

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
للبنوك التجارية في الأردن: مراجعة الأدبيات المنتظمة

إعداد

بهيه محمد مصطفى صوالي

إشراف

الدكتور فايز أحمد فايز البديري

قدّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2026



The Impact of Digital Transformation on the Quality of Electronic Banking Services in Commercial Banks in Jordan: A Systematic Literature Review (SLR)

Prepared by

Baheya Mohammad Mustafa Sawali

Supervised by

Dr. Fayez Ahmad Fayez AlBadri

A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the
Degree of Master of in E-Business

Department of E-Business

Faculty of Business

Middle East University

January, 2026

قرار لجنة المناقشة


نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك

التجارية في الأردن: مراجعة الأدبيات المنتظمة "

للباحثة: بهيه محمد مصطفى صوالي.

وأجيزت بتاريخ: 2026/1/20

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
د. فايز أحمد البدري	مشرقاً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د. احمد علي صالح	عضواً من داخل الجامعة ورئيساً	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د. عزام عزمي ابو مغلي	عضواً من داخل الجامعة	جامعة الشرق الأوسط	
أ.د. فينوس وزير سماوي	عضواً من خارج الجامعة	جامعة الاسراء	

تفويض

أنا بهيه محمد مصطفى صوالي، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً
والكترونياً كلياً، أو جزئياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات
العلمية عند طلبها.

الاسم: بهيه محمد مصطفى صوالي.

التاريخ: 2026/01/20.

التوقيع: 

الإهداء

إلى من كانوا السند قبل البداية، والدعاء في كل خطوة،

إلى والديّ العزيزين، حفظهما الله،

إلى عائلتي الكريمة التي منحتني الحب والدعم دون مقابل،

إلى كل من آمن بي وشجّعني على مواصلة الطريق رغم التحديات،

وإلى نفسي... التي اجتهدت وصبرت حتى وصلت.

أهدي هذا الجهد المتواضع، راجيةً أن يكون خطوة في طريق العلم والعطاء.

الباحثة

بهيبة محمد مصطفى صوالي

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله أولاً وآخرًا، الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني لإتمام هذه الرسالة.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى المشرف الفاضل على هذه الرسالة، لما قدمه من توجيه علمي سديد، ونصائح قيّمة، ومتابعة مستمرة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث وإخراجه بالصورة العلمية المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل، على ما تفضلوا به من ملاحظات بناءة وتوجيهات قيّمة أسهمت في تحسين جودة هذه الرسالة.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر إلى كل من قدّم لي الدعم والمساعدة، سواء بالنصيحة أو التشجيع أو توفير المعلومات، من أساتذتي وزملائي وكل من كان له أثر، ولو بكلمة، في مسيرتي الأكاديمية. وختامًا، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يكون لبننةً في خدمة العلم والمجتمع.

الباحثة

بهيّة محمد مصطفى صوالي

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنوان.....	أ.....
قرار لجنة المناقشة.....	ب.....
تفويض.....	ج.....
الإهداء.....	د.....
الشكر والتقدير.....	ه.....
قائمة المحتويات.....	و.....
قائمة الجداول.....	ح.....
قائمة الاشكال.....	ط.....
قائمة الملحقات.....	ي.....
قائمة الاختصارات.....	ك.....
الملخص باللغة العربية.....	ل.....
الملخص باللغة الإنجليزية.....	ن.....

الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها

1-1 المقدمة.....	1.....
2-1 مشكلة الدراسة.....	4.....
3-1 أهداف الدراسة.....	6.....
4-1 أسئلة الدراسة.....	7.....
1.4 أهمية الدراسة.....	8.....
6-1 النموذج المفاهيمي والمصطلحات الإجرائية.....	10.....
7-1 محددات الدراسة.....	13.....

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 تمهيد.....	14.....
2-2 التحول الرقمي في القطاع المصرفي.....	14.....
3-2 التأثير على الأداء المصرفي.....	16.....
4-2 جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية.....	17.....
5-2 أطر اعتماد التكنولوجيا في الخدمات المصرفية.....	19.....
6-2 التحول الرقمي في الأردن والأسواق الناشئة.....	21.....
7-2 الفجوات البحثية ومبررات الدراسة.....	24.....
8-2 الاستنتاج.....	26.....

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة و الإجراءات)

27	1-3 منهجية الدراسة.....
33	2-3 البصلة البحثية (Research Onion)
34	3-3 مجتمع الدراسة.....
39	4-3 عينة الدراسة (Study Sample)
45	5-3 أدوات الدراسة.....
47	3.6 متغيرات الدراسة.....
49	7-3 تحليل البيانات
51	8-3 إجراءات الدراسة.....

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

54	1-4 المقدمة
55	2-4 نظرة عامة على نتائج مراجعة الأدبيات المنتظمة
56	3-4 خصائص الدراسات المشمولة.....
65	4-4 التحول الرقمي وعلاقته بجودة الخدمة
68	5-4 أبعاد التحول الرقمي في البنوك
71	5-4 أبعاد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية
74	6-4 تطور الإطار المفاهيمي
75	7-4 ملخص الفصل.....

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

79	1-5 المقدمة
80	2-5 ملخص النتائج الرئيسية.....
84	3-5 الإسهامات النظرية.....
86	4-5 الدلالات العملية.....
87	5-5 التوصيات.....
89	6-5 محددات الدراسة.....
90	7-5 اتجاهات البحث المستقبلية.....
91	8-5 الخاتمة
93	قائمة المراجع
97	الملحقات.....

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الفصل - رقم الجدول
37	توزيع المقالات حسب قاعدة البيانات/ محركات البحث	1-3
42	ملخص معايير الإدراج والاستبعاد	2-3
45	ملخص لعملية اختيار الدراسات	3-3
56	مخطط تدفق - PRISMA عملية اختيار الدراسات الأولية	1-4
58	توزيع المقالات حسب سنة النشر	2-4
60	التوزيع الجغرافي للدراسات المدرجة	3-4
62	توزيع منهجيات البحث في الدراسات المشمولة	4-4
64	أساليب جمع البيانات في الدراسات المشمولة	5-4
66	نظرة عامة على النتائج حول علاقة التحول الرقمي وجودة الخدمة (DT-SQ)	6-4
68	أبعاد التحول الرقمي في البنوك التجارية	7-4
71	أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	8-4

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الفصل- رقم الشكل
6	الفجوات البحثية	1-1
12	العلاقات بين الأطر النظرية	2-1
29	مراحل المراجعة المنهجية للأدبيات	1-3
32	خطوات مراجعة الأدبيات المنتظمة الخاصة بالدراسة	2-3
34	البصلة البحثية	3-3
38	النسبة المئوية للمقالات حسب محركات البحث	4-3
39	توزيع المقالات حسب سنة النشر	5-3
43	مخطط تدفق PRISMA لاختيار الدراسات	6-3
58	اتجاه النشر لدراسات التحول الرقمي وجودة الخدمات (2014-2024)	1-4
61	التوزيع الجغرافي للدراسات حسب المنطقة	2-4
63	توزيع منهجيات البحث	3-4
67	النتائج حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة (DT-SQ)	4-4
69	أفضل 10 أبعاد للتحول الرقمي	5-4
72	أفضل 10 أبعاد لجودة الخدمة	6-4

قائمة الملحقات

الصفحة	العنوان	الرقم
97	جدول الدراسات التي تم تضمينها بالدراسة	1

قائمة الاختصارات

المصطلح بالعربي	المصطلح بالإنجليزي	الاختصار
الذكاء الاصطناعي	Artificial Intelligence	AI
واجهة برمجة التطبيقات	Application Programming Interface	API
الصراف الآلي	Automated Teller Machine	ATM
استخبارات الأعمال والتحليلات	Business Intelligence and Analytics	BIA
البنك المركزي الأردني	Central Bank of Jordan	CBJ
دكتوراه إدارة الأعمال	Doctor of Business Administration	DBA
جودة الخدمة الإلكترونية	Electronic Service Quality	E-SERVQUAL
الشرق الأوسط وشمال أفريقيا	Middle East and North Africa	MENA
عناصر التقارير المفضلة للمراجعات المنهجية وتحليلات البيانات	Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses	PRISMA
جودة الخدمة	Service Quality	SERVQUAL
المراجعة الأدبية المنهجية	Systematic Literature Review	SLR
نموذج قبول التكنولوجيا	Technology Acceptance Model	TAM
التكنولوجيا-المنظمة-البيئة	Technology-Organisation-Environment	TOE
النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	UTAUT
نظرية السلوك المخطط	Theory of Planned Behavior	TPB
التحول الرقمي	Digital Transformation	DT
جودة الخدمة	Service Quality	SQ

أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية في الأردن: مراجعة الأدبيات المنتظمة

إعداد

بهيه محمد مصطفى صوالي

إشراف

الدكتور فايز أحمد فايز البدري

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية في الأردن من خلال إجراء مراجعة منتظمة للأدبيات العلمية. وقد أُجريت الدراسة وفق بروتوكول بريزما (PRISMA)، حيث تم تنفيذ مراجعة منهجية منتظمة لـ (20) دراسة منشورة خلال الفترة ما بين (2014-2024). وقد تمت عملية البحث في عدد من قواعد البيانات ومحركات البحث العلمية العالمية، شملت: Scopus، Web of Science، IEEE Xplore، Google Scholar، ProQuest، Emerald Insight، و ScienceDirect.

وبعد تطبيق معايير الإدراج والاستبعاد وإجراءات التقييم المنهجي للجودة، تم تضمين (20) دراسة تجريبية في التحليل النهائي. وقد استعان التحليل بإطار التكنولوجيا-المنظمة-البيئة (TOE) ونموذج جودة الخدمة الإلكترونية (E-SERVQUAL) بهدف تحليل العلاقة بشكل متكامل بين أبعاد التحول الرقمي ونتائج جودة الخدمة.

توصلت الدراسة لعدة نتائج ومن أهمها أن ثلاثة عشر بُعدًا من أبعاد التحول الرقمي برزت في التأثير على جودة الخدمة. وبناءً على قاعدة قرار لعرض النتائج في الملخص عبر إبراز الأبعاد الأعلى تكرارًا، كانت أكثر الأبعاد تناوُلًا: البنية التحتية التكنولوجية (57.1%)، وأتمتة العمليات ورقمنتها (48.7%)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والقنوات الرقمية (46.8%)، والذكاء الاصطناعي والتحليلات (45.5%)، وتقنيات الأمان والتشفير (41.0%).

كما كشفت النتائج أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسينات واسعة في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال تعزيز إمكانية الوصول، والاعتمادية، والأمان، والاستجابة، والتخصيص في الخدمات المصرفية الإلكترونية. ومع ذلك، تكشف الدراسة عن فجوة بحثية تتمثل في تركّز (67.3%) من الدراسات على الجوانب التكنولوجية، في حين لم تُدرس الجوانب التنظيمية (22.4%) والبيئية (10.3%) بالقدر الكافي.

وتعرض الدراسة عددًا من التحديات الجوهرية التي تواجه نجاح التحول الرقمي للبنوك في الأردن، مثل: محدودية البنية التحتية التكنولوجية، ومقاومة التغيير داخل المؤسسات، وقضايا الأمن السيبراني، وتعقيدات الامتثال التنظيمي، وفجوة المهارات الرقمية. كما تقدم توصيات استراتيجية لأصحاب المصلحة حول ضرورة تبني نهج شامل للتحول الرقمي يجمع بين العوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية. وأوصت الدراسة مستقبلاً بإجراء دراسات تجريبية في السياق الأردني لاختبار الإطار المدمج (TOE-SERVQUAL) باستخدام مناهج كمية أو مختلطة، مع توسيع الاهتمام بالجوانب التنظيمية والبيئية مثل جاهزية المنظمة والثقافة التنظيمية وإدارة التغيير. كما تؤكد أهمية اعتماد تصاميم بحثية طويلة لتقديم فهم أدق لأثر التحول الرقمي واستدامته على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات المصرفية الإلكترونية، جودة الخدمة، البنوك

التجارية، الأردن، إطار (TOE)، نموذج (E-SERVQUAL)، مراجعة الأدبيات المنتظمة.

The Impact of Digital Transformation on the Quality of Electronic Banking Services in Commercial Banks in Jordan: A Systematic Literature Review (SLR)

Prepared by:
Baheya Mohammad Mustafa Sawali

Supervised by:
Dr. Fayez Ahmad Fayez Al-Badri

Abstract

This study aimed to examine the impact of digital transformation on the quality of electronic banking services in commercial banks in Jordan through conducting a systematic literature review. The study was carried out in accordance with the PRISMA protocol, through which a systematic review of (156) studies published during the period (2014–2024) was conducted. The search process was performed using several international academic databases and search engines, including: Scopus, Web of Science, IEEE Xplore, Google Scholar, ProQuest, Emerald Insight, and ScienceDirect .

After applying the inclusion and exclusion criteria and conducting methodological quality assessment procedures, (20) empirical studies were included in the final analysis. The analysis was guided by the Technology–Organization–Environment (TOE) framework and the Electronic Service Quality (E-SERVQUAL) model in order to comprehensively examine the relationship between the dimensions of digital transformation and service quality outcomes .

