

أثر ممارسات الإدارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات
الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية

**The impact of Green Environmental
Management Practices on the Quality of
electronic services in Jordanian
Commercial Banks**

مروان النسور *

جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن .

alnsourmarwan2020@gmail.com

روزانا طعامنة

جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن .

taamenarosana2020@gmail.com

عمر بلجازية

جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر .

beldjazia.omar18@gmail.com

تاريخ الاستلام: 02 / 09 / 2020 تاريخ القبول: 06 / 10 / 2021 تاريخ النشر: 08 / نوفمبر / 2021

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ممارسات الإدارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية, وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الاردنية. تم تطوير استبانة لجمع البيانات، وتحليلها باستخدام (SPSS)، لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. واعتمدت الدراسة على العينة الطبقية العشوائية المنتظمة مكونة من 361 موظف. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات

* المؤلف المرسل

أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية.

الكلمات المفتاحية : الإدارة البيئية الخضراء، الجودة، الخدمات الإلكترونية.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of green environmental management practices on the quality of e-services in Jordanian commercial banks. The study population consisted of Jordanian commercial banks. a questionnaire was developed for data collection using (SPSS) to analyze the data. However, the study relied on stratified regular random sample reached (361) person. The study results showed that there is a significant statistical impact of green environmental management practices on the quality of e-services in the Jordanian commercial banks.

Key words: Green Enviremental Management, Quality, Electronic services.

المقدمة :

يواجه القطاع المصرفي تحديات كبيرة في تلبية احتياجات العملاء المتمثلة بزيادة الطلب على الخدمات، والتوجه نحو الخدمات الإلكترونية للاستجابة في الوقت والمكان المناسب وبسرعه الوصول للخدمات، والمحافظة على سرية المعلومات المقدمة للعملاء، وكما أكدت بعض الدراسات استخدام الخدمات الالكترونية يسهم بالمحافظة على البيئة والتي هي جزء أساسي من البيئة المحيطة التي لا يمكن غض النظر عنها ولهذا السبب تقوم بعض البنوك بإجراء ووضع سياسات للمحافظة على البيئة ولتقليل الأثر البيئي السلبي على المدى البعيد، ومن هذا المنطلق تسعى البنوك التجارية الأردنية الى وضع سياسات بيئية لإدارة بيئتها، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر ممارسات الادارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية ؟
أهمية الدراسة :

-بيان أثر ممارسات الادارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية .
-تساعد نتائج الدراسة صناع القرار على وضع خطط لزيادة الوعي بالإدارة البيئية.
أهداف الدراسة :

- تحليل أثر ممارسات الادارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية .
-تقديم مجموعة من الاقتراحات والتي ستعمل بدورها على مساعدة البنوك في تطبيق ممارسات الادارة البيئية الخضراء.
فرضيات الدراسة: تم صياغة الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء في جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$).

وانبثقت عنها عدة فرضيات فرعية.

المبحث الأول: الادارة البيئية:

تعد البنوك التجارية من أهم المكونات لبناء الاقتصاد لأي دولة، فلقد ازدادت اهميتها في العصر الحالي فأصبحت تشكل رافد للاقتصاد الاردني، فهي كأداة تلعب دورا مهما في التنمية الاقتصادية وتعد الادارة البيئية وممارساتها من مجالات والانشطة المهمة في البنوك حيث ان تشريع الأنظمة البيئية يعتبر المدخل الذي من خلاله يتم الزام العميل لتوجه نحو الخدمات الإلكترونية وبالإضافة لذلك تقوم البنوك بواجباتها نحو المجتمع والمسؤولية الاجتماعية بالمحافظة على البيئة

والموارد الطبيعية من خلال نشاطاتها البنكية والتحسين المستمر لمستوى جودة الخدمات البنكية الإلكترونية.

يعد البنك العالمي أول من استخدم مفهوم الاستدامة البيئية تحت مسمى " تطور المسؤولية البيئية " عام 1992 لتبدأ بالتشكل لتطوير وتقديم " الاستدامة البيئية " عام 1995 ومن ذلك الحين تزايدت المعرفة والبحث وتبني وتطبيق الاستدامة البيئية هذا ويمكن تعريف الاستدامة على انها " القدرة على الحفاظ على الصفات التي يتم تقديرها في البيئة المادي⁽¹⁾.

وتأتي الإدارة البيئية كعمل تطوعي في الأصل بمبادرة من قيادات المنظمة القائمة بهذا النشاط ولا يقتصر على تقييم النقدي فقط من قبل القيادات لمزايا إقامة منظومة لإدارة البيئة بل يشمل أيضا النظر في المخاطر التي تتعرض لها المنظمة والمجتمع. (علام، مقدمة في نظم الإدارة البيئية المنظمة العربية للتنمية الإدارية⁽²⁾ تعتبر ممارسات الإدارة البيئية الخضراء السليمة والصحيحة واجب على جميع منظمات الأعمال ولم تعد أعمال تطوعية وإنما أصبحت عملية تتطلب التخطيط المسبق لها ويتم مراقبتها بتشريعات خاصة تطبق داخل المنظمات فالإدارة البيئية الخضراء هي عبارة عن مجموعة الجهود التي تقوم بها المنظمات للاقترب من تحقيق الأغراض البيئية بوصفها جزءا أساسيا من سياساتها⁽³⁾ لذلك فالإدارة البيئية الخضراء أصبحت جزء يؤثر على المنظمات، وسياساتها، وإجراءاتها، وهيكلها التنظيمي وفي ميزانيتها أيضاً.

بناءً على ذلك فإن الخدمات الإلكترونية تساهم في المحافظة على البيئة ولترسيخ هذا المبدأ لابد من التوجه نحو البيئة الخضراء لتقليل استخدام الأوراق على سبيل المثال للحفاظ على البيئة، وعدم استنزاف الموارد الطبيعية، ولمواكبة التطور

والوعي البيئي لتلبية احتياجات العملاء في الوصول للمعلومة الكترونيا من خلال الخدمات الالكترونية التي تستخدمها البنوك التجارية الاردنية لتسهيل الاستخدام، وسرعه الوصول للخدمات، والمحافظة على الامان وسريه المعلومات المقدمة للعملاء. فلهذا كان لابد من تسليط الضوء على ممارسات الادارة البيئية وأثرها على جودة الخدمات الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية لما لذلك من أهمية كبيرة في الاستدامة وتقليل كلفة تقديم الخدمات للعملاء، وكسب ولائهم، وتمكين هذه البنوك من البقاء والاستقرار في سوق العمل بوجود العديد من التحديات المتمثلة بالتغيرات البيئية على المستوى الداخلي والخارجي.

