has recently spread, which is considered the first step in the field of academic and professional research, as well as its impact on the preparation of reports for final economic units. The research aims to study digital sustainability, including a set of indicators, which are represented in the dissemination of digital culture, its sustainability, and the achievement of human requirements as an independent variable. As for the dependent variable, it was represented by the quality of service provided by banks to customers, which from their point of view provides everything that customers need. To achieve the research objective, a questionnaire of (30) forms was prepared to investigate the extent of the application of digital sustainability in banking work, the research sample. The researchers rely on the descriptive approach in addressing the theoretical aspect and the analytical approach in addressing the practical aspect and presenting the results.

Keywords: Digital sustainability, quality of banking service, cyber security, electronic waste.

1-المقدمة

تعتبر الاستدامة الرقمية في المصارف واحدة من الاتجاهات الحديثة التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين الابتكار التكنولوجي والمسؤولية الاجتماعية والبيئية. حيث يزداد في عالمنا اليوم الاعتماد على التكنولوجيا وتطلعات المؤسسات المصرفية والتي تعزز استدامتها عن طريق تبني الحلول الرقمية الفعالة.

المبحث الأول

2- منهجية البحث

1-2 مشكلة البحث

ان اهم المشاكل الرئيسية التي تواجه المصارف هي المنافسة الكبيرة في عالم تقديم أفضل الخدمات في المصارف، حيث تفرض عليها ضرورة تطوير مستوى خدماتها عن طريق تبني تطبيق تقنيات التكنولوجيا الحديثة والتي تسهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء المتعاملين معها والعمل تعظيم ولائهم ويمكن التعبير عنها بالتساؤل الاتي: هل تتوفر لدى المصرف الامكانيات اللازمة لتحول جميع اعمالها في احدث رقمية في تقديم خدمات عالية الجودة باستخدام احدى الادوات الاحصائية؟

2-2 هدف البحث

يهدف البحث بالأساس الى الاتي:

- 1- تحديد المتطلبات او المعايير اللازمة لتحول الى التكنولوجيا الرقمية والعمل على استدامتها.
- 2- بيان مدى توافر متطلبات التحول الرقمي لدى المصرف عينة البحث.
- 3- تقديم خدمات الى زبائنهم تضاهي المصارف المنافسة عن طريق التكنولوجيا الرقمية في جميع اعمال المصرف بما فيها تحويل جميع خدماتها الى عالم التكنولوجيا الرقمية.

3-2 فرضية البحث

يمكن صياغة فرضية البحث الرئيسية بالشكل الاتي :

تتوفر لدى المصرف المتطلبات اللازمة لتحول الخدمات المصرفية بشكل الكتروني مع اعلى درجات الجودة فيها ويستند البحث الى فرضية مبنية مفادها:

- 1- يوجد ارتباط بين المصارف والخدمات المقدمة من قبلها وبين التكنولوجيا الرقمية واستدامتها مع الاحتفاظ بجودة هذه الخدمات.
- 2- لا يوجد ارتباط بين الخدمات المقدمة من قبل المصارف الكترونيا والعمل على استدامتها مع الاحتفاظ بجودة هذه الخدمات .

4-2 أهمية البحث

تبرز أهمية البحث في الوقت الراهن للقطاع المصرفي هو تسلط الضوء على اجراء تحديثات على الخدمات المقدمة الى العملاء بشكل الكتروني، وكذلك جودة الخدمات المقدمة وتحسينها وبالتالي تعزيز الموقع التنافسي لتلك المصارف وكذلك امداد الادارة بالمعلومات اللازمة عن مدى توافر متطلبات التحول الى العمل الكتروني بدرجة كاملة ، ومن الامثلة على الخدمات المصرفية هي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و تحليل البيانات وتقديم قروض أو تسهيلات مالية للمشاريع التي تهدف إلى الحفاظ على البيئة.

5-2 حدود البحث:

- 1- الحدود المكانية: تم تطبيق البحث في مصرف الخليج التجاري.
- 2- الحدود الزمانية: حدود الزمانية للبحث في مصرف الخليج التجاري لعام 2015.