The study reached several important findings, most notably that thirteen dimensions of digital transformation were identified as influencing service quality. Based on a reporting decision rule to highlight the most frequently addressed dimensions, the most addressed dimensions were: technological infrastructure (57.1%), process automation and digitization (48.7%), mobile banking and digital channels (46.8%), AI and analytics (45.5%), and security and encryption technologies .(%41.0)

The results also revealed that digital transformation leads to substantial improvements in the quality of electronic services by enhancing accessibility, reliability, security, responsiveness, and personalization of electronic banking services. However, the study also revealed a research gap, as (67.3%) of the studies focused on technological aspects, while organizational (22.4%) and environmental (10.3%) aspects were not sufficiently examined .

The study also highlighted several critical challenges facing the success of digital transformation in Jordanian banks, such as limitations in technological infrastructure, resistance to change within organizations, cybersecurity issues, regulatory compliance complexities, and the digital skills gap. Accordingly, the study provides strategic recommendations for stakeholders emphasizing the need to adopt a holistic digital transformation approach that integrates technological, organizational, and environmental factors. Furthermore, the study recommends that future research should conduct empirical studies in the Jordanian context to test the integrated (TOE–SERVQUAL) framework using quantitative or mixed-method approaches, with greater attention to organizational and environmental aspects such as organizational readiness, organizational culture, and change management. It also emphasizes the importance of adopting longitudinal research designs to provide a more accurate understanding of the impact and sustainability of digital transformation on the quality of electronic banking services .

Keywords: Digital transformation, electronic banking services, service quality, commercial banks, Jordan, TOE framework, E-SERVQUAL, systematic literature review

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1-1 المقدمة

يُعدّ التحول الرقمي أحد أبرز التحولات المعاصرة، إذ يمثّل نقلة نوعية جذرية في أساليب عمل المنظمات عبر دمج التكنولوجيا في بنيتها وعملياتها. ويُعرّف التحول الرقمي تقنيًا على أنه استخدام التقنيات الرقمية الجديدة لتسهيل عمليات التغيير الهادفة للأعمال، مثل تحسين تجربة العملاء، أو تحسين العمليات، أو تطوير نماذج أعمال جديدة (Abdurrahman et al., 2024).

ومن منظور تنظيمي، يُنظر إلى التحول الرقمي بوصفه فكرة متكاملة تجمع بين التقنيات والتحويلات التنظيمية، ويمكن توظيفه استراتيجيًا كعملية مستمرة لإعادة تصميم العمليات الداخلية والأساليب الحالية للتأثير في البيئتين الداخلية والخارجية وتحقيق قيمة تنظيمية مستدامة (Rodrigues et al., 2023; Le et al., 2023).

يشهد التحول الرقمي في القطاع المصرفي العالمي تسارعًا غير مسبوق، إذ أظهرت دراسات عديدة زيادة كبيرة في وتيرة التحول واعتماد الخدمات الرقمية بعد جائحة كورونا (COVID-19). وقد حظي هذا التحول باهتمام واسع في دول الشرق الأوسط، ولا سيما في الأردن، حيث يُنظر إليه كضرورة استراتيجية لتعزيز التنويع الاقتصادي ورفع القدرة التنافسية، بالإضافة إلى كونه أداة رئيسة لتطوير وتحسين جودة خدمات القطاع المصرفي (Abdurrahman et al., 2024). وترتبط جودة الخدمات بأبعاد التحول الرقمي بعلاقة جوهرية؛ إذ يبرز الأمن السيبراني والتشفير كبعدين أساسيين لحماية بيانات العملاء من خلال أنظمة المصادقة وتقنيات سلسلة الكتل (Blockchain)، كما تسهم

الأئمة في تقليل الأخطاء البشرية وتعزيز سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة، بما في ذلك تسريع الموافقة على القروض ومعالجة المعاملات.

وعلى الرغم من الفوائد الكبيرة للتحويل الرقمي، فإن تطبيقه يواجه تحديات متعددة، وخصوصاً على المستوى التنظيمي، مثل محدودية دعم الإدارة العليا أو ضعف التزامها بإنجاح مبادرات التحويل، إضافة إلى نقص المهارات التقنية اللازمة لتنفيذ الأنظمة المتطورة بكفاءة. كما يفرض التنافس المتزايد بين البنوك التقليدية والشركات المالية وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) ضغوطاً على البنوك للاستمرار في الابتكار وتجاوز التعقيدات المرتبطة بالامتثال للوائح المحلية والدولية، بهدف حماية المستهلكين وضمان استقرار النظام المالي.

ويشير التحويل الرقمي في البيئة المصرفية إلى مستوى عالٍ من التكامل بين التكنولوجيا والوظائف والثقافة التنظيمية، بحيث تُعاد صياغة آليات تقديم القيمة للعملاء (Rodrigues et al., 2023). ويرتبط هذا التحويل مباشرة بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال تحسين سهولة الوصول والاستقرار والأمن في الخدمات البنكية الرقمية، فضلاً عن تحسين موثوقية الخدمات عبر التكرار والصيانة التنبؤية، وتيسير الاستخدام عبر واجهات تفاعلية بديهية وتجارب مخصصة، وضمان الموثوقية من خلال الاتصال المستمر وعدم انقطاع الخدمة، وهي جميعها عوامل حاسمة في قبول المستهلك.

وتشير الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى منصات تواصل رقمية تمكن المؤسسات المالية من تقديم المنتجات والخدمات عن بعد، وتشمل بوابات الإنترنت، وتطبيقات الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، ومنصات الدفع الرقمية (Bataineh et al., 2024). وعلى المستوى النظري، تُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها التفاعلات الرقمية بين المؤسسات والعملاء التي تمكنهم من الوصول إلى الخدمات المصرفية عن بعد دون الحضور الفعلي، بما في ذلك التحكم في الحسابات،

والتحويلات المالية، والمدفوعات، وخدمات الاستثمار (Nguyen et al., 2023). ويُعد الانتقال من النماذج التجارية التقليدية إلى النماذج الرقمية محورًا أساسيًا في خلق القيمة، من خلال تقديم الخدمات عبر قنوات متعددة والتركيز المتزايد على احتياجات العملاء، إضافة إلى تبني قرارات مستندة إلى البيانات وتوسيع إمكانات التخصيص. كما تمثل شركات التكنولوجيا المالية تحديًا وفرصة في آن واحد، من خلال تقديم خدمات متخصصة وسهلة الاستخدام تنافس الخدمات التقليدية، وفتح المجال أمام الشراكات والمشاريع المشتركة التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات.

ويُعدّ الأردن مجالًا واعدًا للبحث في الرقمنة المصرفية، إذ يعمل البنك المركزي الأردني على تطوير البنوك الرقمية ووضع أطر تنظيمية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في هذا المجال (Jordan Times, 2021). كما تسهم المبادرات الحكومية، مثل الاستراتيجية الوطنية للمدفوعات الإلكترونية (2023-2025) وتشريعات التمويل المفتوح وإتاحة واجهات برمجة التطبيقات (APIs)، في تعزيز البنية الداعمة للتمويل الرقمي (Jordan Times, 2021). ويجعل ذلك الأردن في موقع متقدم إقليميًا في مجال التمويل الرقمي، ويبرز الحاجة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في هذا السياق.

ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتقييم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، وتقديم معلومات استراتيجية للمؤسسات المصرفية والهيئات التنظيمية وصنّاع السياسات، بما يساعدهم على التعامل بفاعلية مع البيئة الرقمية الدينامية الجديدة.

ومن هذا المنطلق، جاء اختيار هذا الموضوع في ظل الأهمية المتزايدة للتحول الرقمي في القطاع المصرفي الأردني، ومحدودية الدراسات العربية التي تناولت أثره على جودة الخدمات

المصرفية الإلكترونية بصورة منهجية، إضافة إلى تشتت نتائج الدراسات السابقة واختلاف أبعادها ومناهجها. وانطلاقاً من ذلك، تعتمد هذه الدراسة على منهج مراجعة الأدبيات المنتظمة بهدف تجميع وتحليل الدراسات ذات الصلة، وتحديد الاتجاهات البحثية والفجوات المعرفية، بما يسهم في دعم الجهود الأكاديمية والتطبيقية لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية الأردنية، وتقديم معلومات مساندة لصنّاع القرار والجهات التنظيمية في التعامل مع البيئة الرقمية المتغيرة.

1-2 مشكلة الدراسة

يشهد التحول الرقمي في القطاع المصرفي نمواً متسارعاً على المستوى العالمي، مدفوعاً بالتطورات التكنولوجية وتغير سلوك المستهلكين والضغط التنافسية. ورغم هذا التوسع، تشير الأدبيات الحديثة إلى وجود فجوات بحثية واضحة، لا سيّما فيما يتعلّق بأبعاد الأمن السيبراني، والاستدامة البيئية، والتأثيرات التنظيمية للتحول الرقمي في الأسواق الناشئة، مقارنةً بالتركيز المكثّف على السياقات الاقتصادية المتقدمة (Shehadeh et al., 2024).

وفي السياق الأردني، تزايد اعتماد البنوك التجارية على التحول الرقمي لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متقدمة، مثل التطبيقات المصرفية والمدفوعات الرقمية. ومع ذلك، تُظهر الأدبيات نقصاً واضحاً في الدراسات التي تحلل بصورة منهجية أثر هذا التحول على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، إذ تتركز غالبية الدراسات السابقة على الدول المتقدمة وتتجاهل الخصوصيات التنظيمية والثقافية والسوقية للأسواق الإقليمية، بما فيها الأردن (Alqararah et al., 2025؛ Bataineh et al., 2024). وتزداد تعقيدات هذه المشكلة في ظل اختلاف البيئة التنظيمية والثقافية وتوقعات المستهلكين، ما قد يؤدي إلى تباين جوهري في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة الإلكترونية مقارنةً بما توصلت إليه نماذج طُورت

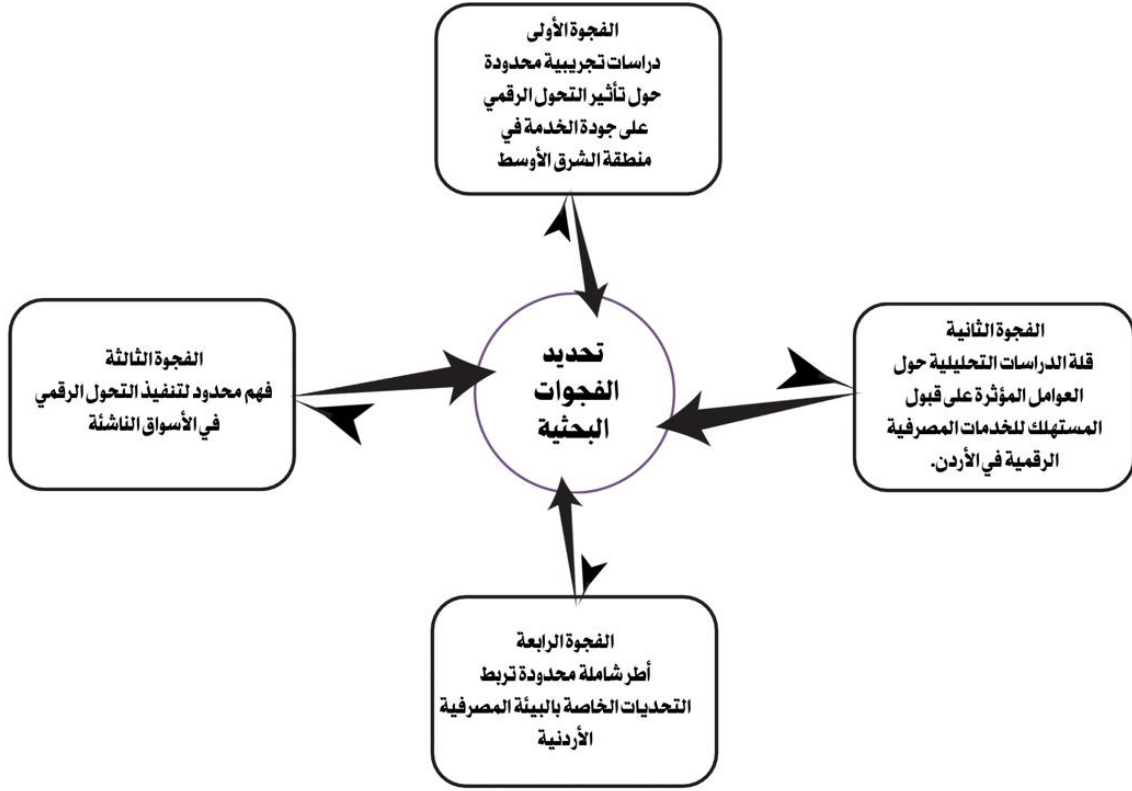
في اقتصادات متقدمة (Trung, 2025). كما تشير الأدبيات إلى محدودية النقاش حول قبول المستهلك للخدمات المصرفية الرقمية في الأردن، وعدم كفاية الدراسات التي تناولت المحددات المؤثرة في هذا القبول ضمن السياق التنظيمي والثقافي المحلي (Rodriguez et al., 2023).

إضافةً إلى ذلك، تفتقر الأسواق الناشئة، ومنها الأردن، إلى إطار متكامل يربط بين أبعاد التحول الرقمي المختلفة ومقاييس جودة الخدمة الإلكترونية، حيث لا تزال النماذج السائدة تركز بدرجة كبيرة على بيئات الدول المتقدمة، مما يجعل نتائجها غير حاسمة أو غير قابلة للتعميم في سياقات ذات بنية تكنولوجية وسلوك استهلاكي مختلفين (Le et al., 2023). كما أن التطورات التنظيمية الحديثة، مثل قوانين التمويل المفتوح وأطر حوكمة الذكاء الاصطناعي، لم تحظ بالاهتمام الكافي في الأدبيات من حيث تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وعلى المستوى التطبيقي، تشير دراسات حديثة إلى أن البنوك تواجه صعوبة في تحديد مستوى جودة الخدمة الرقمية الذي يلبي توقعات العملاء، خصوصًا بعد جائحة (COVID-19) التي أدت إلى توسع كبير في استخدام القنوات الرقمية، مقابل مستويات رضا متفاوتة عن جودة هذه الخدمات مقارنة بالخدمات التقليدية (Devineni, 2024؛ Gazi et al., 2024).