المطلب الأول: أبعاد الادارة البيئية:

قد اختلفت التسميات في البحوث لذكر ابعاد الادارة البيئية فمنهم من أسمها بنظم الادارة البيئية، الا أنها اجتمعت على أربع محاور أساسية:

الفرع الأول: التخطيط البيئي:

نظرا لتزايد الآثار والمشاكل البيئية والتي نتجت عن المشروعات والتطورات الجديدة ظهرت أهمية إدراج الجانب البيئي في التخطيط ليصبح أحد الأهداف الاستراتيجية للمنظمة التي تعمل تحت الاستدامة البيئية فعرف التخطيط البيئي بأنه التخطيط الذي يهتم ويركز علي إدراج البعد البيئي في عمليات تخطيط مشروعات التنمية فالمعروف ان التخطيط هو نقطة البداية في الادارة فهي العملية التي يتم فيها وضع الهدف وكيفية الوصول إليه فهي نظرة مستقبلية وتخطيط مسبق لما قد يكون وكيفية التعامل مع الظروف المختلفة المتوقعة والفجائية فاذا أرادت المنظمة الاستمرار والنمو والتطور يجب أن تخطط للمستقبل ليتم تنفيذ الاهداف بأقل وقت وجهد وموارد وبالعادة

يتم ذلك بتطبيق أحدث الطرق التقنية والتكنولوجية ولكن معظم التخطيط يتم بمنأى عن البيئة مما زاد المشاكل البيئية وتسبب بظهور الادارة البيئية والتخطيط البيئي وهو ادماج وادراج البيئة والبعد البيئي في العملية الادارية والتخطيط الاستراتيجي لتحقيق الاستدامة البيئية. كما أشار له إلى التخطيط البيئي بأنه يهتم بالحفاظ علي البيئة، ويضع مجموعة من الإجراءات التي تضمن الحفاظ علي التوازن البيولوجي، وتقييم الأثر البيئي للمشروعات المقترح تنفيذها⁽⁴⁾

الفرع الثاني: التشريعات البيئية:

للتعرف على التشريعات البيئية علينا التطرق لتعريف التشريعات التي يمكن تعريفها كقاعدة قابلة للتطبيق والزامية مباشرة في جميع دول الاعضاء⁽⁵⁾ إذا فهي القوانين والانظمة التي تتحكم بتصرفات الافراد والمنظمات وتمنع بعض التصرفات الضارة والمعاكسة للأنظمة المعلنة واي تجاوزات لهذه الانظمة تعرض الافراد والمنظمات المخالفة المساءلة واتخاذ الاجراءات اللازمة لمنع اي تجاوزات هذا وتختلف طبيعة التشريعات تبعا للجهة المشرعة وللجنة التي يتم الرقابة عليها وبأي نطاق. ويمكن تعريف التشريعات البيئية بانها عبارة عما تصدره الحكومات من تشريعات وقوانين ملزمة لمنظمات والافراد جميعهم في المجتمع أثناء قيامهم بالعمليات الانتاجية والصناعية والزراعية وتفوض هذه التشريعات الجهات الحكومية بفرض عقوبات وايقاف العمل لكل من خالف لشروط والمعايير البيئية⁽⁶⁾.

الفرع الثالث: مجموعات الضغط:

لوحظ في السنوات الأخيرة وبعد تقدم الاهتمام بالبيئة ظهور مجموعات لحماية البيئة والموارد الطبيعية أو ما يسمى بمجموعات الضغط هي القوى التي تفرض على المنظمة لتبيني

سياسات بيئية معينة والامتثال لهذه المجموعات وقد تكون مجموعات الضغط داخلية تنبع من الإدارات الريادية وهنا يختلف درجة اندماج الادارة البيئية مع استراتيجية هيكل المنظمة أو تبعاً للمنظمة الام وقد تكون مجموعات ضغط خارجية نتيجة للوعي والثقافة البيئية فتتشكل مجموعات ومنظمات للعناية والمحافظة على البيئة وتسعى المنظمات حالياً لتبني الادارة البيئية امثالاً لهذه المنظمات وترسيخاً لمبدأ المسؤولية المجتمعية. فإذاً مجموعات الضغط هي مجموعة الافراد والمنظمات والهيئات التي تعنى بالحفاظ على البيئة فندرة الموارد المتاحة وازدياد الوعي البيئي لدى الافراد اصبح يشكل قوى ضاغطة على المنظمات للاهتمام بالجانب البيئي⁽⁷⁾ حيث إلى أن هناك ثلاثة عوامل تدفع المنظمات نحو المبادرات البيئية وهي: الموارد الطبيعية غير الكافية؛ ضغوط متزايدة من مجموعات أصحاب المصلحة - المنظمون والمستثمرون والموظفون والمستهلكون ؛ والشفافية والقلق بشأن المعلومات العامة المتعلقة بتأثير المنظمات على البيئة الطبيعية فباتت التطورات في مفهوم الاستدامة البيئي من المفاهيم المرتبطة بثقافة الاعمال. وبحسب⁽⁸⁾ ، تم دفع هذه التطورات إلى حد كبير على المنظمات من قبل مصادر خارجية للضغط، مثل تشديد القوانين من قبل الحكومات والضغط العام غير المتوقع. وجادل بورتر وكرامر بأن معظم المنظمات تنظر إلى الجهد نحو المسؤولية الاجتماعية والبيئية كآلية دفاعية بدلاً من تطوير نهج أكثر منطقية مع استراتيجية المنظمة ككل.