6-2 منهج البحث :

سيتم انجاز البحث بالاستعانة بمنهجين وكالاتي:

1. **المنهج الاستنباطي :** يتم ذلك من خلال الاستعانة بالمصادر والدوريات والمراجع المختلفة العربية والأجنبية وشبكة المعلومات العالمية (الانترنت).
2. **المنهج الاستقرائي :** ويتم ذلك بالاعتماد على وسائل متعددة للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لعينة البحث (مصرف الخليج التجاري) .

3-الاستدامة الرقمية الإطار النظري

تمثل الاستدامة الرقمية في المصارف خطوة مهمة نحو تحقيق مستقبل مالي أكثر استدامة وشمولية عن طريق الابتكار والتحول الرقمي، يمكن للمصارف تحقيق أهدافها المالية والاجتماعية، مع تعزيز مسؤوليتها تجاه البيئة والمجتمع. إن الاستثمار في التكنولوجيا المستدامة ليس مجرد خيار، بل ضرورة لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية.

3-1 مفهوم الاستدامة الرقمية

تشير الاستدامة الرقمية إلى الاستخدام للتكنولوجيا الرقمية واستدامتها للحفاظ على البنية التحتية ولتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الأهداف الاجتماعية وتقليل الأثر البيئي. وتشمل هذه المفاهيم استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات المصرفية وتعزيز الشفافية، وتقليل الفجوات الرقمية. (Bradley,2007:148) وكذلك تشير الاستدامة الرقمية إلى الاستخدام المسؤول والفعال للتكنولوجيا الرقمية بطريقة تضمن توازن الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بهدف تقليل الأثر البيئي للتقنيات الحديثة وتعزيز الوصول إليها بطريقة عادلة، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (113 wut,2021): وتعرف على أنها معالجة الموارد الرقمية بصورة مستدامة لتحقيق من وجود فائدة للمجتمع ككل، عن طريق تلبية حاجات الاجيال الحالية والمستقبلية بالتساوي.

3-2 أهمية الاستدامة الرقمية

تعتبر الاستدامة الرقمية أمراً حيوياً في العصر الحديث، ولها أهمية كبيرة لعدة أسباب: (pand &Rannish, 2021:141)

1. تحديد الكفاءة وتحسينها: تساعد الحلول الرقمية في تحسين العمليات المصرفية، والتي تؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.
2. تعزيز الشفافية: تتيح التكنولوجيا الحديثة تحقيق مستويات أعلى من الشفافية في المعاملات المالية والمصرفية.
3. الأثر البيئي: يقلل التحول الرقمي من انبعاثات الكربون التي تعتمد على الورق.
4. توسيع الوصول: تساعد الخدمات الرقمية في تقديم الخدمات المصرفية للأشخاص الذين لم يسبق لهم الوصول إلى البنوك.

3-3 خصائص الاستدامة الرقمية

الاستدامة الرقمية تعني استخدام التكنولوجيا بطريقة تساهم في الحفاظ على البيئة وتعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية، وهذه الخصائص تساعد على خلق بيئة رقمية تدعم التنمية المستدامة وتعزز من جودة الخدمة المصرفية. ومن الخصائص الرئيسية للاستدامة الرقمية:

(Stumer, M, E.2014 :72-75)

1. الكفاءة الطاقة: استخدام تقنيات تساهم في تقليل استهلاك الطاقة، مثل تحسين خوادم البيانات وتقنيات الحوسبة السحابية.
2. النفايات الإلكترونية: تصميم البرمجيات والأجهزة لتقليل من النفايات الإلكترونية، وتعزز من إعادة تدوير هذه النفايات.
3. التحول الرقمي: ان استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات التقليدية وتقليل الاعتماد على الموارد المادية.
4. الوصول الشامل: ضمان أن تكون التكنولوجيا متاحة للجميع، وهذا ما يعزز العدالة الاجتماعية.
5. الخصوصية والأمان: حماية البيانات الشخصية وخصوصيتها تؤدي الى توفير بيئة رقمية آمنة.
6. الابتكار: تشجيع تطوير تقنيات جديدة تدعم الاستدامة، مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة الموارد.
7. التفاعل المجتمعي: ان استخدام منصات رقمية لتعزيز المشاركة المجتمعية وتبادل المعرفة حول قضايا الاستدامة.