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في غياب مراجعة أدبيات منتظمة وشاملة تُعيد تنظيم وتحليل المعرفة المتاحة حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية، مع الأخذ في الاعتبار الأبعاد التكنولوجية والتنظيمية والبيئية، بما يسهم في سد الفجوات البحثية القائمة وتقديم أساس علمي يدعم تحسين جودة الخدمات الرقمية في السياقات المصرفية الناشئة.

ويمكن توضيح فجوات البحث في الشكل (1-1) كما يلي:



الشكل (1-1): الفجوات البحثية

المصدر: من إعداد الباحثة

3-1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى استكشاف أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية في الأردن.

وانطلاقاً من هذا الهدف الرئيس، صيغت الأهداف الفرعية التالية، بحيث ترتبط مباشرة بأسئلة

الدراسة وعلى النحو التالي:

الأهداف الفرعية:

- 1 تحديد أبعاد التحول الرقمي المطبقة في البنوك التجارية الأردنية وتقييم مدى تبنيها.
2. تحديد كيف يؤثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية.
3. تحديد التحديات الرئيسة التي تواجه البنوك التجارية الأردنية في تطبيق التحول الرقمي، وتصنيفها حسب نوعها وأثرها على جودة الخدمات.
4. اقتراح إطار عمل تطبيقي واقعي يتضمن مجموعة من التوصيات العملية لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية استنادًا إلى نتائج الدراسة.

4-1 أسئلة الدراسة

1. ما هي الأبعاد الرئيسة للتحول الرقمي التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية؟
2. كيف يؤثر التحول الرقمي على أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؟
3. ما أبرز التحديات التشغيلية والتنظيمية والتقنية التي تواجه البنوك التجارية الأردنية في تطبيق التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات؟
4. ما الإطار التطبيقي المقترح الذي يمكن أن تتبناه البنوك الأردنية لتجاوز التحديات وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

1.4 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في نهجها نحو أحد أهم المحاور في عالم الأعمال اليوم، والمتمثل في التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات الإلكترونية للبنوك التجارية ويمكن بلورة هذه الأهمية في الجانبين العلمي، والعملي وعلى النحو التالي:

أولاً: الأهمية العملية

ترتبط الدراسة الحالية ارتباطاً وثيقاً بأصحاب المصلحة بالقطاع المصرفي، ومن خلال هذه المراجعة سيتم تزويد المديرين التنفيذيين للبنوك بالمبادئ التوجيهية القائمة على الأدلة فيما يتعلق بتنفيذ خطط التحول الرقمي الفعالة والسيطرة على المخاطر والتحديات التي يمكن أن تكون مرتبطة بتنفيذ الخطط المحددة، ومن المتوقع أن تدعم النتائج عملية صنع القرار الاستراتيجي وبدورها ستساعد في تحديد الممارسات الفعالة على اعتبار أن القرارات الإستراتيجية القائمة على الأدلة تعمل كمصائد عند الانخراط في مبادرات التحول الرقمي كما عبر عنها (Rodrigues et al., 2023).

بالإضافة إلى ذلك، ستساعد نتائج الدراسة صانعي السياسات والمنظمين من تصميم أحكام تنظيمية مواتية لتشجع الابتكار وحماية المستهلك والاستقرار المالي. كما ستكون الدراسة قابلة للتطبيق في المسائل التنظيمية لتنظيم الخدمات المصرفية الرقمية وشروط الترخيص وتنظيم التكنولوجيا الجديد. ويتوقع أن تسهم الدراسة في توفير المعرفة لشركات التكنولوجيا المالية، فيما يتطلبه السوق وما يتوقعه العملاء في السياق المصرفي في الأردن، من أجل تطوير الحلول التي ستلبي الاحتياجات المحددة والميول الثقافي للسوق المحلي.

ستكون معايير جودة الخدمات الرقمية أكثر وضوحًا وشفافية للعملاء في القطاع المصرفي، الأمر الذي يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرار لديهم وتعزيز قدرتهم على تكوين توقعات أكثر دقة وواقعية بشأن مستوى الخدمة المقدمة، كما أشار (Nguyen-Thi-Huong et al., 2023).

ثانيًا: الأهمية العلمية

تساهم الدراسة الحالية في إثراء الدراسات الأكاديمية للمكتبة العربية، كونها تعمم نظرية التحول الرقمي على قطاع البنوك في منطقة الأردن والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وهو ما يمثل فجوة بحثية في هذا الخصوص لهذا النوع من مراجعات الأدبيات المنتظمة على حد علم الباحثة.

كما توفر الدراسة تحققًا تجريبيًا للعلاقة بين أبعاد التحول الرقمي ومقاييس جودة الخدمة وتطوير النظريات التي تم اختيارها، إذ يقدم تفاعل كل من أطر نظرية التكنولوجيا- المنظمة- البيئة (TOE) وإطار نظرية جودة الخدمة (SERVQUAL) تحليل شامل يمكن استخدامه في مثل هذه الدراسات في الأسواق الناشئة (Tornatzky and Fleischer, 1990; Parasuraman et al., 1988). كما ومن المتوقع أن تعزز الدراسة فهم المتغيرات الظرفية التي أشار إليها (Kajla et al., 2024) على أنها تؤثر على نتائج التحول الرقمي في سياق البنوك، والبنوك العربية.

كما وتتوقع الباحثة أن تدعم النتائج اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة لقطاع البنوك الأردني واستراتيجيات الاقتصاد الرقمي الوطني، وستوفر إطارًا مرجعيًا للأبحاث المستقبلية من هذا النوع في جميع دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتساعد على خلق المعرفة في المنطقة وإجراء المقارنات.

1-6 النموذج المفاهيمي والمصطلحات الإجرائية

استجابةً لما سبق عرضه من مشكلة الدراسة والفجوات البحثية، تم اعتماد إطار مفاهيمي يوضح العلاقات النظرية بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما ينسجم مع أسئلة الدراسة وأهدافها.

تستخدم هذه الدراسة إطاراً مفاهيمياً مفصلاً يجمع بين إطارين نظريين مكملين لتقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الأردن. يعتمد النموذج على دمج إطار (التكنولوجيا- المنظمة- البيئة) (TOE) ونموذج جودة الخدمة (SERVQUAL)، بهدف تقديم رؤية شاملة تجمع بين متغيرات التبنّي وأبعاد جودة الخدمة.

تم اختيار إطار (التكنولوجيا- المنظمة- البيئة) (TOE) من بين نماذج اعتماد التكنولوجيا الأخرى لعدة أسباب وجيهة. فهو أكثر ملاءمة لقياس التحول الرقمي على مستوى البنك مقارنةً بنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي يركز على سلوك الأفراد. كما أنه يتفوق على نظرية نشر الابتكار (DOI) لأنه يدمج السياق التنظيمي والبيئي بشكل يعكس طبيعة النظام المصرفي الأردني. الإطار (TOE) الذي طوره (Fleischer & Tornatzky, 1990) يُعد من أبرز النماذج المستخدمة للتنبؤ بمدى تبني المؤسسات للتكنولوجيا، حيث يركز على ثلاثة أبعاد رئيسية: البيئة التكنولوجية (مثل التشفير والأمن السيبراني، التكامل الذكي، الأتمتة)، البيئة التنظيمية (الموارد، حجم الشركة، المركزية، الهياكل الإدارية، مستوى الاتصال الداخلي)، والبيئة البيئية (المنافسة، هيكل الصناعة، السياسات التنظيمية، العوامل الماكرو اقتصادية). هذه العناصر معاً تضع قيوداً أو توفر فرصاً أمام الابتكار التكنولوجي.

أما نموذج (SERVQUAL) فقد تم اختياره لتصميمه القوي القائم على النظرية وملاءمته لقياس جودة الخدمات المصرفية الرقمية. بخلاف نموذج (SERVPERF)، يقدم (SERVQUAL) تحليل فجوة

بين الخدمة المتوقعة والخدمة المتصورة، وهو ما يتيح فهمًا أعمق لمجالات التحسين المطلوبة. يقوم النموذج بقياس الجودة عبر خمسة أبعاد: الاستجابة (السرعة والاستعداد لمساعدة العملاء)، الموثوقية/الاعتمادية (القدرة على الوفاء بالوعد بدقة)، الأمان/الضمان (المعرفة والقدرة على كسب الثقة)، التعاطف (الاهتمام والاعتناء بالعملاء)، والملموسية (مظهر المرافق والتجهيزات ووسائل الاتصال).

يتمثل جوهر الجمع بين الإطارين في أن (TOE) يفسر العوامل المؤثرة في تبني التحول الرقمي على مستوى البنوك، بينما يقوم (SERVQUAL) بقياس جودة الخدمة من منظور العملاء. ومن ثم، فإن التكامل بينهما يوفر تغطية تحليلية أشمل لا يمكن لأي منهما تحقيقها منفردًا، حيث يربط بين التبني والأداء.

اعتمدت الدراسة أيضًا على مجموعة من المصطلحات المفتاحية (الاجرائية) التي توضح أبعاد البحث، منها:

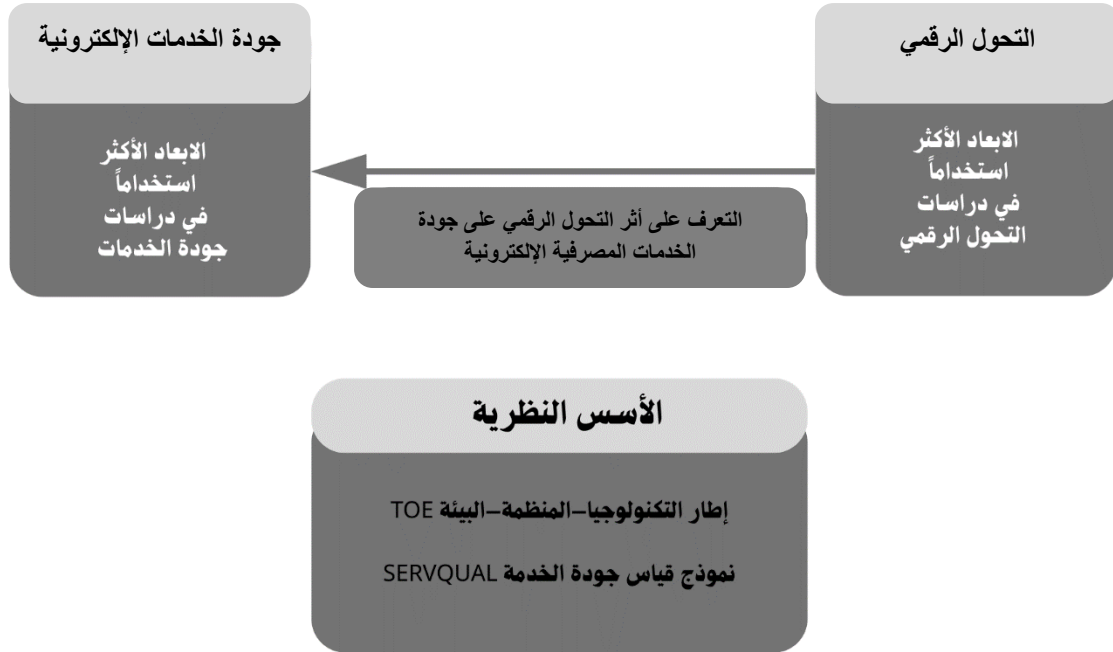
التحول الرقمي: دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع عمليات الأعمال المصرفية بما يؤدي إلى تغيير جذري في طريقة عمل البنك وتقديم القيمة للعملاء.

جودة الخدمة المصرفية: مستوى الكمال أو التميز في الخدمات كما يدركه العملاء، ومدى القدرة على تلبية أو تجاوز توقعاتهم.

البنوك التجارية: مؤسسات مالية تقبل الودائع وتقدم القروض للأفراد والمؤسسات.

الخدمات المصرفية الإلكترونية: تقديم الخدمات عبر قنوات رقمية مثل الإنترنت، الهاتف المحمول، أو أجهزة الصراف الآلي.

ويوضح النموذج المفاهيمي الشكل (1-2) العلاقات بين هذه الأطر النظرية.



(1-2): العلاقات بين الأطر النظرية

يقدم النموذج النظري إطاراً تحليلياً يساعد على فهم الارتباطات متعددة الأبعاد بين عوامل تبني التكنولوجيا (التي يتم تحليلها باستخدام إطار TOE) ونتائج جودة الخدمة (التي يتم قياسها باستخدام أبعاد SERVQUAL) في بيئة الخدمات المصرفية الرقمية في الأردن. وسيساعد هذا الإطار في البحث التطبيقي على تحديد المتغيرات المهمة، والارتباطات، وطرق القياس للإجابة عن أسئلة وأهداف البحث.