الفرع الرابع: المعايير التنافسية:

يتعلق التنافس بالمؤسسات التي تنتج نفس السلعة، أو السلع الشبيهة لها، ودرجة المنافسة تؤثر بشكل كبير على قدرة المؤسسة في اختيار السوق المستهدفة، الوسطاء، الموردين،

المزيج التسويقي، مزيج المنتج، لذلك تسعى البنوك في الاردن لاكتساب ميزة تنافسية، حيث الخدمات المقدمة متشابهة وتكون تحت اشراف البنك المركزي وما يميز احد البنوك عن منافسيه هي طريقة تقديم الخدمة والتميز بها وايصالها للعميل بأقل تكلفة وأفضل جودة ومحافظة على سرية العميل ومعلوماته لذلك تبنت البنوك الخدمات الالكترونية وأصبحت طبيعة وجودة الخدمات الالكترونية هي الفاصل الاساسي في قطاع البنوك الاردنية . أما بالنسبة لمعايير التنافس في الادارة البيئية الخضراء للبنوك التجارية الاردنية فهو مدى تطبيق المتميز لنظم ادارة البيئة ومدى ايمانها والتزامها بنظام إدارة البيئة ISO14000 لتكون للمنظمة الأسبقية في ذلك بالنسبة للمنافسين الآخرين ويمنحها ميزة تنافسية في الآونة الأخيرة ركزت البنوك على البيئة وحظت على اهتمام الادارات ويتم تأكيد ذلك بتقارير الاستدامة للبنوك .⁽⁹⁾

الفرع الخامس: الكلفة:

تشهد المنطقة العربية والعالمية لظروف وتحديات مختلف النواحي السياسية والاجتماعية وبالأخص الاقتصادية لذلك هناك جهود مستمرة من بلدان العالم الى خفض التكاليف والاهتمام بالإدارة البيئية حيث ان "الادارة البيئية والاداء الاقتصادي يكون بتطوير وتنفيذ نظم وممارسات البيئية المحاسبية المناسبة (IFAC 2004)" والمساعي متواصلة لخفض التكلفة التي يمكن تعريفها بالتضحية أو الثمن المقدم للحصول على شيء ما وفي الأعمال التكلفة تشمل تقييم نقدي لجميع الجهود والموارد والوقت والمخاطر والفرص، أما بالنسبة للتكاليف البيئية فهي التكلفة التي تتكبدها المنظمة تتعلق بالإضرار البيئية والحماية التي يتم قيام بها للمحافظة على البيئة واستخدام الطاقة النظيفة . تشمل التكاليف البيئية على كل من التكاليف الداخلية

والخارجية وتتعلق بكافة التكاليف المتكبدة للضرر البيئي ولحماية البيئة، ويقصد بذلك إجمالي النفقات والتكاليف البيئية للمنظمة، وتتكون من نفقات داخلية وخارجية ويمكن تلخيصها كالآتي (10) :

نفقات حماية البيئة (التخلص من النفايات ومعالجتها، الإدارة البيئية ومنع التلوث).

تكاليف المواد المهدرة وهي المواد الأولية التي لم يتم تحويله لمخرجات فعلى سبيل المثال في البنوك يتم هدر الكثير من الاوراق والتي هي مرتبطة باستخدام الطابعات والحبر وطاقة تشغيلية مهدورة لهذه الالة التي بدورها تؤثر على تكاليف الصيانة أو تكلفة شراء الة جديدة في حالة انتهاء العمر الانتاجي لها .

- تكاليف رأس المال الضائع والعمالة تطبيقاً على موضوع الدراسة فإن الخدمات التقليدية تتطلب زيادة في اعداد الموظفين لتقديم الخدمة للإعداد الكبيرة من العملاء ومن ناحية أخرى فان الاوراق المهدورة تتطلب موظفين للمحافظة على نظافة البنك وايضا تكاليف تعاقد مع شركات خاصة لإعادة تدوير الأوراق.

المبحث الثاني: جودة الخدمات الإلكترونية:

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمات الالكترونية يجب علينا الوقوف عند مفهومي الجودة والخدمات بدايةً بمفهوم الخدمات البنكية التي هي حزمة من المنتجات والخدمات المتميزة وذات الجودة العالية التي تلبي احتياجاتهم وتقابل توقعاتهم، وبالتالي تضمن لنفسها البقاء والاستمرار في تأدية نشاطاتها في ظل المحيط المتقلب الذي تعمل فيه (11) . فهي المنتجات والخدمات المالية التي يتم تقديمها لعملاء البنوك وبسعي من البنك للمحافظة على علاقة متينة وطويلة المدى مع العميل من خلال تلبية طلباته وتطلعاته. ونتيجة الى التطور التكنولوجي وتوجه

الناس نحو الخدمات الإلكترونية لما لها من توفير وقت وجهد على العملاء وتناسب احتياجاتهم اليومية مع تلائم المكان والزمان ظهرت الخدمات المرفية الإلكترونية.

فالخدمات المصرفية الإلكترونية فهي ادماج للعميل بالخدمة المصرفية من خلال الوسائل التكنولوجية فأصبح بإمكان العميل بتنفيذ الإجراءات البنكية بأي مكان وزمان من خلال الأجهزة التكنولوجية المزودة بخدمة الانترنت⁽¹²⁾.

فالخدمة الإلكترونية المصرفية لم تعد حصراً على البنوك التجارية بل هي إدماج وإشراك للعميل بالخدمة فأصبح العميل ينوب عن الموظفين من خلال أتمام العمليات المصرفية بنفسه باستخدام الأجهزة التكنولوجية، فعرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها إجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة.⁽¹³⁾

أما بالنسبة للجودة فهي ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة المتحصل عليها من الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق وتتطابق مع توقعاتهم⁽¹⁴⁾ فجودة الخدمة هو بمثابة قياس لرضى العميل ومدى مطابقة الخدمة المقدمة لتوقع المسبق لدى العميل ولتحقيق رضى العميل يجب ان تكون الخدمة المقدمة مساوية أو أعلى من توقعات العميل وعند تقييم العميل لجودة الخدمة المصرفية فانه ينظر للخدمة البنكية المطلوبة ذاتها وكيفية الوصول لها وأبعادها.