3-4 فوائد الاستدامة الرقمية

تقدم الاستدامة الرقمية العديد من الفوائد في المصارف منها: (McLean, j&Lake, l, 2022:1-10)

1. الكفاءة التشغيلية وتحسينها: تساعد التقنيات الرقمية على تبسيط العمليات وتقليل الحاجة إلى الورق، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.
2. تقليل الأثر البيئي: تساهم المصارف في الحفاظ على البيئة من خلال تقليل الاعتماد على الموارد الطبيعية والحد من النفايات.

3. تجربة العملاء وتحسينها: تتيح الخدمات الرقمية للمصارف تقديم تجربة المستخدم الأفضل، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى خدماتهم في أي وقت ومن أي مكان.
4. تعزيز الابتكار: توفر البيئة الرقمية فرصة لتطوير خدمات جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.
5. الالتزام بالتشريعات: حيث تساعد الحلول الرقمية المصارف على الامتثال للتشريعات البيئية والاجتماعية بشكل أكثر فعالية.
6. التحليل البيانات: تتيح البيانات الكبيرة للمصارف تحليل سلوك العملاء وتوقع الاتجاهات المستقبلية، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات أكثر دقة.
7. المسؤولية الاجتماعية: عن طريق الاعتماد على ممارسات المستدامة ويمكن للمصارف تعزيز صورتها العامة وزيادة ولاء العملاء.

3-5 تحديات الاستدامة الرقمية

- تعد الاستدامة الرقمية في عصرنا الحديث موضوعاً مهماً ، حيث تتداخل التكنولوجيا مع متطلبات الاستدامة الاجتماعية البيئية. ومن أبرز هذه التحديات هي: (Satawedin,2018:23-27)
- 1- الأمن السيبراني: ان تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في المؤسسات تصبح أكثر عرضة للهجمات الإلكترونية.
 - 2- الفجوة الرقمية: لا يزال هناك فئات من المجتمع تفتقر إلى الوصول إلى التكنولوجيا، مما يزيد من الفجوة بينها وبين الأفراد.
 - 3- التشريعات والامتثال: يجب ان تتطلب الحلول الرقمية التزاماً بالتشريعات، والتي يكون تحدياً في بعض الأحيان.
 - 4- النفايات الإلكترونية: تزايد الأجهزة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة النفايات، مما يتطلب استراتيجيات فعالة لإعادة التدوير.
 - 5- التفاوت الرقمي: قد يؤدي الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا إلى تفاقم الفجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية.

3-6 استراتيجيات لتحقيق الاستدامة الرقمية

- تركز استراتيجيات الاستدامة الرقمية على تحقيق التوازن بين التطور التكنولوجي وحماية البيئة والمجتمعات. ويوجد بعض الاستراتيجيات الأساسية هي: (Verdecchia,2022:116)
1. تطوير البنية التحتية الرقمية: يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي لضمان استدامة العمليات.
 2. تعزيز الثقافة الرقمية: تدريب الموظفين والعملاء على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وآمن.
 3. الشراكات الاستراتيجية: ان التعاون مع الشركات التكنولوجية تؤدي إلى تحقيق الابتكارات المستدامة.
 4. الاستثمار في الطاقة المتجددة: تشجيع الشركات على استخدام الطاقة الشمسية والرياح في تشغيل مراكز البيانات.
 5. تطوير تقنيات صديقة للبيئة: الابتكار في تصميم الأجهزة والبرمجيات لتكون أقل استهلاكاً للطاقة.
 6. التوعية والتعليم: ان نشر الوعي حول أهمية الاستدامة الرقمية وتعليم الأفراد والشركات وكيفية تحقيقها.

3-7 مفهوم الخدمة المصرفية

لقد أصبحت اليوم عملية المنافسة بين المصارف على أساس تنوع الخدمات المقدمة للزبائن أو على أساس الابتكار والتجديد لذلك برزت أهمية مفهوم جودة الخدمة المصرفية كاستراتيجية للمنافسة تستطيع المصارف عن طريقها التميز عن باقي المنافسين من المصارف الأخرى وهذا من أولويات أهدافها.