7-1 محددات الدراسة

تُحدّد هذه الدراسة ضمن مجموعة من المحددات المنهجية والعلمية التي تُسهم في تفسير نتائجها، وذلك على النحو الآتي:

نطاق المتغيرات: تقتصر الدراسة على تحليل أثر التحول الرقمي بوصفه متغيراً مستقلاً على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بوصفها متغيراً تابعاً، دون التوسع في دراسة المتغيرات المالية أو التسويقية الأخرى التي قد تؤثر على أداء البنوك.

نطاق الأبعاد: تركّز الدراسة على الأبعاد الأكثر شيوعاً للتحول الرقمي وجودة الخدمة كما وردت في الدراسات المشمولة بالمراجعة، وبالتالي لا تشمل الأبعاد النادرة أو التي وردت بشكل محدود جداً في الأدبيات.

نطاق المصادر العلمية: تعتمد الدراسة على قواعد البيانات ومحركات البحث الأكاديمية التالية: *Scopus, Web of Science, IEEE Xplore, Google Scholar, ProQuest, Emerald Insight, ScienceDirect*

وبالتالي قد لا تشمل الدراسات غير المفهرسة في هذه القواعد أو التقارير غير الأكاديمية. **النطاق الزمني للأدبيات:** تقتصر الدراسة على تحليل الدراسات المنشورة خلال الفترة (2014-2024)، وبالتالي فإن النتائج تعكس الاتجاهات البحثية خلال هذه الفترة الزمنية دون التعميم على التطورات اللاحقة.

الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 تمهيد

يتناول هذا الفصل مراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة بسياق التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية بالأسواق الناشئة والأردن. ويعرض الفصل الاتجاهات الرئيسية في فهم التحول الرقمي، ويناقش هذه الأفكار ضمن هيكل موضوعي يركز على نماذج جودة الخدمة والعوائق الأساسية التي تواجه البنوك عند إدخال التغييرات.

2-2 التحول الرقمي في القطاع المصرفي

2-2-1 التصور والمحركات

تُعد الرقمنة تحولًا جوهريًا لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا فحسب، بل يركز أيضًا على التغيير التنظيمي والاستراتيجي والثقافي الذي يعيد تشكيل آليات خلق القيمة داخل الخدمات المصرفية من خلال المقابلات النوعية التي أجراها (Abdurrahman et al., 2024a) مع (18) متخصصًا مصرفيًا، تم تحديد ست قدرات ديناميكية رئيسية تدعم نجاح التحول الرقمي المصرفي بالاعتماد على إطار عمل (TOE)، وتشمل: القدرة التكنولوجية، وصياغة الاستراتيجيات، والموارد البشرية.

ويقود التحول الرقمي في الصناعة المصرفية عدة عوامل رئيسية؛ فقد أثبت (Abdurrahman et al., 2024b) باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية أن القدرات الديناميكية تسهم بشكل إيجابي في التحول الرقمي والابتكار، مما ينعكس على تحسين الأداء المصرفي. وتُعد توقعات العملاء من أبرز القوى الدافعة، إذ يطالب العميل المصرفي المعاصر بخدمات أسرع وأكثر تخصيصًا، وهو ما أصبح ممكنًا بفضل تعدد القنوات الرقمية (Le et al., 2023). كما أن التهديد المتزايد الذي تمثله شركات

التكنولوجيا المالية على البنوك التقليدية، دفع هذه الأخيرة إلى تسريع خطواتها نحو الرقمنة (Alzuod et al., 2025). وأظهر استطلاع شمل (400) مشارك في الأردن، أن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً بارزاً في تعزيز التمويل المستدام والشمول المالي والتفاعل مع العملاء.

وقد جاء إنشاء البنك المركزي الأردني لأطر الأنظمة الرقمية (Jordan Times, 2021) وإصدار إرشادات التمويل المفتوح (Jordan Times, 2022) كدليل على أن الجهات التنظيمية قادرة على تسهيل التحول نحو الرقمنة دون المساس بالاستقرار المالي أو حماية المستهلك.

2-2-2 التقنيات والقدرات الرقمية

يرتكز القطاع المصرفي على مجموعة من التقنيات الأساسية التي تشكل جوهر التحول الرقمي. فقد درس (Bany Mohammad et al., 2022). تجارب تطبيق ذكاء الأعمال والتحليلات (BIA) في البنك العربي الأردني على عينة من (120) موظفًا، واكتشفوا أن الجوانب التكنولوجية والتنظيمية والبيئية في إطار عمل (TOE) قد لعبت دورًا حاسمًا في تنفيذ تحليل ذكاء الأعمال (BIA). كما فحص (Kylini et al., 2019) آراء (305) من عملاء البنوك الإسلامية في الأردن، ووجدوا أن أبعاد ذكاء الأعمال، بما في ذلك خدمات أجهزة الصراف الآلي والتمويل الإلكتروني والمدفوعات الإلكترونية، كان لها أثر إيجابي في تعزيز جودة الخدمات الرقمية.

تُعد تقنية سلسلة الكتل (Blockchain) نقطة تحول مهمة في العمليات المصرفية. فقد دمج (Kajla et al., 2024). عملية التحليل الهرمي الضبابي (Fuzzy AHP) والتي تعتبر أداة قوية ومرنة لدعم اتخاذ القرارات في بيئات غامضة ومعقدة، مع إطار عمل (التكنولوجيا- المنظمة- البيئة) (TOE) لتقديم تصور شامل لاعتبارات اعتماد سلسلة الكتل (Blockchain)، مسلطين الضوء على

الاستعداد التكنولوجي، والدعم التنظيمي، والتخفيف من العوائق التنظيمية بوصفها محددات رئيسية في وقت التبني القابل للبرمجة.

كما يسهم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تمكين البنوك من تخصيص الخدمات، واكتشاف الاحتيال، وأتمتة العمليات، وإدارة المخاطر بكفاءة أعلى (Abdurrahman et al., 2024).

2-3 التأثير على الأداء المصرفي

تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الثورة الرقمية والمزيد من النجاح في الصناعة المصرفية. يذكر (Nguyen-Thi-Huong et al., 2023) أن التأثير المباشر للنهج الرقمي إيجابي لأنه يزيد الكفاءة ورضا العملاء ويعزز الفعالية المالية.

وقد ناقش (Shehadeh et al., 2024) موضوع البنوك الإسلامية في الأردن، وذكر أن التكامل الرقمي لا يبسط العملية فحسب، بل يمكن أن يؤدي أيضًا إلى تعزيز تجربة العملاء وتزويد البنك بميزة تنافسية.

ولهذا السبب، أكد (Bataineh et al., 2024) أن من المفارقات في الأردن وجود حوالي (63%) من إجمالي التميز التشغيلي يأتي من خلال القنوات المصرفية الرقمية. وكان ينظر إلى استخدام التقنيات الناشئة مثل الأدوات الاجتماعية وروبوتات الدردشة والجوال والمحافظ الرقمية على أنها تلعب دورًا كبيرًا في تحسين هذه المدفوعات. بالإضافة إلى ذلك، وجد أن الثقافة التنظيمية تخفف بشكل كبير من الفوائد، مما يشير إلى القيمة المشتركة للعاملين لثقافة مكان العمل والتكنولوجيا في تحسين نتائج الأداء.

وفي ضوء ما سبق، يتضح للباحثة أن نماذج قياس جودة الخدمة، وعلى رأسها SERVQUAL ونسخته الإلكترونية E-SERVQUAL، قد أثبتت فاعليتها في تفسير رضا العملاء وولائهم في السياقات المصرفية التقليدية والرقمية على حد سواء. إلا أن تباين الأبعاد المستخدمة، واختلاف نتائج الدراسات باختلاف السياقات الثقافية والتنظيمية، لا سيما في مرحلة ما بعد جائحة (COVID-19)، يشير إلى أن قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يمكن التعامل معه كنموذج ثابت أو موحد. ومن هذا المنطلق، ترى هذه الدراسة أن فهم جودة الخدمة الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية يتطلب مقارنة تكاملية تأخذ في الاعتبار طبيعة القنوات الرقمية، وتغير توقعات العملاء، وتأثير التحول الرقمي كمنظومة شاملة، وليس كمجموعة أدوات تقنية فقط.

2-4 جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية

2-4-1 أطر عمل قياس جودة الخدمة (SERVQUAL) والخدمة الإلكترونية (E-SERVQUAL) يرتبط رضا العملاء وولائهم بالخدمات المصرفية ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة. ويقاس نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) خمسة أبعاد أساسية، هي: الملموسية، الموثوقية/ الاعتمادية، الاستجابة، الأمان/ الضمان، والتعاطف (Parasuraman et al., 1988). ومع ذلك، يجب تكيف هذا النموذج للتحقق من جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يتناسب مع خصائص تقديم الخدمات عبر القنوات الرقمية.

استخدم (Pakurar et al., 2019) نسخة معدلة من نموذج (SERVQUAL) في دراسة شملت (1676) من العملاء الأردنيين. وطوروا نموذج (E-SERVQUAL) المكوّن من ثمانية أبعاد: الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، الموثوقية، سهولة الوصول، البعد المالي، وكفايات الموظفين. وأظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة تفسر بدرجة كبيرة رضا العملاء في الأسواق

المصرفية (Balbin-Romero et al., 2022)، إلا أنها تحتاج إلى تعديلات ثقافية وسياقية قد تؤثر في مقاييس جودة الخدمة المستقبلية.

كما استخدم (Raza et al., 2020) نموذج (SERVQUAL) للتحقيق في القروض والمنتجات والخدمات المصرفية لدى عينة مكونة من (500) عميل، بالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية (PLS-SEM). وأكدوا أن أبعاد (E-SERVQUAL) الخاصة بهم، والتي شملت سهولة الاستخدام، الكفاءة، تلبية الاحتياجات الشخصية، وتنظيم الموقع، أثرت بشكل إيجابي في رضا العملاء وولائهم. ويشير ذلك مرة أخرى إلى أن هذا النموذج المعدل، المطور في سياق الخدمات المصرفية الإلكترونية، لبي الحاجة إلى وضع مقاييس جديدة لجودة الخدمات.

2-4-2 اعتبارات جودة الخدمة بعد COVID-19

سهل سياق جائحة كورونا (COVID-19) نمو التطبيقات المصرفية الرقمية وغير توقعات العملاء. فقد قام (Gazi et al., 2024) بفحص رضا العملاء عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بعد (COVID-19) باستخدام عينة من (280) عميلاً، واعتمدوا على نماذج قياس جودة الخدمة (SERVQUAL) و (SEM) المعدلة كمقياس. أظهرت النتائج أن الكفاءة، الموثوقية، الاستجابة، والأمان تلعب دوراً كبيراً في رضا العملاء، مع كون الموثوقية العامل الأكثر أهمية بعد الوباء. وتشير هذه الدراسة إلى أن الخدمات الموثوقة عبر الإنترنت أصبحت أكثر أهمية بسبب زيادة استخدام العملاء للخدمات المصرفية عن بُعد.

2-5 أطر اعتماد التكنولوجيا في الخدمات المصرفية

2-5-1 إطار عمل التكنولوجيا والمنظمة والبيئة (TOE)

قام (Tornatzky & Fleischer, 1990) بتطوير إطار عمل (TOE) الذي يوضح كيف تتفاعل العناصر التكنولوجية والتنظيمية والبيئية لتشكل منظورًا جماعيًا لتحديد اختيار التبنّي. وقد كان إطار (TOE) مفيدًا بشكل خاص لدراسة التحول الرقمي في البحوث المصرفية نظرًا لشموليته.

تتضمن الخلفية التكنولوجية ميزات التقنيات مثل الوظائف، التعقيد، التوافق، والميزة النسبية (Bany Mohammad et al., 2022). بينما يركز السياق التنظيمي على الخصائص الداخلية للشركة، بما في ذلك الحجم، الهيكل، دعم الإدارة، توفر الموارد، والثقافة (Abdurrahman et al., 2024a). أما السياق البيئي، فيأخذ بعين الاعتبار التأثيرات الخارجية، بما في ذلك القوى التنافسية، الاحتياجات التنظيمية، ومتطلبات العملاء (Kajla et al., 2024).

وقد أظهر مسح أجراه (Marei et al., 2023) على (215) موظفًا في البنوك التجارية الأردنية وجود ارتباطات إيجابية بين الميزة النسبية، دعم الإدارة العليا، القوة التنافسية، واعتماد التكنولوجيا المالية. والأهم من ذلك، أظهر تحليلهم أن حالة الاستعداد التنظيمي تعمل كوسيط، مما يعني أن محددات الاستعداد الداخلي تحدد قدرة البنوك على الاستفادة من تأثيرات البيئات التكنولوجية والخارجية، ونجاحها في اعتماد التكنولوجيا.

2-5-2 نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)

يُعد نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) من النماذج الأساسية التي تركز على قبول المستخدم على مستوى الأفراد، وقد تم تطويره في الأصل بواسطة (Davis, 1989) لقياس مدى سهولة استخدام التقنية والفائدة المتوقعة في قبول المستخدم للأنظمة الجديدة. لاحقًا، تم توسيع النموذج إلى (TAM2)

لتضمنين عوامل إضافية مثل التأثير الاجتماعي والظروف الذاتية للمستخدم، وقد تم تطويره أيضًا ضمن أطر أوسع مثل (UTAUT) لتفسير سلوكيات الاستخدام في سياقات متعددة.

في السياق الأردني، اختار (Anouze & Alamro, 2020) استخدام (TAM)، ونظرية السلوك المخطط (TPB)، وأطر (TOE) لتحليل نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية. وأظهرت نتائجهم أن نية المستخدم لاعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية تعتمد على سهولة الاستخدام، والفائدة، والتكلفة، والتأثير الاجتماعي، والثقة، وهو ما يعكس الطبيعة متعددة العوامل لاعتماد التكنولوجيا.