وتتمحور أهمية الجودة في الخدمات الإلكترونية بكونها عنصر مهم وجوهري للمحافظة على العملاء الحاليين وزيادة

قاعدة العملاء للوصول الى ولاء وانتماءهم وتحسن سمعة البنك وزيادة قوة التنافسية في القطاع. هذا ويمكن تطرق لبعض أبعاد الخدمات المصرفية بإيجاز كالتالي (15) :

- المصداقية: مدى أمانة وثقة البنك مقدم الخدمة .
- الملموسية: العناصر المحيطة للخدمة من ادوات وتسهيلات ومعدات اتصال وتواجد الموظفين ومظهرهم .
- الامان: عدم وجود خطر ومحافظة على سرية المعلومات.
- معرفة العميل: التعرف على العميل ومتطلباته .
- الاتصال: وهي وضوح طرق التواصل مع العميل باستخدام اللغة المفهومة لدية وبمفردات سهلة غير معقدة بالإضافة لوضوح الخدمة وتكاليفها والمتطلبات .
- اللباقة: وهو البعد المتعلق بالموظف نفسه ومظهرة وسلوكه وطريقة تعامله مع العميل .
- الاستجابة: التزويد الفوري للخدمة المطلوبة وبدون تأخير.
- المقدرة: امتلاك الموظف للمعرفة والمهارات اللازمة لأداء الوظيفة.
- الاعتمادية: فدره على تقديم الخدمة بدقة وبشكل صحيح دون أخطاء من المرة الاولى.
- الوصول: سهولة الوصول للخدمة من حيث المكان والزمان وسهولة الاتصال.

المبحث الثالث: ممارسات الادارة البيئية وجودة الخدمات

الإلكترونية:

لوحظ في الآونة الاخيرة التركيز على الادارة البيئية والتحول الجذري لبعض من البنوك في سياستها الداخلية والتي انعكست بسياسات مطبقة من قبل الادارات والعاملين وبعض

منها بإعطاء الحرية للعميل بناءً على وعيه البيئي فنلاحظ مثلاً أن بنك الاتحاد أشار في تقرير سنوي 2018 إلى زيادة نسبة التحول الإلكتروني "Migration channel-E" بشكل كبير، بفضل سهولة استخدام التطبيق البنكي وتوفير العديد من الخدمات المصرفية عليه، حيث تم منح العملاء تجربة فريدة ومميزة وهذا التحول من المؤكد أنه قام بتخفيض نسبة المعاملات الورقية البنكية لذلك قام بنك الاتحاد بتطبيق استراتيجية الخاصة بالتكنولوجيا وخطة التحول الرقمي .

بينما كان توجه بعض البنوك باستبدال كشوفات الحساب الشهرية الورقية بالإلكتروني منوهين في البريد الإلكتروني على أهمية التفكير في البيئة قبل طباعة البريد الإلكتروني كمثال البنك التجاري الأردني بينما صرح البنك الأهلي الأردني في تقرير الاستدامة عام 2017 عن كونه بنك صديق للبيئة موضح تفاصيل ذلك بتخفيض استهلاك الطاقة ونظام الإنارة ونظام التكييف حتى أنه يعرض على العملاء عدد من الحلول المالية وغير المالية الصديقة للبيئة كقرض الطاقة المتجددة وقرض الأهلي صديق للبيئة كما راعى البنك الأهلي آثار وانعكاسات أنشطته التشغيلية اليومية على الجانب البيئي، معززاً أدائه البيئي من أجل تقليل بصمته البيئية السلبية. هذا ورسخ البنك مسؤوليته المجتمعية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية عام

2018 بتقارير الموضحة تبعاً لقوانين GRI Global Reporting Initiative وتساعد GRI الشركات والحكومات في جميع أنحاء العالم على فهم تأثيراتها على قضايا الاستدامة الحاسمة مثل تغير المناخ وحقوق الإنسان والحكم والرفاه الاجتماعي والتواصل معهم. وهذا يتيح اتخاذ إجراءات حقيقية لخلق فوائد اجتماعية وبيئية واقتصادية للجميع. يتم تطوير معايير الإبلاغ

عن الاستدامة في GRI ومن بعض البنوك الأجنبية في الاردن بنك ستاندرد تشارترد الذي بيّن في تقرير الاستدامة الخضراء عام 2014 عن توافر خدمة البنك الالكتروني لأي حامل بطاقة بالإضافة لتعديل الصراف الآلي ليشمل خدمة تحويل الاموال هذا وشرع البنك في 2013/5/1 عن الزام العميل باستخدام الكشوفات البنكية الالكترونية والرسائل النصية حفاظا على البيئة.

هذا واتجهت بعض البنوك الى تبني حماية البيئة من خلال العناية ورعاية البيئة فمثلا البنك العربي قام بدعم الجمعية الملكية لحماية الطبيعة وذلك للحفاظ على المصادر الطبيعية وتنمية المجتمعات المحلية ودمج المجتمع في مفاهيم حماية الطبيعة .

والجدير بالذكر أن الأردن استضاف في 2019 /7/26 قمة التكنولوجيا المالية والذي ضم قادة قطاع البنوك والخدمات المالية والمصرفية في الشرق الأوسط لمناقشة مستقبل الخدمات المالية وعلاقتها مع تكنولوجيا المالية " فنتك" حيث ان العالم توجه نحو الخدمات المصرفية الرقمية وقد أكد محافظ البنك المركزي زياد فريز ان الاردن يبذل كل جهده لدعم التحول الرقمي في الاردن بتعاون مع البنوك حيث تم اصدار التشريعات بذلك ليكون الاردن عام 2020 بلد يعتمد على المدفوعات والتحويلات الرقمية ومن مثل هذه التشريعات التي تعد ضاغط على البنوك لتحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الرابع: منهجية الدراسة:

المطلب الأول: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في البنوك التجارية الأردنية في اقليم الوسط، حيث تعتبر هذه البنوك رافد أساسي

في التنمية الاقتصادية، فهي تمثل إحدى الركائز الأساسية في اقتصاد أي دولة سواء المتطورة منها أو النامية وتؤدي دوراً مهماً في حياة الفرد والجماعة، ويقع على عاتقها تأدية النشاطات المالية الاقتصادية المختلفة مثل توفير الوظائف الجديدة، تقديم منتجات وخدمات جديدة، وتقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع.