وعرفت على انها محصلة التفاعل بين الزبائن والمصرف وتقاس بمقاييس الزبون وفق مدركاته توقعاتهم (wahbah,2021:02) وكما عبر عنها من وجه النظر أخرى على انها مجموعة من العمليات كما يعبر عنها كونها "مجموعة من العمليات ذات النفع المضمون وتتضمن بتغلب العناصر غير ملموسة على العناصر الملموسة التي ترك من قبل الافراد والمؤسسات عن طريق دلالتها وقيمتها النفعية التي تشكل مصدر الاشباع حاجاتهم المالية والمستقبلية والانتماية وتكون مصدراً للربحية المصارف من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين. (sudma,2007:19)

3-8 مفهوم جودة الخدمة المصرفية

تعني جودة الخدمة المصرفية قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية عن طريق تقديم الخدمات الممتازة التي تعزز موقف المصارف ومكانته في الاسواق المستهدفة. وكذلك فإن جودة الخدمة المصرفية تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن و دراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات و القدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن (Evans & JR , 2003 : 9) .

9-3 ابعاد جودة الخدمة المصرفية

الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة المصرفية هي إجراءات لوضع مقاييس لجودة الخدمة المصرفية وتتمثل في خمسة أبعاد لتقييم جودة الخدمات المصرفية تتمثل في: (Berry & Parasuarman, 2005: 34)

- 1- الاعتمادية والموثوقية: وتعني الالتزام بتقديم الخدمات حسب الموعد المحدد وبشكل مستقل ودقيق، أي تتمثل في ثبات الأداء.
- 2- الملموسية: مثل المرافق والتسهيلات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة والمعدات ومظهر الموظفين في مكان الخدمة.
- 3- الاستجابة: وتعني قدرة إدارة المصرف على تقديم الخدمة السريعة وتطويره، تتمثل في الاستعداد والرغبة لمساعدة الزبائن.
- 4- الأمان: وتعني نقل الثقة والأمان للعملاء ولحفاظة على سرية تعاملاته والأمن المالي والصدق في التعامل .
- 5- التعاطف: ويعني التواصل الجيد والاهتمام بالعملاء وتفهمهم والعناية بهم.

10-3 أهمية جودة الخدمة المصرفية

تتصف أهمية الجودة المصرفية بمجموعة من النقاط وهي كالآتي: (hafafa and Shafi, 2013:56)

- 1- تشجيع المبادرات والمقترحات التي من شأنها تطوير وتحسين أساليب العمل في المصارف.
- 2- رفع معدل الرضا للعملاء.
- 3- تحقيق بيئة عمل مناسبة تشجع على الإبداع والابتكار وزيادة معدلات الأداء والخدمات.
- 4- اختصار الوقت والجهد في انجاز الأعمال وتطوير وتبسيط إجراءات العمل للعملاء.
- 5- خلق ارتباط بين العاملين من وجهه والعملاء من جهة أخرى عن طريق توضيح المهام المطلوب للطرفين.
- 6- تسهيل قياس أداء العملاء وفق معايير واضحة ودقيقة.
- 7- تمكن المصارف من دراسة احتياجات العملاء والوفاء به.
- 8- تعمل على التحسين من جودة المنتج أو الخدمة النهائية.

11-3 مميزات جودة الخدمة المصرفية

يرى (Jurenviciie & Skvarciany) ان جودة الخدمة المصرفية تتميز ببعض المميزات هي كالآتي: (Jurenviciie & Skvarciany, 2013:32-36)

- 1- تحسن نوعية الخدمات المؤدات من قبل المصارف.
- 2- رفع مستوى الأداء عند العاملين في المصارف.
- 3- تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل.
- 4- العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل المصرفية
- 5- زيادة الولاء والانتماء عند العاملين للمصارف تساعد على تقديم أعلى مستوى من الخدمة.
- 6- إعطاء العاملين في المصارف الحوافز نتيجة للجهود التي يبذلونها للقيام بأعمالهم.