قدم (Bara & Ali, 2025) تحليلاً للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الأردن وباستخدام البيانات المستجيبة بشكل صالح (n=437)، وجدوا أن تطبيق نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) أظهر أن سهولة الاستخدام المدركة، والفائدة المدركة، والتكلفة، والتأثير الاجتماعي، والثقة كان لها تأثير كبير على نية اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. وأشارت هذه الدراسة إلى أن العناصر الخمسة لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كانت قابلة للتطبيق بشكل خاص على العملاء في الأردن، لأن الثقة والراحة تعتبران من الاهتمامات الجوهرية للعملاء.

بينما أجرى (Kitsios & Kamariotou, 2021) مسحاً شمل (161) موظفاً في البنوك اليونانية، ووجدوا أن الفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدرك، والدعم التنظيمي لهم دور في قبول التحول الرقمي. ويشير هذا إلى أن نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) يمكن أيضاً استخدامه من منظور تطبيق العملاء وكذلك قبول الموظفين لأنظمة الخدمات المصرفية الرقمية في بنوكهم، وهي اعتبارات مهمة غالباً ما يتم تجاهلها أثناء تنفيذ أنظمة الخدمات المصرفية الرقمية.

2-6 التحول الرقمي في الأردن والأسواق الناشئة

2-6-1 السياق المصرفي الأردني

أثبت الأردن مكانته كرائد إقليمي في المبادرات المتعلقة بالتمويل الرقمي. فقد اتخذ البنك المركزي الأردني زمام المبادرة لإنشاء أطر تنظيمية لدعم الخدمات المصرفية الرقمية، بما في ذلك إعداد خارطة طريق للبنوك الرقمية وتقديم إرشادات تنظيمية بشأن استخدام الذكاء الاصطناعي (Jordan Times, 2021). وتوضح الاستراتيجية الوطنية للمدفوعات الإلكترونية ولوائح التمويل المفتوح (2023-2025)، بما يشمل واجهات برمجة التطبيقات، مبادرة الأردن لبناء إطار تنظيمي يعزز الابتكار مع الحفاظ على حماية المستهلك والاستقرار المالي (Jordan Times, 2022).

علاوة على ذلك، كانت البنوك الأردنية سباقة في متابعة التنمية الرقمية (Bataineh et al., 2024)، مستخدمة قنوات وتقنيات رقمية متنوعة لتعزيز الخدمات المقدمة. ومع ذلك، تشير الدراسات إلى أن التحسينات في جودة الخدمة لم تتماش دائماً مع المبادرات التقنية. فقد أشار (Alqararah et al., 2025) إلى أنه رغم ارتباط قدرات التحول الرقمي إيجابياً بالأداء المتصور في البنوك التجارية الأردنية، حيث تمثل (68%) من الفارق، إلا أن هناك فجوة في الاستفادة من الاستثمار في القدرات الرقمية للحصول على أداء موثوق به بسبب جودة الخدمة.

2-6-2 التكنولوجيا المالية (Fintech) والاستدامة

قدم (Alzuod et al., 2025) دراسةً لأثار التكنولوجيا المالية (Fintech) على استدامة البنوك في الأردن من خلال مسح شمل (400) مشارك (300 عميل و100 مهني)، وتشير النتائج إلى أن للتكنولوجيا المالية دورًا كبيرًا في تعزيز ممارسات التمويل المستدام ($b = 0.6498$)، والشمول المالي، وإشراك العملاء في الأردن. وقد أكد الباحثون أن التكنولوجيا المالية لم تعد تشكل تهديدًا للبنوك

التقليدية فحسب، بل تمثل أيضًا فرصة لتحسين ملف الاستدامة وتقديم الخدمات لشرائح كانت تعاني من نقص الخدمات سابقًا.

ومع اندماج حلول التكنولوجيا المالية في النظام المصرفي الأردني، أصبحت البنوك قادرة على تقديم الخدمات المالية لجميع السكان من خلال معاملات أقل تكلفة، وإجراءات أبسط لفتح الحساب، والوصول إلى شرائح السكان التي لم تتعامل مع البنوك سابقًا. ومع ذلك، يضغط هذا أيضًا على البنوك التقليدية لتسريع عملية التحول الرقمي للبقاء قادرة على المنافسة داخل الأردن (Marei et al., 2023).

2-6-3 تحديات التنفيذ في الأسواق الناشئة

تواجه قضية التحول الرقمي في الأسواق الناشئة تحديات فريدة ومتعددة فقد أشار (Rodrigues et al., 2023) إلى أن إدارة التكنولوجيا تُعد عاملاً مهمًا يساهم في التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتتطلب مهارات متقدمة للتعامل مع التعقيد التكنولوجي وصعوبات التكامل والتغيير التنظيمي. وتزداد التعقيدات في الأسواق الناشئة بسبب قيود البنية التحتية، وعدم القدرة على التنبؤ التنظيمي، والأمية الرقمية لدى العملاء.

وتُعد الثقافة التنظيمية أحد التحديات الرئيسية أمام التحول الرقمي في البنوك، إذ قد تعيق النزعة المحافظة السائدة في المؤسسات المصرفية التقليدية (التي يتسم فيها اتخاذ القرار بالمركزية من أعلى إلى أسفل) متطلبات التحول الرقمي التي تقوم على المرونة، والتجريب، وسرعة التكيف (Abdurrahman et al., 2024a). كما أكد (Bataneh et al., 2024). أن الثقافة التنظيمية تلعب دورًا محوريًا كمتغير وسيط في العلاقة بين القنوات المصرفية الرقمية والتميز التشغيلي، حيث تُعد مواءمة الثقافة التنظيمية مع متطلبات التحول الرقمي عاملاً حاسماً لنجاح عملية التنفيذ.

كما يوجد نقص كبير في المهارات الفنية داخل المؤسسات المصرفية، مما يشكل عقبة أمام نشر الأنظمة الرقمية المتقدمة، وتحتاج البنوك إلى كوادرات تتمتع بخبرة في علوم البيانات، والأمن السيبراني، وتطوير البرمجيات، وتطوير تجربة العملاء الرقمية (Kajla et al., 2024)، ويتمثل التحدي في توظيف هذه القدرات، وتطويرها، ونقل المعرفة، إذ لا توجد حلول مستدامة لكيفية إشراك الموظفين الرئيسيين في إدارة نقل المعرفة من الشركاء الخارجيين داخل المؤسسة، لا سيما في الأسواق الجديدة حيث القدرة التنافسية في تبادل المهارات التقنية مرتفعة.

2-6-4 عوامل النجاح

تم تحديد عدد من العوامل الأساسية التي تسهم في إنجاح عملية التحول الرقمي في الخدمات المصرفية. إذ أن التركيز على المبادرات وتخصيص الموارد لها يكون أكثر فاعلية عندما يكون القادة مستعدين دائماً لدعمها، مع توفير الإدارة العليا للدعم اللازم (Marei et al., 2023). كما تتأثر فعالية جهود التحول الرقمي باستعداد النسيج التنظيمي، أو البنية التحتية التكنولوجية، إضافةً إلى توافر رأس المال البشري (Marei et al., 2023).

يمكن تعزيز احتمالية التبني ورفع مستويات الرضا من خلال اتباع مناهج تصميم تتمحور حول العملاء، مع التركيز على تجربة المستخدم (Le et al., 2023).

وأكد (Al-Ghazawi et al., 2024) أن أبعاد نكاء الأعمال تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الرقمية عند تنفيذها بالشكل الصحيح، حيث ترتبط هذه الجودة بالخدمات الموجهة للعملاء، مثل تشغيل أجهزة الصراف الآلي، عمليات التمويل الإلكتروني، وتطبيقات أنظمة الدفع الإلكتروني.

كما تمكن القدرات الاستراتيجية وقدرات تحديد المواقع التنافسية البنوك من تمييز عروضها الرقمية وخلق مزايا تنافسية مستدامة (Alqararah et al., 2025). ولا يقتصر ذلك على التنفيذ التكنولوجي

فحسب، بل يشمل أيضًا وجود رؤية استراتيجية واضحة، وفهم عميق للسوق، والقدرة على توقع الديناميكيات التنافسية والاستجابة لها بفاعلية.

2-7 الفجوات البحثية ومبررات الدراسة

على الرغم من تزايد الأدبيات حول التحول الرقمي في القطاع المصرفي، لا تزال هناك فجوات أساسية في السياق المحلي:

أولاً، على الرغم من الانتشار الواسع لأبحاث التحول الرقمي على المستوى العالمي، إلا أن الدراسات التجريبية التي تبحث في تأثيره على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وبخاصة في الأردن، ما تزال محدودة نسبياً. إذ يتركز معظم الإنتاج العلمي في السياقات الغربية أو الآسيوية، وهي سياقات تختلف من حيث البنية التنظيمية، والثقافة المؤسسية، ودرجة نضج الأسواق المالية، ومستوى التطور التكنولوجي، والأطر التشريعية الناظمة للعمل المصرفي. ويؤدي هذا التباين إلى تقييد إمكانية تعميم نتائج تلك الدراسات على البيئة الأردنية، مما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسات معمّقة تأخذ في الاعتبار الخصوصية المؤسسية والاقتصادية والتنظيمية للقطاع المصرفي في المنطقة، والتحقق من مدى انطباق نماذج التحول الرقمي وجودة الخدمة المطورة في بيئات أخرى محلية (Kajla et al., 2024; Rodriguez et al., 2023).

ثانياً، لم يتم بعد التحقيق بشكل شامل في العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي المحددة ونتائج جودة الخدمة. بينما تدرس بعض الدراسات اعتماد التكنولوجيا أو جودة الخدمة كلٌّ على حدة، فإن القليل منها يدمج بين المنظورين لتعقب كيفية تأثير تقنيات معينة وأساليب التنفيذ على أبعاد

جودة الخدمة المختلفة (Le et al., 2023). إن توضيح هذه الروابط سيوفر إرشادات عملية

للبنوك التي تعطي الأولوية للاستثمارات الرقمية.

ثالثاً، يحتاج فهم قبول المستهلك للخدمات المصرفية الرقمية في السياقات ذات الخصوصية

الثقافية والتنظيمية، مثل الأردن، إلى تحليل منهجي أعمق. فالعوامل الثقافية، مثل معايير

الثقة، وتوقعات الخصوصية، وتوجه العلاقات، والمواقف تجاه التكنولوجيا، تُعد محددات

رئيسية لاستجابة العملاء للعروض الرقمية وتبنيهم لها. إلا أن الأدبيات الحالية في السياق

الأردني تقتصر إلى دراسات تُحلّل هذه العوامل ضمن إطار متكامل يربط بين قبول المستهلك،

وأبعاد التحول الرقمي، ومؤشرات جودة الخدمة الإلكترونية. وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى

معالجة هذه الفجوة من خلال مراجعة أدبيات منتظمة تقوم برصد وتصنيف المتغيرات الثقافية

والتنظيمية المرتبطة بقبول المستهلك كما وردت في الدراسات السابقة، وتحليل أنماط نتائجها

في ضوء السياق الأردني، بما يسهم في تقديم فهم أكثر دقة للسلوك الفعلي للمستهلكين تجاه

الخدمات المصرفية الرقمية (Anouze & Alamro, 2020; Bara & Ali, 2025).

رابعاً، تتطلب تحديات التنفيذ في الأسواق الناشئة واستراتيجيات معالجتها اهتماماً أكبر. بينما

تحدد بعض الدراسات العوائق العامة أمام التحول الرقمي، إلا أن التحديات الخاصة بالسياق

الأردني إلى جانب الحلول العملية لتجاوزها، تستحق تحقيقاً أعمق (Abdurrahman et al.,

2024a). وقد بدأ (Alqararah et al., 2025) و (Bataineh et al., 2024). بالفعل بسد هذه

الفجوة، إلا أن التحليل المتكامل للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في الأردن لم

يكتمل بعد.

أخيراً، ثمة حاجة لتطوير الجمع النظري بين نماذج اعتماد التكنولوجيا (TOE, TAM) وأطر جودة الخدمة (SERVQUAL, E-SERVQUAL). فعلى الرغم من أن هذه الأطر قد بُحثت كلٌّ على حدة، إلا أن دمجها في دراسة التحول الرقمي في القطاع المصرفي يتطلب معالجة نظرية وتجريبية أكثر عمقاً وتكاملاً، وبما يتناسب مع خصوصية الأسواق الناشئة والسياقات المؤسسية المختلفة (Marei et al., 2023; Bacquar et al., 2019).

2-8 الاستنتاج

استعرض هذا الفصل الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي وربطها بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، موضحاً أن التحول الرقمي لا يقتصر على البعد التكنولوجي، بل يشمل أبعاداً تنظيمية واستراتيجية وثقافية تؤثر في أداء البنوك وجودة خدماتها. كما أبرزت الأدبيات أهمية الأطر النظرية، ولا سيما إطار التكنولوجيا- المنظمة- البيئة (TOE) في تفسير تبني التحول الرقمي، ونماذج جودة الخدمة (SERVQUAL و E-SERVQUAL) في تقييم مخرجاته من منظور العملاء.