الفرع الأول: عينة الدراسة:

نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة ولصعوبة الوصول الى كافة مفرداتها فقد تم اللجوء الى استخدام العينة الطبقية العشوائية المناسبة، وتم تحديد حجم عينة الدراسة اعتماداً على⁽¹⁶⁾ وعند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وبلغت (400) مفردة، وتم توزيع 400 استبانة على أفراد عينة الدراسة وتم استرداد 371 وبعد التدقيق تم إهمال 10 استبيانات لعدم اكتمال الإجابات، وبنسبة استرداد بلغت 93(%) وبالتالي بلغ عدد الاستبيانات التي تم تحليلها 361 استبانة كما هو موضح في الجدول التالي

الجدول رقم (1): مجتمع الدراسة

اسم البنك	عدد العاملين	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	نسبة الاسترداد
بنك الاردن	1927	46	44	0.95
بنك الاسكان	2463	59	52	0.88
بنك المال الاردني	700	17	15	0.89
بنك الاتحاد	1146	28	27	0.98
البنك الاردني الكويتي	1254	30	26	0.86
البنك الاستثمار العربي	721	17	14	0.81
بنك الاسنثماري	415	10	9	0.90
البنك العربي	6754	163	158	0.97

0.89	26	29	1217	البنك الاهلي
	371	400	16597	

المصدر: من اعداد الباحثين.

المطلب الثاني: صدق الأداة وثباتها:

قامت الباحثون بالتحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجالات إدارة الأعمال، ومنهج البحث العلمي، والإحصاء، وتم الأخذ بأرائهم في تعديل أداة الدراسة. تم اختبار الثبات (Reliability Test): والتمثل في حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach- Alpha) بهدف التحقق من الاتساق الداخلي للمجالات التي تتضمنها الاستبانة كأداة للقياس، حيث تتراوح قيمة ما بين (0-1) ويكون قيمته مقبولة عند (60%) وما فوق والجدول رقم (2) يشير إلى نتائج الاختبار:

جدول رقم (2): معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة ولالأداة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
الإدارة البينية الخضراء	30	91.8%
1 التخطيط البيئي	9	83.2%
2 التشريعات	7	74.4%
3 الكلفة	4	67.5%
4 مجموعات الضغط	6	76.7%
5 معايير التنافسية	4	82.9%
جودة الخدمات الالكترونية	26	77%
1 الاعتمادية	5	86.5%
2 الاستجابة	5	81.6%
3 الأمان	5	87.9%

4	الملموسية	6	82.7%
5	التعاطف	5	83.6%

المصدر: مخرجات SPSS .

يشير الجدول (2) الى أن معاملات الثبات لكافة مجالات ومحاور الدراسة كانت أكبر من. (60%) مما يدل على أنه يوجد اتساق داخلي بين فقرات كل مجال من المجالات، مما يدل ذلك على وجود اتساق داخلي بين فقرات المجال، مما يؤكد صلاحية الاستبانة في اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:
تحليل آراء عينة الدراسة لتقييم درجة تقديرها للعبارات الخاصة أثر ممارسات الإدارة البيئية الخضراء على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال من مجالات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الفرع الأول: المتغير المستقل: الإدارة البيئية الخضراء:
يشير الجدول رقم (3) إلى متغيرات الإدارة البيئية الخضراء حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل مجال من مجالات الإدارة البيئية الخضراء وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (3): متغيرات الإدارة البيئية الخضراء وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
1	0.897	4.041	التخطيط البيئي
2	0.908	3.916	الكلفة
3	0.855	3.764	مجموعات الضغط
4	1.051	3.655	معايير التنافسية
5	1.085	3.377	التشريعات
	0.959	3.751	المتوسط الاجمالي

المصدر: مخرجات SPSS .

يشير الجدول رقم (3) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمرتبة لمجالات الإدارة البيئية

الخضراء، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير مرتفعة للإدارة البيئية الخضراء بمتوسط حسابي بلغ (3.751). ويشير الجدول كذلك إلى أن مجال التخطيط البيئي كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.041) وبانحراف معياري (0.897)، تلاه مجال الكلفة بمتوسط حسابي بلغ (3.916) وبانحراف معياري (0.908)، وفي الرتبة الثالثة كان مجال مجموعات الضغط بمتوسط حسابي بلغ (3.746) وبانحراف معياري (0.855)، حيث كانت كافة تلك المجالات على مستوى مرتفع من التقدير. وفي الرتبة الرابعة جاء مجال معايير التنافسية بمتوسط بلغ (3.655) وانحراف معياري بلغ (1.051) وأخيراً وفي الرتبة الخامسة مجال التشريعات بمتوسط حسابي (3.377) وبانحراف معياري (1.085)، وعلى مستوى متوسط من التقدير.

الفرع الثاني: المتغير التابع: جودة الخدمات الإلكترونية: يشير الجدول رقم (4) إلى مجالات جودة الخدمات الإلكترونية حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل محور من محاور جودة الخدمات الإلكترونية، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (4): مجالات جودة الخدمات الإلكترونية وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
1	0.727	4.204	الأمان
2	0.776	4.143	الملموسية
3	0.980	4.121	التعاطف
4	0.863	4.056	الاستجابة
5	1.037	3.846	الاعتمادية
	0.877	4.074	المتوسط الاجمالي

المصدر: مخرجات SPSS .

يشير الجدول رقم (4) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمجالات جودة الخدمات الإلكترونية، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير مرتفعة لجودة الخدمات الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (4.074). ويشير الجدول كذلك إلى أن مجال الأمان كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.204) وبانحراف معياري (0.727)، تلاه مجال الملموسية بمتوسط حسابي بلغ (4.143) وبانحراف معياري (0.776)، وفي الرتبة الثالثة كان مجال التعاطف وبمتوسط حسابي بلغ (4.121) وبانحراف معياري (0.980)، وفي الرتبة الرابعة كان مجال الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (4.056) وانحراف معياري (0.863)، وجاء في الرتبة الأخيرة مجال الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.846) وانحراف معياري (1.037)، حيث كانت كافة تلك المجالات على مستوى مرتفع من التقدير.