المبحث الثالث

4-تطبيق الاستدامة الرقمية في عينة البحث وانعكاساتها على جودة الخدمة المصرفية

1-4 نبذة تاريخية عن مصرف الخليج التجاري

يعد مصرف الخليج التجاري احد المصارف الخاصة العاملة في العراق اسس كشركة مساهمة خاصة بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش 7002 بتاريخ 1999/10/20 الصادرة عن دائرة تسجيل الشركات وفق قانون رقم 21 لسنة 1997م المعدل برأسمال وقدره (600) مليون دينار عراقي مدفوع بالكامل وبأشهر المصرف ممارسة أعمال الصيرفة الشاملة بتاريخ 2000/4/1 عن طريق فرعة الرئيسي بعد حصوله على اجازة ممارسة الصيرفة الصادرة عن البنك المركزي العراقي والرقمنة ص.أ 9/3/115 والمؤرخة في 2000/2/7 وقد تم تعديل عقد تأسيس المصرف بزيادة رأسماله عدة مرات ابتداء من عام 2000 ولغاية عام 2015 حيث وصل رأسمال المصرف في عام 2015 (300) مليار دينار عراقي وقد حرصت ادارة المصرف على توسيع نشاطه جغرافيا سواء داخل القطر او خارجه وذلك عن طريق تبنيه خطة توسعية خلال الاعوام القادمة لغرض زيادة عدد فروعه المنتشرة في عموم العراق من 24 فرع الى 50 فرع داخل العراق وخارجه (التقرير السنوي لمصرف الخليج التجاري 2015) .

2-4 مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث مصرف الخليج التجاري وكانت عينة البحث من موظفي المصرف المعنية وتم توزيع (30) استبانة على الموظفين وكان عدد الاستبانات التي حصلنا عليها (25) وحصلنا على (20) استبانة صالحة للتحليل و(5) غير صالحة بمعدل استجابة (60%).

3-4 اداة جمع البيانات

استخدمت استبانة صممت بالرجوع الى الدراسات والمراجع العلمية ذات الصلة بموضوع البحث بوصفها اداة لجمع البيانات الخاصة بهذا البحث وقد تم تحكيم الاستبانة من قبل بعض المتخصصين في المصرف للتأكد من قدراتها على تحقيق اهدافه وقد تبين للباحث من خلال المقابلات والتحكيم قدرة الاستبانة على التعرف امكانيات المصرف في التحول الرقمي لجميع الخدمات المقدمة من قبله. ولتحقيق فرضية البحث يمكن تحول العمل المصرفي الى عمل رقمي تكنولوجي مع الاحتفاظ بجودة الخدمة المصرفية عن طريق عمل استبيان وقد تكونت الاستبانة من قسمين هما.

القسم الاول :

خطاب موجه من الباحث الى افراد العينة يوضح فيه اهداف البحث ونطاقه فضلا عن بيانات خاصة بأفراد العينة مثل (العمر – والتحصيل الدراسي – سنوات الخدمة في الدائرة – التحصيل الدراسي – عدد الدورات التدريبية).

القسم الثاني :

احتوى على المصرف للتحول الخدمة المصرفية الى خدمة رقمية حيث قسمت الى محورين وذلك بما يمكن من قياس فرضيات البحث وضم (16) فقرة.

4-4 الاسلوب والادوات الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

الوسط الحسابي – التكرارات والنسب المئوية – الانحراف المعياري – التباين – معامل ارتباط سبيرمان

5-4 اجراءات معالجة الاستبانة

في اطار معالجة الاستبانة تم تحديد مقاييس للاجابة على الاسئلة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي اذ يشير الرقم (5) الى اتفق بشدة اما الرقم (4) فيشير الى اتفق اما رقم (3) يشير الى محايد والرقم (2) فيشير الى لا اتفق اما الرقم (1) فيشير الى لا اتفق بشدة ومن اجل تحليل افراد عينة الدراسة ، قام الباحث بوضع ثلاث مستويات على النحو التالي : مرتفع اذا كان الوسط الحسابي يقع بين (4-5) واثار متوسط اذا كان الوسط الحسابي يقع بين (3-3,99) واثار ضعيف اذا كان الوسط الحسابي يقع بين (1 – 2,99) .

6-4 تحليل نتائج البحث ومناقشتها واختبار الفرضيات

من الجدول (1) البيانات الديموغرافية للبحث وكما يأتي:

جدول رقم (1) البيانات الديموغرافية للبحث

(1) التحصيل الدراسي			(2) سنوات الخبرة			(3) التحصيل الاكاديمي		
البيانات	التكرار	النسبة	البيانات	التكرار	النسبة	البيانات	التكرار	النسبة
دبلوم	3	10%	من 5-10	5	17%	محاسبة	18	60%
بكالوريوس	2	7%	من 11-16	7	23%	ادارة	6	20%
ماجستير	10	33%	من 17-20	8	27%	اقتصاد	4	13%
دكتوراه	15	50%	من 21 فأكثر	10	33%	احصاء	2	7%