وأشار استعراض الأدبيات إلى أن العديد من الدراسات تناولت العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المصرفي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وخلصت إلى نتائج متفاوتة تعكس في مجملها اتجاهًا إيجابيًا، إلا أن هذا الاتجاه لم يكن ثابتًا أو متسقًا عبر جميع السياقات التطبيقية. فقد أظهرت الأدبيات تباينًا واضحًا في طبيعة هذه العلاقة تبعًا لاختلاف البيئات التنظيمية والثقافية، ونماذج القياس المعتمدة، ومستوى نضج التحول الرقمي في البنوك محل الدراسة، مع محدودية ملحوظة في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة بصورة تكاملية في الأسواق الناشئة، وبخاصة في السياق الأردني. وبناءً على هذا التباين وعدم الاكتمال في النتائج، تبرز الحاجة إلى اعتماد منهجية بحثية منظمة قادرة على تجميع الأدلة العلمية المتاحة، وتحليل أنماطها، والكشف عن الفجوات المنهجية والمعرفية القائمة. وعليه، يخصص الفصل الثالث لعرض المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة، والتي تقوم على مراجعة الأدبيات المنتظمة وفق بروتوكول PRISMA.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة و الإجراءات)

في ضوء ما كشف عنه الفصل الثاني من تباين في نتائج الدراسات السابقة، ومعالجة العديد منها لمفاهيم التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل منفصل أو في سياقات غير متجانسة، برزت الحاجة إلى اعتماد منهجية بحثية قادرة على تجميع الأدلة العلمية المتاحة وتحليلها بصورة منهجية ومنظمة. وعليه، يعتمد هذا الفصل على منهجية مراجعة الأدبيات المنتظمة (Systematic Literature Review) بوصفها النهج الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، من خلال تطبيق بروتوكول بريزما (PRISMA) بما يضمن الشفافية والدقة وقابلية التكرار في إجراءات البحث والتحليل.

3-1 منهجية الدراسة

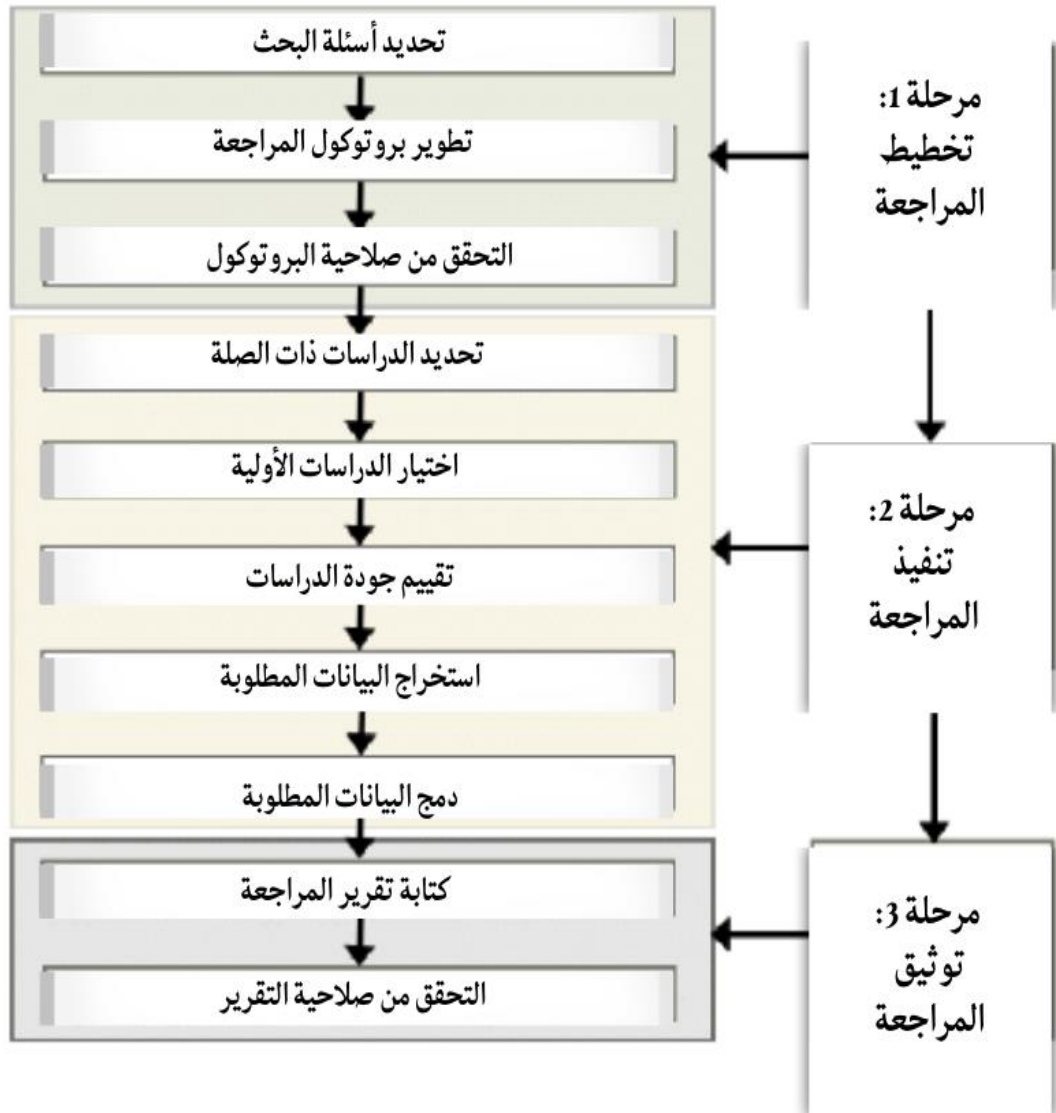
تعتمد الدراسة الحالية على منهجية مراجعة الأدبيات المنتظمة، لإجراء دراسة شاملة حول كيفية تأثير التحول الرقمي على مزودي الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية. يوفر نهج المراجعة المنتظمة إطاراً دقيقاً وشفافاً وقابلاً للتكرار يساعد في تحديد الأدلة البحثية الحالية وتقييمها وتولييفها (Xiao & Watson, 2019). ويُعد هذا النهج مناسباً تماماً للدراسة الحالية، كونه يتيح تحديد الفجوات البحثية وبناء الإطار النظري واستخلاص النتائج التجريبية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات في القطاع المصرفي.

تُعد مراجعة الأدبيات المنتظمة منهجية علمية دقيقة تُطبّق لضمان الدقة المنهجية وتقليل التحيز قدر الإمكان عند اختيار وتحليل الأدبيات ذات الصلة.

ووفقًا لما أكدته (Tranfield et al., 2003)، تختلف مراجعات الأدبيات المنهجية عن المراجعات السردية التقليدية في كونها واضحة وقابلة للتكرار في إجراءاتها، إضافةً إلى كونها شاملة في جمع الأدبيات ذات الصلة. وقد أصبحت هذه المنهجية استراتيجية معتمدة على نطاق واسع في مجالات أبحاث الإدارة ونظم المعلومات، لما توفره من إطار موثوق لتعميم المعرفة وتحديد الاتجاهات المستقبلية للبحث (Denyer & Tranfield, 2009).

ويتضمن نظام مراجعة الأدبيات المنتظمة الذي ستتبعه هذه الدراسة ثلاث خطوات رئيسية هي: التخطيط، والإجراء، وإعداد التقارير (Kitchenham & Charters, 2007).

مرحلة التخطيط وتشمل تحديد بروتوكول المراجعة مسبقًا، وصياغة أسئلة البحث، وتحديد معايير التضمين والاستبعاد، يليها مرحلة تنفيذ المراجعة وتتضمن البحث المنتظم في الأدبيات ذات الصلة، وفرز الدراسات وتصنيفها، وتقييم جودتها، واستخراج البيانات منها، وبالنهاية مرحلة إعداد التقارير تختص بتعميم النتائج، وصياغة الموضوعات الرئيسية، وتقديم النتائج النهائية بطريقة منهجية واضحة ومنظمة، كما هو موضح بالشكل (1-3).



الشكل (1-3): مراحل المراجعة المنهجية للأدبيات

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نموذج (Kitchenham & Charters, 2007)

1-1-3 الأساس النظري

يُعد إطار التكنولوجيا-المنظمة-البيئة (TOE) ونموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) من أكثر

الأطر النظرية استخدامًا في تفسير تبني التحول الرقمي وتقييم جودة الخدمات (Balbin-Romero et

al., 2022)، وقد أثبتا فاعليتهما في عدد واسع من الدراسات السابقة. وبناءً على طبيعة هذه الدراسة

التي تسعى إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فإن توظيف

هذين الإطارين يوفر أساسًا نظريًا مناسبًا لفهم أبعاد التحول الرقمي من جهة، وتفسير مخرجاته على جودة الخدمة من منظور العملاء من جهة أخرى.

قدم (Fleischer & Tornatzky, 1990) إطار عمل التكنولوجيا والمنظمة والبيئة (TOE) الذي يوفر فهمًا شاملاً لآلية اعتماد وتنفيذ التكنولوجيا داخل السياق التنظيمي. ويؤكد هذا الإطار أن تبني الابتكارات التكنولوجية يعتمد على ثلاثة عوامل سياقية رئيسية هي:

- **الوضع التكنولوجي:** ويتضمن خصائص التكنولوجيا المتاحة، مثل قدرات التشفير، والأتمتة، والتكامل الذكي.

- **السياق التنظيمي:** ويشمل العوامل الداخلية كحجم المنظمة، ومستوى الدعم الإداري، وتوافر الموارد.

- **السياق البيئي:** ويتعلق بالعوامل الخارجية مثل المنافسة، والبيئة المحيطة، وتوقعات العملاء.

أما نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL)، الذي طوره (Parasuraman et al., 1988)، فيُعد نموذجًا راسخًا لقياس جودة الخدمات استنادًا إلى خمسة أبعاد أساسية هي (الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والتأكيد، والتعاطف). وقد تم اختبار هذا النموذج وتطبيقه في العديد من الدراسات، بما في ذلك بيئة الخدمات المصرفية الإلكترونية (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2002) و(فراج وآخرون 2019). بناء على ذلك ترى الباحثة أن دمج نموذجي (SERVQUAL و TOE) قد يمكنها من تحليل العلاقة التكاملية بين العوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية من جهة، ونتائج جودة الخدمة في البنوك التجارية من جهة أخرى، مما يتيح فهمًا أعمقًا لتأثير التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الرقمية.

واستنادًا إلى المنهجية المعتمدة، يوضّح القسم التالي تصميم الدراسة وإجراءات تنفيذ مراجعة الأدبيات المنتظمة وفق بروتوكول (PRISMA).

2-1-3 تصميم الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على النهج النوعي من خلال تطبيق منهجية مراجعة الأدبيات المنتظمة (Systematic Literature Review – SLR). وتُعد هذه المنهجية النوعية مناسبة لدراسة الظواهر المعقدة ومتعددة الأبعاد، إذ تتيح فهماً متعمقاً للعلاقات بين المتغيرات، كما تساعد في تحديد الأنماط والموضوعات المشتركة وتطوير رؤية شاملة ومتكاملة حول تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة (Creswell & Poth, 2018). فضلاً عن ذلك، تُسهم مراجعة الأدبيات المنتظمة في تحقيق مستويات عالية من الدقة والشفافية وقابلية التكرار في عمليات البحث، والاختيار، والتحليل للأدبيات ذات الصلة، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج وقوتها العلمية وقابليتها للبناء عليها في الدراسات اللاحقة.

تلتزم هذه المنهجية ببروتوكول بريزما (PRISMA) والذي يشير إلى عناصر إعداد التقارير المفضلة للمراجعات المنهجية والتحليلات التلوية (Systematic Preferred Reporting Items for Reviews & Meta-Analyses) الذي يُعد إطاراً معتمداً لتنظيم وتصميم مراجعات الأدبيات المنهجية، ويهدف إلى رفع جودة المنهجية وشفافيتها (Page et al., 2021).

يُوفر نموذج بريزما (PRISMA) نهجاً موحدًا لإجراء مراجعة الأدبيات المنتظمة والإبلاغ عنها، مما يزيد من موثوقية النتائج وصحتها ويُسهم في تحقيق الاتساق في عرض مراحل الدراسة والانتقال إلى استعراض إجراءاتها (Kitchenham & Charters, 2007).

يوضّح الشكل (2-3) أدناه إجراءات مراجعة الأدبيات المنتظمة المعتمدة في هذه الدراسة، والتي تتكوّن من مجموعة من المراحل تبدأ بعملية تطوير بروتوكول المراجعة مرورًا بعملية تحديد الدراسات

واختيارها وتقييمها، وتنتهي بمرحلة تحليل النتائج ودمجها للوصول إلى توليف معرفي شامل يعبر عن الاتجاهات البحثية السائدة في موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة.



الشكل (2-3): خطوات مراجعة الأدبيات المنتظمة الخاصة بالدراسة

من إعداد الباحثة وبإعتماد على نموذج: (Kitchenham & Charters, 2007) و (Xiao & Watson, 2019)

3-2 البصلة البحثية (Research Onion)

تعتمد الأبحاث العلمية على منطلقات فلسفية ومنهجية تحدد كيفية بناء المعرفة واختيار أساليب جمع البيانات وتحليلها، وهو ما يجعل القرارات المنهجية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالأسس المعرفية والأخلاقية للبحث. وفي هذا السياق، تُعد منهجية البصلة البحثية (Research Onion) من النماذج الإرشادية الشاملة التي تساعد الباحث على تنظيم قراراته المنهجية بصورة متسلسلة ومنطقية، بدءاً من الفلسفة البحثية وصولاً إلى أساليب جمع البيانات وتحليلها.