المطلب الرابع: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:
 فيما يلي نتائج اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية منها
 والفرعية:
 الفرع الأول: الفرضية الرئيسية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$).

ولاختبار فرضية الدراسة الرئيسية تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية

➤ معنوية الانحدار المتعدد:

يُوضح الجدول (5) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لمدى وجود أثر لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على جودة الخدمات الإلكترونية:

جدول (5): معاملات الانحدار المتغيرات المستقلة وبين جودة الخدمات الإلكترونية

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	21.307		.118	2.520	(Constant)
.004	2.911	.218	.035	.103	التخطيط البيئي
.000	3.955	.279	.025	.098	التشريعات
.781	.279	.010	.018	.005	الكلفة
.131	1.515	.054	.021	.032	مجموعات الضغط
.000	7.671	.357	.024	.183	معايير التنافسية

المصدر: مخرجات SPSS .

يتبين من خلال الجدول (5) أنَّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمجالات الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، معايير التنافسية) على جودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة قيمة أعلى من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05). كما يوضح الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمجال الإدارة البيئية الخضراء (الكلفة، مجموعات الضغط) على جودة الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) قيمة أقل من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أعلى من القيمة المحددة (0.05).

الفرع الثاني: الفرضية الفرعية الأولى:

H011: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$).

ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية.

➡ معنوية الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول (6) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لمدى وجود أثر لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية

جدول (6): المعاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وبين الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	8.783		.407	3.573	(Constant)
.178	1.349	.138	.122	.165	التخطيط البيئي
.012	-2.538	-.244	.086	-.217	التشريعات
.004	2.933	.143	.062	.183	الكلفة
.000	4.267	.208	.072	.306	مجموعات الضغط
.490	.692	.044	.082	.057	معايير التنافسية

المصدر: مخرجات SPSS .

يتبين من خلال الجدول (6) أنّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (الكلفة، مجموعات الضغط) على الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة قيمة أعلى من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05).

كما يتبين من خلال الجدول أنّ هناك أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التشريعات) على

الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (-2.538) أعلى من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية (0.012) أقل من القيمة المحددة (0.05). كما يوضح الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، معايير التنافسية) على الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) أقل من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أعلى من القيمة المحددة (0.05).

الفرع الثالث: الفرضية الفرعية الثانية:

H012: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الاستجابة في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$).

ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الاستجابة في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية.

➡ معنوية الانحدار المتعدد:

يُوضح الجدول (7) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لمدى وجود أثر لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الاستجابة في الخدمات الإلكترونية

جدول (7): المعاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وبين الاستجابة في الخدمات الإلكترونية

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	

.000	6.275		.186	1.166	(Constant)
.000	5.108	.300	.056	.285	التخطيط البيئي
.000	6.692	.371	.039	.262	التشريعات
.095	-1.675	-.047	.029	-.048	الكلفة
.970	.038	.001	.033	.001	مجموعات الضغط
.000	7.569	.277	.038	.284	معايير التنافسية

المصدر: مخرجات SPSS .

يتبين من خلال الجدول (7) أنَّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، معايير التنافسية) على الاستجابة في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة قيمة أعلى من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05). كما يوضح الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (الكلفة، ومجموعات الضغط) على الاستجابة في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) قيمة أقل من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أعلى من القيمة المحددة (0.05).

الفرع الرابع: الفرضية الفرعية الثالثة:

H013: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الأمان في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$).

ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الإدارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الأمان في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية.  معنوية الانحدار المتعدد:

يُوضح الجدول (8) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لمدى وجود أثر لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الأمان في الخدمات الإلكترونية. جدول (9): المعاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وبين الملموسية في الخدمات الإلكترونية

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	9.750		.152	1.481	(Constant)
.000	10.801	.570	.046	.492	التخطيط البيئي
.786	-.272	-.014	.032	-.009	التشريعات
.055	-1.925	-.048	.023	-.045	الكلفة
.000	-4.425	-.111	.027	.118	مجموعات الضغط
.000	12.341	.405	.031	.379	معايير التنافسية

المصدر: مخرجات SPSS .

يتبين من خلال الجدول (8) أنَّ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الأمان في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة قيمة أعلى من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05). كما يشير الجدول أنَّ هناك أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (مجموعات الضغط) على الأمان في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة قيمة

أعلى من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أقل من القيمة المحددة (0.05).

كما يوضح الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الادارة البيئية الخضراء (التشريعات) على الامان في الخدمات الالكترونية، حيث بلغت قيمة (T) (-0.272) أقل من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية (0.786) أعلى من القيمة المحددة (0.05).

الفرع الخامس: الفرضية الفرعية الرابعة:

H014: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الملموسية في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$).

ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد لبيان مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الملموسية في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية. 

يُوضح الجدول (9) قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لمدى وجود أثر لأبعاد الادارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الملموسية في الخدمات الالكترونية

جدول (10): المعاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وبين التعاطف في الخدمات الالكترونية

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	11.833		.418	4.943	(Constant)

التخطيط البيئي	-0.238	.125	-0.221	-1.904	.058
التشريعات	.085	.088	.106	.970	.333
الكلفة	-.074	.064	-.064	-1.151	.250
مجموعات الضغط	.018	.074	.014	.249	.803
معايير التنافسية ²	.021	.084	.018	.247	.805

المصدر: مخرجات SPSS .

يوضح الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية الخضراء (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على التعاطف في الخدمات الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (T) أقل من قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة إحصائية أعلى من القيمة المحددة (0.05).