يبين الجدول رقم (2) الوسط الحسابي والتوزيع التكراري للمحور الاول من البحث (التكنولوجيا الرقمية لدى المصرف)

ت	الفقرات	البيانات	اتفاق بشدة	اتفاق	محايد	لا اتفاق	لا اتفاق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	يتوافر لدى المصرف موارد مالية كافية لغرض التحول الرقمي باستخدام الاساليب الحديثة.	التكرار	9	5	1	3	2	4,2	9.34	88.25
		النسبة	18%	7%	3%	9%	7%			

66.75	8.17	4,01	1	2	0	6	8	التكرار	تدعم الادارة برامج تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة بشكل الكترونيا	2
			%3	%6	%0	%20	%28	النسبة		
38.96	6.24	4,01	2	3	0	8	15	التكرار	يجهز المصارف بأجهزة حديثة وتكنولوجيا متطورة لإنجاز العمل بالسرعة والدقة اللازمين.	3
			%7	%10	%7	%28	%50	النسبة		
26.16	5.11	4	4	2	0	6	18	التكرار	يستخدم المصارف برامج لتحسين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية	4
			%13	%7	%0	%20	%57	النسبة		
68.75	8.29	3,8	3	5	1	7	14	التكرار	يتم التركيز على استخدام برامج التحسين المستمر للأنشطة المصرفية باستخدام برامج الكترونية الرقمية .	5
			%10	%17	%3	%23	%48	النسبة		
29.36	5.42	4,01	2	3	0	8	15	التكرار	يتم تدريب العاملين في المستويات الإدارية المختلفة على برامج تحسين جودة الخدمات بشكل رقمي حسب جهات الاتصال .	6
			%7	%10	%7	%28	%50	النسبة		
19.2	4.34	4,02	2	3	0	5	20	التكرار	يتم تعيين واختيار العاملين وفقاً للخبرة والكفاءة والمعرفة العلمية بعالم التكنولوجيا المعاصر.	7
			%7	%10	%0	%7	%66	النسبة		
26.66	5.22	4,2	2	3	1	5	9	التكرار	يتم تقديم الحوافز والمكافأة التشجيعية للعاملين المتميزين في اداء اعمالهم	8
			%7	%9	%3	%7	%18	النسبة		
		4							المتوسط العام	

يبين الجدول رقم (3) الوسط الحسابي والتوزيع التكراري للمحور الثاني من البحث
(جودة الخدمة المصرفية)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق بشدة	اتفق	التكرار
1	يوفر المصرف وسائل اتصال فعالة بعملائه لأجل تحديد مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة ومقترحاتهم لتطويرها	4,2	7.32	33.76	2	3	0	5	20	التكرار
					%7	%10	%0	%7	%66	النسبة
2	يتم توفير البيانات والمعلومات الكافية عن الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.	3,89	5.81	59.25	3	5	1	7	14	التكرار
					%10	%17	%3	%23	%48	النسبة
3	يتم توفير المصارف وسائل اتصال فعال بعملائه لأجل تحسين مستوى	4,01	7.42	57.36	2	3	0	8	15	التكرار

			%7	%10	%7	%28	%50	النسبة	رضاهم عن الخدمات المقدمة ومقترحاتهم لتطويرها
27.25	7.22	4,1	4	1	1	9	16	التكرار	4 يتم توفير البيانات والمعلومات الكافية عن الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء .
			%13	%3	%3	%30	%53	النسبة	
32.88	5.73	3,8	3	5	1	7	14	التكرار	5 ينتقل الموظف الى موقع اخر غير مكانه في العمل من اجل توضيح بعض الافكار للعملاء
			%10	%17	%3	%23	%48	النسبة	
62.26	7.11	4,01	2	3	0	8	15	التكرار	6 يتعامل الموظف مع اكثر من عميل واحد على الاغلب في ان واحد
			%7	%10	%7	%28	%50	النسبة	
62.37	7.21	4,02	2	3	0	5	20	التكرار	7 يتعامل الموظف مع العملاء مصطفين في طوابير منتظمة
			%7	%10	%0	%7	%66	النسبة	
75.32	8.02	4,2	2	3	1	5	9	التكرار	8 تبدي ادارة المصرف توجيهات حقيقية داعمة للعملاء
			%7	%9	%3	%7	%18	النسبة	
		4,02							المتوسط العام