تتكوّن البصلة البحثية من عدة طبقات مترابطة، كما هو موضح في الشكل (3-3)، حيث تشمل الفلسفة البحثية، والمنهجية العامة، واستراتيجية البحث، وخيارات البحث، والأفق الزمني، وصولاً إلى تقنيات جمع البيانات وتحليلها. ويتيح هذا التسلسل المنهجي اختيار تصميم بحثي متكامل يدعم بناء أدلة علمية موثوقة، ويعزز الاتساق الداخلي بين مشكلة الدراسة وأهدافها والمنهج المعتمد.

وفي إطار هذه الدراسة، تم توظيف البصلة البحثية بما ينسجم مع طبيعة مراجعة الأدبيات المنتظمة، حيث ساعدت في تحديد الفلسفة البحثية التفسيرية، واعتماد المنهج الاستقرائي، واختيار استراتيجية مراجعة الأدبيات المنتظمة بوصفها الأداة الأنسب لتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. كما أسهمت في تحديد خيارات البحث النوعية، وتوضيح الإطار الزمني للدراسات المشمولة، وآليات جمع البيانات وتحليلها بصورة منهجية وفق بروتوكول بريزما (PRISMA).

ويسهم تطبيق طبقات البصلة البحثية في هذه الدراسة في تعزيز وضوح التصميم المنهجي، وضمان الاتساق بين الجوانب النظرية والتطبيقية، وتمكين الباحثة من معالجة العلاقة المعقدة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية، دون المساس بدقة النتائج أو موثوقيتها وقابليتها للاستفادة العلمية والتطبيقية.

إطار بصلة البحث - منهجية المراجعة المنتظمة للأدبيات



الشكل (3-3): البصلة البحثية

المصدر: من إعداد الباحثة وبالإعتماد على نموذج (Sauders, lewis 2019)

3-3 مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من المقالات الأكاديمية المحكمة، وأوراق المؤتمرات العلمية، والتقارير الصناعية الموثوقة التي نُشرت خلال الفترة ما بين (2014-2024)، والتي تناولت موضوع التحول الرقمي في القطاع المصرفي وجودة الخدمات الإلكترونية. حيث تم الاقتصار على ذات الجودة والتصنيف العالي فقط لضمان الاتساق في تحليل البيانات وتسهيل المقارنة بين المصادر الدولية. وقد تم اختيار هذه الفترة تحديداً لأن عام (2014) يمثل نقطة تحول مهمة في الانتشار الواسع

للخدمات المصرفية الرقمية عالمياً، خاصة مع التوسع في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة وتقنيات الحوسبة السحابية (Abdurrahman et al., 2024).

وتُعد هذه المرحلة الزمنية حاسمة لفهم عمليات التحول الرقمي والتطورات التي شهدتها القطاع المصرفي الرقمي ضمن السياق الأردني، خصوصاً بعدما أطلق البنك المركزي الأردني منظومة التوثيق الإلكتروني للقطاع المالي والمصرفي في 2023، كخطوة رئيسية لتعزيز الدفع الإلكتروني وحماية حقوق المستهلك المالي، وتماشياً مع الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي (البنك المركزي الأردني، 2023)، مما شكّل خطوة جوهرية نحو تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن.

3-3-1 إستراتيجية البحث ومصادر البيانات

تمت صياغة إستراتيجية البحث بطريقة شاملة للإشارة إلى الأدبيات ذات الصلة في قواعد البيانات

الإلكترونية ومحركات البحث المختلفة. وقد تم البحث في قواعد البيانات التالية:

- Scopus, Web of Science, IEEE Xplore, Google Scholar, ProQuest,
- Emerald Insight, ScienceDirect.

وقد استخدمت إستراتيجية البحث العوامل المنطقية (Boolean Operators) ومجموعة من

الكلمات المفتاحية بهدف تعظيم التغطية مع الحفاظ على الملاءمة في الوقت نفسه. وكانت صيغة

البحث المستخدمة في معظم قواعد البيانات باللغة الإنجليزية وكما يلي:

("Digital transformation" OR "digitalisation" OR "digital banking") AND ("service quality" OR "SERVQUAL" OR "e-service quality") AND ("banking" OR "financial services") AND ("Jordan" OR "MENA" OR "emerging markets").

("التحول الرقمي" أو "الرقمنة" أو "الخدمات المصرفية الرقمية") و ("جودة الخدمة" أو "جودة الخدمة الإلكترونية") و ("المصارف" أو "الخدمات المالية") و ("الأردن" أو "منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" أو "الأسواق الناشئة")

كما تم إنشاء مصطلحات بحث أخرى لتعكس مجالات محددة من الدراسة، وهي:

- ("TOE framework" OR "technology adoption") AND "banking".
- Digital technologies: ("artificial intelligence" OR "blockchain" OR "cloud computing" OR "big data") AND "banking" AND "service quality"
- In the regional context: ("Jordan" OR "Jordanian banks" OR "Middle East banking") AND "digital transformation".

لتبني التكنولوجيا: ("إطار TOE" OR "تبني التكنولوجيا") AND "المصارف"

التقنيات الرقمية: ("الذكاء الاصطناعي" OR "البلوكتشين" OR "الحوسبة السحابية" OR "البيانات

الضخمة") AND "المصارف" AND "جودة الخدمة"

في السياق الإقليمي: ("الأردن" OR "البنوك الأردنية" OR "المصارف في الشرق الأوسط") AND

"التحول الرقمي"

3-3-2 خصائص مجتمع الدراسة (Study Population Characteristics)

تم تنفيذ البحث الأولي في جميع قواعد البيانات المعتمدة، حيث تم العثور على مجموعة (847)

مقالة ذات صلة بموضوع الدراسة. يُظهر الجدول (1-3) توزيع هذه المقالات بين قواعد البيانات

ومحركات البحث المختلفة.

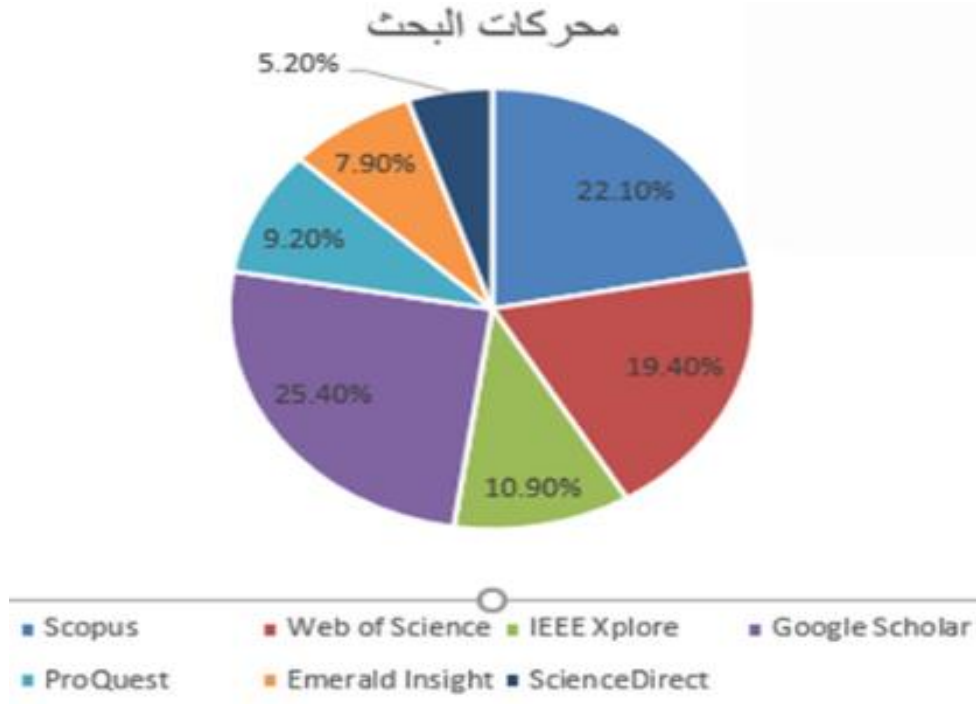
وقد كانت هذه إستراتيجية بحث شاملة مكّنت من تغطية الأدبيات ذات الصلة بصورة واسعة، مع الحفاظ في الوقت ذاته على تركيز الباحثة على أهداف الدراسة وأسئلتها الرئيسية.

الجدول (3-1): توزيع المقالات حسب قاعدة البيانات/ محركات البحث

عدد الدراسات	قاعدة البيانات / محرك البحث
187	Scopus
164	Web of Science
92	IEEE Xplore
215	Google Scholar
78	ProQuest
67	Emerald Insight
44	ScienceDirect
847	المجموع

ووفقاً لما هو موضح في الجدول (3-1) والشكل (3-4)، فإن محرك Google Scholar قد احتل المرتبة الأولى من حيث عدد المقالات بنسبة (25.40%)، يليه Scopus بنسبة (22.10%)، ثم Web of Science بنسبة (19.40%)، و IEEE Xplore بنسبة (10.90%)، و Emerald Insight بنسبة (7.90%) وأخيراً ScienceDirect بنسبة (8%).

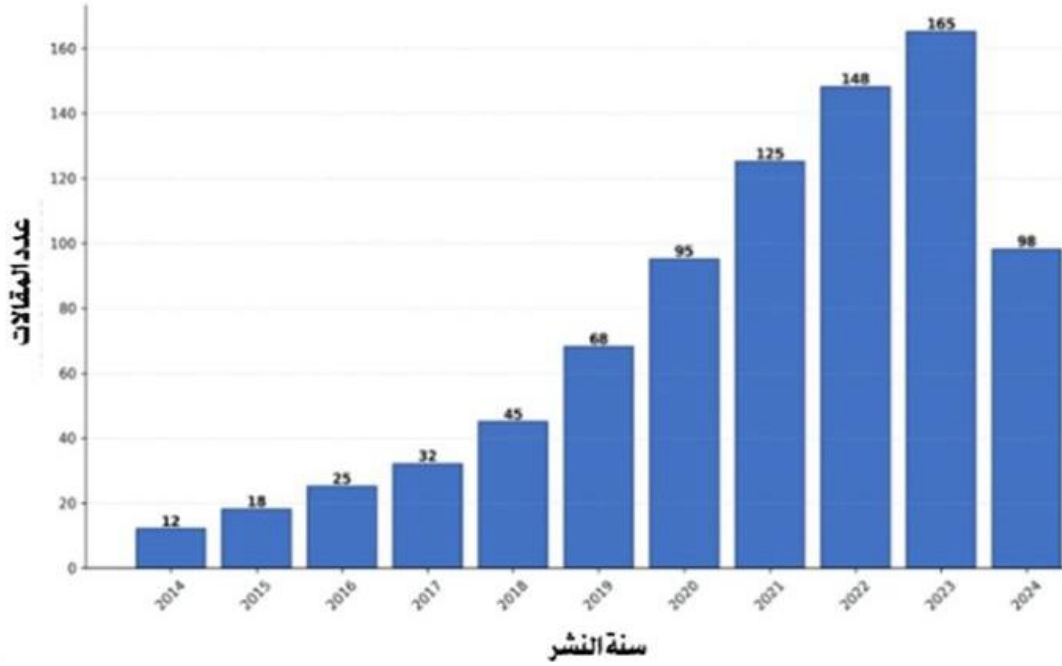
ويُعزى ارتفاع نسبة المقالات في Google Scholar إلى كونه يُدمج نتائج البحث الواردة من عدد من المحركات الأكاديمية الأخرى، الأمر الذي يُفسّر تفوقه العددي مقارنة ببقية محركات البحث.



الشكل (3-4): النسبة المئوية للمقالات حسب محركات البحث

الاتجاهات الزمنية للنشر (Temporal Distribution Trends)

تشير الاتجاهات في التوزيع الزمني للمقالات إلى مستوى مرتفع من النشاط البحثي في مجال الدراسة. يوضح الشكل (3-5) توزيع المقالات حسب سنة النشر، حيث يُلاحظ ارتفاع كبير في عدد المنشورات بعد عام (2019)، ليصل إلى ذروته خلال عام (2023) وقد تراجع خلال العام (2024). ويُعبّر هذا الاتجاه عن تزايد الاهتمام الأكاديمي والعملية بالتحول الرقمي، خصوصًا بعد جائحة كورونا (COVID-19) التي أدت إلى تسريع تبني الخدمات المصرفية الرقمية في مختلف أنحاء العالم.



الشكل (3-5): توزيع المقالات حسب سنة النشر

4-3 عينة الدراسة (Study Sample)

اعتمدت الدراسة على استخدام مجتمع مكوّن من (847) مقالة كبدائية لاشتقاق عينة الدراسة النهائية، حيث تم تضيقها إلى (20) مقالة من خلال إجراءات فحص واختيار منهجية صارمة استنادًا إلى إرشادات بريزما (PRISMA). تألفت عملية الاختيار من عدة مراحل متتابعة شملت:

- إزالة الدراسات المكررة من قواعد البيانات المختلفة.
- الفحص الأولي للعناوين والملخصات لتحديد مدى ارتباطها بموضوع الدراسة.
- مراجعة النصوص الكاملة لتقييم مدى مطابقتها لمعايير الإدراج والاستبعاد.
- تقييم جودة الدراسات وفقًا للمعايير الأكاديمية المعتمدة.

وقد ساعد هذا الإجراء المنهجي المنظم على ضمان شمول الدراسات الأكثر صلة وذات الجودة العالية فقط ضمن العينة النهائية التي تم تحليلها في هذا البحث.