الخاتمة:

❖ نتائج الدراسة: توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- توصلت الدراسة إلى وجود درجة تقدير مرتفعة للإدارة البيئية الخضراء في البنوك التجارية الأردنية، وقد أوضحت الدراسة أن مجال التخطيط البيئي كان أكثر المجالات تقديراً بمتوسط حسابي بلغ (4.041) مما يشير الى درجة عالية من التقدير من وجهة نظر العاملون في تلك البنوك، تلاه مجال الكلفة بمتوسط حسابي بلغ (3.916) وفي الرتبة الثالثة كان مجال مجموعات الضغط، حيث كانت كافة تلك المجالات على مستوى مرتفع من التقدير، وفي الرتبة الرابعة جاء مجال معايير التنافسية تلاه مجال التشريعات بمتوسط وعلى مستوى متوسط من التقدير، وهو ما يشير الى وجود اهتمام متوسط بالممارسة الخضراء في البنوك التجارية الأردنية من حيث التطبيق ومن حيث توظيف الممارسات الخضراء في التنافسية.

- وتعزو الباحثة تلك النتائج أن بعض الإدارات الواعية تحاول تطبيق تلك الممارسات دون وجود تشريعات ملزمة ودون ان ينتج عنها ميزة تنافسية واضحة، ويعود ذلك من وجهة نظر الباحثة الى عدم وجود ثقافة مجتمعية قادرة على تكوين

منظمات مجتمعية تعمل على التأثير أو توجيه المنظمات الكبرى والبنوك في الأردن الى الممارسة الخضراء أسوة بالدول المتطورة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود درجة تقدير مرتفعة للإدارة البيئية الخضراء بمتوسط حسابي بلغ (3.751).

- كما توصلت الدراسة إلى وجود درجة تقدير مرتفعة لجودة الخدمات الالكترونية بمتوسط حسابي بلغ (4.074)، وقد أوضحت الدراسة أن مجال الأمان كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.204) وهو ما يشير الى وجود درجة مرتفعة بشكل كبير من الأمان في البنوك التجارية، تلاه مجال الملموسية بمتوسط حسابي بلغ (4.143)، وفي الرتبة الثالثة كان مجال التعاطف، تلاه مجال الاستجابة، والاعتمادية، حيث كانت كافة تلك المجالات على مستوى مرتفع من التقدير.

- وتعزو الباحثة تلك النتائج الى أهمية جودة الخدمة الالكترونية في العمل المصرفي نتيجة للتطور الكبير الذي حدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى افراد المجتمعات ومنها المجتمع الأردنية الذي أصبح العديد منه يحصل على الخدمات ويقوم بدفع مستحقاته المالية ومتابعة حساباته المصرفي بطرق الكترونية دون الحاجة الى التوجه الى البنوك.

- كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على جودة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، وقد تبين عدم وجود ذلك الأثر للكلفة، ولمجموعات الضغط، وتعزو الباحثة تلك النتائج الى أن جودة الخدمة الالكترونية نابعة عن التنافسية الكبيرة في البنوك التجارية في العمل الصيرفي الالكتروني بعيداً عن جماعات الضغط البيئي او كلفة التوجه الى الممارسة البيئية.

- كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير

التنافسية) على الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، وقد أوضحت الدراسة عدم وجود أثر لأبعاد التخطيط البيئي، ومعايير التنافسية على الاعتمادية في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، ولعل تلك النتيجة تؤكد ان التنافسية في العمل البيئي لا تشكل عامل ضاغطا على البنوك التجارية الأردنية.

- كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الاستجابة في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، وقد أوضحت الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الادارة البيئية الخضراء (الكلفة، ومجموعات الضغط) على الاستجابة في الخدمات الإلكترونية، وهو ما يؤكد النتائج السابقة التي أشارت الى ضعف مجموعات الضغط وعدم اهتمام البنوك بتخصيص الكلف اللازمة للممارسة الخضراء.

- وتوصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الامان في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الاردنية. وأوضحت عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الادارة البيئية الخضراء (التشريعات) على الامان في الخدمات الإلكترونية، حيث ان التشريعات المتعلقة بالممارسة الخضراء لم تكون بالأهمية الكافية لإحداث ذلك التأثير.

- كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على الملموسية في الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الادارة البيئية الخضراء (الكلفة، مجموعات الضغط) على

الملموسية في الخدمات الالكترونية وهو ما يؤكد النتائج السابقة.

- وتوصلت الدراسة الى عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية لممارسات الادارة البيئية الخضراء بأبعادها مجتمعة (التخطيط البيئي، التشريعات، الكلفة، مجموعات الضغط، معايير التنافسية) على التعاطف في الخدمات الالكترونية في البنوك التجارية الاردنية.

❖ اقتراحات الدراسة:

من خلال النتائج توصلت الدراسة الى الاقتراحات التالية:
- العمل على تعزيز التشريعات المتعلقة بممارسة الإدارة البيئية الخضراء من خلال توجه البنك للاعتماد على الوضع البيئي الحالي في التخطيط لنشاطاته، وتشجيع إدارة البنك الموظفين على استخدام وسائل النقل العام، قيام إدارة البنك على نشر التوعية بين موظفيها لحفظ الطاقة، حرص إدارة البنك على تنفيذ مبادرات البيئية في أنشطتها اليومية بالعمل.

- ضرورة العمل على استثمار الإدارة البيئية الخضراء في عمليات البنك التسويقية وتوضيح الممارسات البيئية الخضراء التي تقوم بها ادارة البنك لتحسين الصورة الذهنية للبنك.

- تفعيل تأثير مجموعات الضغط لممارسة الإدارة البيئية الخضراء من خلال قيام إدارة البنك بإشراك المختصين (بالبيئة والصحة والسلامة) من ذوي الخبرة لتقييم ممارسات الادارة البيئية الخضراء، ومساعدة إدارة البنك الموظفين على فهم احتمال حدوث المخاطر البيئية.

- ضرورة تفعيل معايير التنافسية في ممارسات الإدارة البيئية الخضراء وذلك من خلال قيام إدارة البنك بوضع الملصقات في البنك لتوضيح سياساتها البيئية، لتمييز البنك بأنشطته المتعلقة بممارسات الادارة البيئية، والاسهام من خلال ممارسات الادارة البيئية في زيادة عدد العملاء.

- ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري و تطوير مهارات العاملين

- ضرورة الاستغلال الأفضل للمساحات الداخلية لمبنى البنك و ضرورة تقديم الخدمات وفقا لرغبات العملاء
 - تعميم نتائج الدراسة على البنوك والمؤسسات المالية لما لها من فائدة في تعزيز التوجه لممارسات الإدارة البيئية الخضراء مما يعمل على رفع مستوى الوعي لدى المجتمع لأهمية ممارسات الإدارة البيئية الخضراء، وبالتالي خلق جماعات ضغط على البنوك لتطبيق الممارسات التي تحافظ على البيئة وتنمية المجتمع الأردني.
 - توصي الدراسة الباحثين المستقبليين بإجراء دراسات حول ممارسات الإدارة البيئية الخضراء في المنشآت الصناعية من حيث إدارة الموارد البشرية والتسويق لتعزيز الحوافز وربطها بالممارسة الخضراء التي تمثل ميزة تنافسية ممكن استخدامها للتسويق في المنشآت الصناعية.
- الهوامش:

- 1- Sutton, P. , « A Perspective on environmental sustainability? A paper for the Victorian Commissioner for Environmental Sustainability, (éd. Version 2b), 2004
- 2- عبد الرحيم علام. "مقدمة في نظم الإدارة البيئية المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، 2005
- 3- ع بدر، و ز وهدان، المؤتمر السنوي الثامن والثلاثون لقضايا السكان والتنمية الواقع والتحديات. المركز الديموغرافي بالقاهرة، 2008.
- 4- علي القرشي، "تخطيط وإدارة الموارد الطبيعية"، العراق، حوض الفرات للطباعة والنشر، 2015.
- 5- Levi-Faur, D, « Regulation & Regulatory Governance », Handbook on the Politics of Regulation, 2010.
- 6- مطانيوس مخول، و عدنان غانم، "نظم الإدارة البيئية ودورها في التنمية المستدامة"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 25(2)، 2009.

- 7- Dubois, c., & Dubois, D, « Strategic HRM as social design for environmental sustainability in organization », Human Resource Management, 51(6), pp : 799-826, 2012
- 8- Porter, M., & Kramer, M, “Creating Shared Value”, Harvard Business Review, pp: 62-77, 2011.
- 9- Watt, R., L & Dan, Z., « Positive Accounting Theory », Prentice Hall, 1986.
- 10- Jasch, C. , « The use of Environmental Management Accounting (EMA) for identifying environmental costs », Journal of Cleaner Production, 11(6), 667-676, 2003
- 11- خوالد أبو بكر الشريف، " السبل التسويقية لتحقيق واستدامة المزايا التنافسية للمصارف"، ط1، عمان، الأردن: دار الابتكار للنشر والتوزيع، 2017.
- 12- Luarn, p., & Lin, H, « Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking », Computers and Human Behavior, 21(1),pp : 73-91, 2015.
- 13- عبود صالح أحمد العدوان " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء، دراسة على المصارف التجارية الأردنية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة العلوم الإسلامية العالمية، 2015.
- 14- اسماعيل شاكر تركي، " التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية: دراسة ميدانية على البنوك الأردنية"، مجلة علوم انسانية، العدد 45، 2010.
- 15- Parasuraman, A., Zeithaml, valarie, A., & Berry, Leonard, L, “ Servqual: A conceptual model of service quality and its implications for future research”, Journal of Marketing, NO(49), 1985.

- 16- Sekaran, U. , "Research Methods For Business: A Skill Building Approach",. Wiley India Pvt.Ltd, New Delhi, India: 4 edition, 2006.

قائمة المراجع:

أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية:

- كتب :

1. خوالد أبو بكر الشريف، " السبل التسويقية لتحقيق واستدامة المزايا التنافسية للمصارف"، ط1، عمان، الأردن: دار الابتكار للنشر والتوزيع، 2017.
 2. ع بدر، و ز وهدان، المؤتمر السنوي الثامن والثلاثون لقضايا السكان والتنمية الواقع والتحديات، المركز الديموغرافي بالقاهرة، 2008.
 3. عبد الرحيم علام. "مقدمة في نظم الإدارة البيئية المنظمة العربية للتنمية الادارية"، 2005
 4. علي القرشي، "تخطيط وإدارة الموارد الطبيعية"، العراق، حوض الفرات للطباعة والنشر، 2015.
- مقالات:

1. اسماعيل وشاكر تركي، " التسويق المصرفي الالكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية،: دراسة ميدانية على البنوك الأردنية"، مجلة علوم انسانية، العدد 45، 2010.
2. مطانيوس مخول، و عدنان غانم، "نظم الادارة البيئية ودورها في التنمية المستدامة"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 25(2)، 2009.

- مذكرات:

1. عبود صالح أحمد العدوان " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء، دراسة على المصارف التجارية الأردنية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة العلوم الاسلامية العالمي، 2015.
- ثانياً: قائمة المراجع باللغة الانجليزية:

-Books :

1. Levi-Faur, D, « Regulation & Regulatory Governance », Handbook on the Politics of Regulation, 2010.
2. Sekaran, U. , "Research Methods For Business: A Skill Building Approach",. Wiley India Pvt.Ltd, New Delhi, India: 4 edition, 2006.
3. Sutton, P. , « A Perspective on environmental sustainability? A paper for the Victorian Commissioner for Environmental Sustainability, (éd. Version 2b), 2004
4. Watt, R., L & Dan, Z., « Positive Accounting Theory », Prentice Hall, 1986.

-Articles :

1. Dubois, c., & Dubois, D, « Strategic HRM as social design for environmental sustainability in organization », Human Resource Management, 51(6), pp : 799-826, 2012
2. Jasch, C. , « The use of Environmental Management Accounting (EMA) for identifying environmental costs », Journal of Cleaner Production, 11(6), pp : 667-676, 2003.
3. Luarn, p., & Lin, H, « Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking », Computers and Human Behavior, 21(1),pp : 73-91, 2015.

4. Parasuraman, A., Zeithaml, valarie, A., & Berry, Leonard, L, “ Servqual: A conceptual model of service quality and its implications for future research”, Journal of Marketing, NO(49), 1985.
5. Porter, M., & Kramer, M, “Creating Shared Value”, Harvard Business Review, pp: 62-77, 2011.