من الجدول (2) و(3) نلاحظ ما يلي :

1. ان معظم افراد العينة يوافقون على ان تقوم المصرف الخليج التجاري بتحليل احتياجاتها من حيث النوعية على ضوء متطلبات العمل حيث بلغت نسبة من يوافقون (87%) في حين بلغت نسبة من لا يوافقون (12%) وهذا يؤدي الى استجابة الافراد الى التكنولوجيا الرقمية المقدمة من قبل المصرف للخدمات المقدمة لهم .
 2. بلغ المتوسط الحسابي للمحور الاول (4) وبمستوى مرتفع وهو اكبر من الوسط الفرضي للبحث البالغ (3) وهذا يؤشر الى ان افراد العينة يستخدمون الخدمات الرقمية تلبية للمطالباتهم .
 3. ان معظم افراد العينة يوافقون على ان كفاءة العمل الالكتروني والتحول الرقمي لتحقيق جودة الخدمة المصرفية حيث بلغت نسبة من يوافقون على ذلك (89%) ونسبة من لا يوافقون (10%).
 4. بلغ الوسط الحسابي للمحور الثاني (4,02) وهو اكبر من الوسط الفرضي للبحث وهذا يؤشر الى ان افراد العينة يؤيدون وبدرجة مرتفعة تحول العمل الإلكتروني لتحقيق جودة الخدمة المصرفية .
- يتم اختبار فرضية البحث من خلال استخدام معامل ارتباط سبيرمان

يبين الجدول رقم (4) استخدام معامل ارتباط سبيرمان لمتغيرات البحث

المتغير	
التكنولوجيا الرقمية	0.975
جودة الخدمة المصرفية	

يتضح من الجدول السابق الى وجود ارتباط معنوي طردي عند مستوى (0.01) بين التكنولوجيا الرقمية او التحول الرقمي وجودة الخدمة المصرفية , اذ بلغت قيمة معامل ارتباط لسبيرمان (0.975) وهذا يدل على انه كلما زاد الإهتمام بالخدمة المقدمة للعملاء من خلال تكنولوجيا الرقمية زاد استخدام التقنيات الحديثة في المجالات المصرفية والعمل على استدامتها بشكل مستمر .

اذن تقبل فرضية البحث الأولى التي تنص (هل يوجد ارتباط بين المصارف و الخدمات المقدمة من قبلها وبين التكنولوجيا الرقمية واستدامتها مع الاحتفاظ بجودة هذه الخدمات) . وترفض الفرضية الثانية .

المبحث الرابع

5-الاستنتاجات والتوصيات

1-5 الاستنتاجات

- 1- ان هذه الاستنتاجات تعكس أهمية دمج الاستدامة الرقمية في استراتيجيات المصارف الحديثة، مما يساهم في تحقيق الأهداف البيئية والاجتماعية على المدى الطويل. واهم الاستنتاجات هي:
 1. ان استخدام التكنولوجيا الرقمية يساعد المصارف في تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر.
 2. توفر الحلول الرقمية فرصاً أكبر للعملاء للوصول إلى الخدمات المصرفية، مما يسهل الشمول المالي ويعزز الاستدامة الاقتصادية.
 3. من خلال التحول إلى العمليات الرقمية، يمكن للمصارف تقليل انبعاثات الكربون المرتبطة بالنقل والتخزين التقليدي.
 4. ان المصارف التي تتبنى الاستدامة الرقمية غالباً ما تعمل على تقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء ، مثل تمويل المشاريع المستدامة.
 5. الشراكات مع شركات التكنولوجيا والخبراء في الاستدامة تعزز الابتكار وتساعد في تطوير حلول مالية مستدامة.
 6. التركيز على الأمان في الحلول الرقمية ضروري لحماية المعلومات الحساسة للعملاء، مما يعزز الثقة في النظام المصرفي.
 - 7- يتضح من الجانب الاستطلاعي لعينة البحث تم قبول فرضية البحث الأولى التي تنص على وجود ارتباط بين المصارف و الخدمات المقدمة من قبلها وبين التكنولوجيا الرقمية واستدامتها مع الاحتفاظ بجودة هذه الخدمات .

2-5 التوصيات

- 1- تطوير العمل الاداري في المصارف والتخلص من الطرق التقليدية المعتادة واعتماد التكنولوجيا الحديثة والمعاصرة ضمن الخدمات المقدمة للعملائها والتي تساهم في تحسين العمل الاداري ودعم مشاريع الادارة التطويرية.
- 2- الاهتمام بالأفراد ذوي خبرة في تقديم افضل البرامج الإلكترونية الرقمية لمساعدة المصارف في التطور عملها عن طريق ورش العمل والاستعانة بمدرّبين متخصصين لغرض تدريب العاملين على تطبيق التكنولوجيا الرقمية وتوزيع الأدوار فيما بينهم.
- 3- تبني ادارة المصارف استراتيجية مناسبة لتحويل العمل الورقي في المصارف الى عمل الإلكتروني رقمي وفق الخدمات المقدمة للعملاء وسعي على تحسين وتطوير عملياتها سواء على مستوى الوحدة ككل او على مستوى قسم معين داخل المصرف لما لهذه التكنولوجيا من فوائد عديدة تساهم في زيادة ربحية الوحدة وتخفيض في التكاليف وتحسين موقعها التنافسي وذلك من خلال الاستعانة بالتجارب الناجحة التي تبنت المصارف الناجحة في مختلف القطاعات.
- 4- يجب على الحكومة على توفير بيئة تنظيمية حول كيفية استخدام الشركات الرقمية للطاقة .
- 5- محاسبة الشركات التي تعمل على الاستدامة الرقمية عن طريق تقديم تقارير التي تمارس تحسين الاستدامة الرقمية
- 6- يجب تنفيذ مفهوم الاستدامة الرقمية في عالم الحكومة الالكترونية .

المصادر

- 1- Antony , Jiju , " Six Sigma in the UK service organizations : Results from a pilot survey" , Managerial Auditing Journal , Vol. 19 No. 8, 2004 .
- 2- Bradley, K. (2007). Defining Digital Sustainability. Library Trends 56(1),. doi:10.1353/lib.2007.0044.
- 3- Evans , Games R & JR , Games .W.Dean ,(2003) Total Quality , south western , USA , 3d .
- 4- Panda, S., & Ranish, R. (2021). Digital Sustainability Outsourcing Assessment Department of Informatics, Lund School of Economics and Management, Lund University Master Thesis June, 2021 .<http://lup.lub.lu.se/studentpapers/record/9053949>
- 5- Goetsch , David .L & Davis , Stanly .B , (2010) , Quality Management for Organization Excellence introduction to total quality 6th ed , USA .
- 6-Hilton , Ronald W. , " Managerial Accounting creating value a dynamic business environment" Eighth edition ,Mcgraw.hill , united states , 2009
- 7- McLean, J, Maalsen, S & Lake, L (2022), 'Digital (un)sustainability at an urban university in Sydney, Australia', Cities, vol. 127, 103746, pp. 1- 10. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103746>.

- 8- Kottler , Philip & Keller , Kevin Lane , (2012) , Marketing anagement , British library cataloguing in publication data 14th ed .
- 9- Satawedin, P., Chawareewong, S., & Sakkrawat, S. (2018, June). Digital Sustainability: What Is It About?. In รายงานการประชุม Graduate School Conference (Vol. 1, No. 1, pp. 23-27
- 10- Sturmer, M. E. (2019). Perspectives on Digital Sustainability (Doctoral dissertation, Universität Bern).
- 11- Stürmer M. (2014) .Characteristics of digital sustainability. Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance - ICEGOV '14, Guimaraes, Portugal: ACM Press; <https://doi.org/10.1145/2691195.2691269>.
- 12- Knowles graeme," Quality Management" by ventus publishing APS , 2011
- 13- Nyren , Gustav , " Asex sigma project at ericsson network technologies", Master's thesis , Lulea University of Technology , 2007
- 14- Wut, T.M.; Lee, D.; Ip, W.M.; Lee, S.W.) 2021(Digital Sustainability in the Organization: Scale Development and Validation. Sustainability, 13, 3530. [https:// doi.org/10.3390/su13063530](https://doi.org/10.3390/su13063530)
- 15- Zhang , Weiyong & Hill , Arthur V. and Gilbreath Glenn H. ,"Six Sigma: A Retrospective and Prospective Study" , POMS 20th Annual Conference , Orlando, Florida U.S.A. , May 1 to May 4, 2009.