3-4-1 معايير الإدراج والاستبعاد

تم تحديد معايير إدراج واستبعاد واضحة مسبقاً قبل تنفيذ الدراسة، وذلك لضمان الاتساق والشفافية في عملية اختيار الدراسات.

وقد صُممت هذه المعايير استناداً إلى أهداف البحث وأسئلته الرئيسية، بحيث تضمن أن تغطي الدراسات المختارة الظاهرة قيد الدراسة فقط دون انحراف عن نطاقها المحدد.

أولاً: معايير الإدراج (Inclusion Criteria):

- مقالات المجلات العلمية، وأوراق المؤتمرات، والتقارير الموثوقة ذات الصلة التي تمت مراجعتها من قبل الأقران (Peer-Reviewed).
- الدراسات المنشورة خلال الفترة من (يناير 2014 إلى ديسمبر 2024).
- تركيز الدراسة على التحول الرقمي، أو الرقمنة، أو الخدمات المصرفية الرقمية.
- تناول موضوع جودة الخدمة، أو رضا العملاء، أو جودة الخدمة الإلكترونية في الخدمات المصرفية.
- تضمين الأطر المفاهيمية، أو المراجعات النظرية، أو الدراسات التجريبية ذات الصلة المباشرة بأهداف البحث.
- تناول السياق المحلي الأردني أو منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA) أو الأسواق الناشئة، مع إمكانية تعميم النتائج.
- أن تكون الدراسة منشورة باللغة الإنجليزية، وذلك لضمان الاتساق المنهجي في التحليل، ولأن اللغة الإنجليزية تمثل لغة النشر العلمي الأساسية في قواعد البيانات الدولية المعتمدة، بما يضمن جودة الدراسات وقابليتها للمقارنة ضمن المراجعة المنتظمة.

ثانيًا: معايير الاستبعاد (Exclusion Criteria):

- المقالات غير الخاضعة لمراجعة الأقران، مثل مقالات الرأي أو الافتتاحيات.
- الأبحاث المنشورة قبل عام (2014) أو بعد عام (2024).
- الدراسات غير المرتبطة مباشرة بالخدمات المصرفية أو المالية.
- الأبحاث التي تتناول الخدمات المصرفية التقليدية فقط دون التطرق إلى التحول الرقمي.
- المنشورات أو الأوراق المكررة التي تقدم نفس المعلومات.
- المقالات التي تقتصر على الجودة المنهجية أو التفاصيل الكافية.
- المقالات المنشورة بغير اللغة الإنجليزية.

قواعد القرار وعينات القطع

تضمنت هذه المراجعة المنهجية مجموعة واضحة من قواعد القرار وعينات القطع لضمان موضوعية وانتظام عملية اختيار الدراسات وتحليلها. فقد تم تحديد معايير إدراج مسبقاً شملت أن تكون الدراسات محكمة ومنشورة في دوريات أو مؤتمرات علمية، وأن تقع ضمن الفترة (2014-2024)، وأن تتناول صراحة التحول الرقمي أو أحد أبعاده في القطاع المصرفي أو الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأن تقيس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية أو أحد أبعادها بالاستناد إلى نموذج SERVQUAL أو E-SERVQUAL أو نماذج مكافئة، وأن تكون دراسات تجريبية تقدم بيانات ونتائج قابلة للتحليل. في المقابل، استُبعدت الدراسات غير المحكمة، أو المنشورة خارج الإطار الزمني المحدد، أو التي لا تتناول البنوك أو لا ترتبط مباشرة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات، إضافة إلى الدراسات النظرية الخالصة أو تلك التي تتناول قطاعات غير مصرفية. كما تم اعتماد عتبة قطع لجودة الدراسات من خلال أداة CASP، حيث لم تُدرج في التحليل النهائي إلا الدراسات التي حققت

مستوى مقبولاً من الجودة المنهجية، إلى جانب تطبيق قواعد قرار إضافية في التحليل والترميز (باستخدام NVivo) تمثلت في إبراز أبعاد التحول الرقمي الأكثر تناولاً في الدراسات المدرجة، وعدم اعتماد الفئات أو الأكواد الموضوعية إلا عند تكرارها في أكثر من دراسة، بما يضمن قوة واستقرار النتائج المستخلصة، ويوضح الجدول (2-3) ملخصاً لمعايير الإدراج والاستبعاد.

الجدول (2-3): ملخص معايير الإدراج والاستبعاد

فئة المعيار	الإدراج	الاستبعاد
نوع النشر	مقالات محكمة وأوراق مؤتمرات	مقالات رأي غير محكمة
الفترة الزمنية	2014-2024	قبل عام 2014 وبعد عام 2024
صلة الموضوع	التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع المصرفي	القطاعات غير المصرفية والخدمات المصرفية التقليدية
التركيز الجغرافي	الأردن ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والأسواق الناشئة	سياقات غير قابلة للتطبيق أو ليست ذات صلة
اللغة	الإنجليزية	اللغات الأخرى

3-4-2 عملية الاختيار والعينة النهائية

تم تنفيذ عملية الاختيار بطريقة منهجية ومنظمة عبر عدة مراحل متتابعة، كما هو موضح في

الشكل (3-6).

يُظهر مخطط تدفق بريزما (PRISMA) جميع مراحل عملية الاختيار بدءاً من التحديد الأولي

للدراسات وحتى الإدراج النهائي، مع توثيق مبررات الاستبعاد في كل مرحلة من مراحل الفحص

لضمان الشفافية والاتساق المنهجي في اختيار العينة النهائية.



الشكل (3-6): مخطط تدفق PRISMA لاختيار الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نموذج (Page et al., 2021)

تم تنفيذ إجراءات الاختيار على النحو التالي:

المرحلة الأولى: إزالة التكرار

باستخدام برنامج إدارة المراجع (Mendeley)، تم اكتشاف (246) مقالة مكررة وإزالتها، مما أدى إلى تقليل العدد إلى (601) مقالاً بعنوانين وملخصات فريدة.

المرحلة الثانية: فحص العنوان والملخص

تم فحص عناوين وملخصات لـ (601) مقالة وفق معايير الإدراج والاستبعاد، وتم حل أي حالات خلاف من خلال المناقشة واستشارة مشرف الدراسة عند الحاجة، أسفر هذا الفحص عن استبعاد (445) مقالة لعدم ملاءمتها لموضوع الدراسة، أو لعدم مناسبة تصميمها، أو لعدم مطابقتها لمتطلبات النطاق الجغرافي أو الزمني. وتم انتقال (156) مقالة إلى مرحلة التحليل الكامل للنص.

المرحلة الثالثة: مراجعة النص الكامل

تم الوصول إلى النصوص الكاملة لـ (156) مقالة وتقييمها من حيث الأهلية. وفي هذه المرحلة، تم استبعاد (88) مقالة لأسباب مختلفة: (32) مقالة لم تغطِ أبعاد جودة الخدمة بشكل كافٍ، و(28) مقالة كانت مقيدة منهجياً، و(18) مقالة احتوت على بيانات مكررة، و(10) مقالات واجهت حواجز لغوية ولم تكن موثوقة. وبذلك تبقى (68) مقالة خضعت لتقييم الجودة.

المرحلة الرابعة: تقييم الجودة

تم إجراء تقييم الجودة لـ (68) مقالة، مما أسفر عن الإبقاء على (20) مقالة تم تقييم جودتها باستخدام معايير برنامج مهارات التقييم النقدي (CASP) للدراسات النوعية والكمية. وقد شملت معايير التقييم وضوح أهداف البحث، وملاءمة المنهجية، ودقة جمع البيانات وتحليلها، ووضوح النتائج، وفائدة البحث.

جميع المقالات العشرين كانت متوافقة مع الحد الأدنى لمستوى الجودة، وتم تضمينها في العينة النهائية لضرورة استخراج وتركيب البيانات. وبذلك أصبحت العينة النهائية تتكون من (20) مقالة مكتملة وعالية الجودة للإجابة على أسئلة البحث، كما هو موضح في الملحق رقم (أ).
يقدم الجدول (3-3) ملخصاً لعملية الاختيار، موضحاً عدد المقالات في كل مرحلة وأسباب استبعادها.

الجدول (3-3): ملخص لعملية اختيار الدراسات

عدد الدراسات	النتيجة
847	نتائج البحث الأولية
601	بعد إزالة النسخ المكررة
156	بعد فحص العنوان والملخص
20	بعد مراجعة النص الكامل
20	العينة النهائية (بعد تقييم الجودة)

3-5 أدوات الدراسة

اعتمدت عملية استخراج البيانات وتحليلها في مراجعة الأدبيات المنتظمة على مجموعة من الأدوات المتنوعة التي هدفت إلى تحقيق الدقة والاتساق والشفافية. حيث شملت الأدوات الرئيسية المستخدمة نماذج استخراج البيانات، وبرامج إدارة المراجع، وبرامج تحليل البيانات النوعية، بالإضافة إلى أدوات تقييم الجودة.

3-5-1 نماذج استخراج البيانات

لجمع البيانات اللازمة من كل دراسة مشمولة، تم تطوير نموذج موحد لاستخراج المعلومات المناسبة. وقد تم إجراء اختبار تجريبي على خمس مقالات، مما ساعد على تحسين النموذج ليكون شاملاً وسهل الاستخدام، اشتمل النموذج على المعلومات ضمن الفئات التالية:

- الخصائص الببليوغرافية: المؤلف (أو المؤلفون)، العنوان، المجلة، سنة النشر، المجلد، العدد، الصفحات.
- سمات الدراسة: تصميم البحث، المنهجية، الموقع الجغرافي، الصناعة.
- خصائص العينة: حجم العينة، طريقة أخذ العينة، خصائص المشاركين.
- أبعاد التحول الرقمي: التقنيات قيد الدراسة (التشفير، الأتمتة، التكامل الذكي).
- أبعاد جودة الخدمة: أبعاد SERVQUAL الأساسية (الجوانب الملموسة، الموثوقية/الاعتمادية، الاستجابة، الأمان/الاطمئنان، التعاطف).
- جوانب إطار عمل (TOE): العوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية التي تم تحليلها.
- النتائج الرئيسية: النتائج الأساسية، الدلالة الإحصائية، وأحجام التأثير.
- القيود والتداعيات: حدود الدراسة، الآثار العملية، واتجاهات البحث المستقبلي.

3-5-2 أدوات تقييم الجودة

تم إجراء تقييم الجودة للدراسات المعنية بناءً على نماذج معدلة من قوائم التحقق الخاصة ببرنامج مهارات التقييم النقدي (CASP)، وذلك وفقاً لتصميم كل دراسة. في الدراسات الكمية، تضمنت بنود التقييم وضوح سؤال البحث، وملاءمة تصميم الدراسة، وتمثيل العينة، وصلاحية القياس وموثوقيته، وصرامة التحليل الإحصائي، وصلاحية النتائج خارجياً.

أما في الدراسات النوعية، فقد استخدمت القائمة لتقييم أهداف البحث، وملاءمة المنهجية، وتصميم البحث، وجمع البيانات، والعلاقة بين الباحث والمشاركين، والملاءمة الأخلاقية، وصرامة تحليل البيانات، ووضوح النتائج.

تم تقييم جميع المعايير وفق ثلاث درجات: تم تحقيقها بالكامل، أو استيفؤها جزئياً، أو عدم استيفائها.

3.6 متغيرات الدراسة

تركز مراجعة الأدبيات المنتظمة على نوعين رئيسيين من المتغيرات، هما أبعاد التحول الرقمي (المتغير المستقل) وأبعاد جودة الخدمة (المتغير التابع). تعتمد هذه المتغيرات على نماذج نظرية توجه الدراسة، وهي نموذج (التكنولوجيا- المنظمة- البيئة) (TOE) ونموذج SERVQUAL.

3-6-1 متغيرات التحول الرقمي (المتغيرات المستقلة)

وفقًا لإطار (TOE)، تم تنظيم متغيرات التحول الرقمي ضمن ثلاثة أبعاد سياقية:

1. متغيرات السياق التكنولوجي:

- التشفير والأمن السيبراني: يشمل نشر أنظمة تشفير متقدمة، والمصادقة متعددة العوامل، وأنظمة البلوك تشين، والأمن السيبراني بهدف حماية بيانات العملاء والمعاملات.
- الأتمتة: تعتمد على أتمتة العمليات المصرفية من خلال أتمتة العمليات الروبوتية (RPA)، والذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة، مما يساعد في تسريع معالجة المعاملات، وتقليل الأخطاء البشرية، والحد من مخاطرها.
- التكامل الذكي: يتمثل في التكامل السلس بين الأنظمة والمنصات الرقمية، بما في ذلك تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وبوابة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي، وأنظمة الدفع الرقمية، وتقنيات التمويل من طرف ثالث.

2. متغيرات السياق التنظيمي:

- الحالة: تشمل القيادة العليا، وتوزيع الموارد، والتفاني في جهود التحول الرقمي من قبل الإدارة العليا.

- الجاهزية التنظيمية: تتمثل في توفر الموارد المالية، والبنية التحتية التكنولوجية، ورأس المال البشري اللازم لتحقيق التحول الرقمي.
- الخبرة التقنية: تشير إلى توفر الموارد البشرية المؤهلة التي تمتلك معرفة بالتقنيات الرقمية، وتحليل البيانات، والأمن السيبراني، وتكامل الأنظمة.
- ثقافة المنظمة: تتعلق بالسمات الثقافية التي تشجع أو تعيق الابتكار، وتحمل المخاطر، والتكيف مع التغيير التكنولوجي.

3. متغيرات السياق البيئي:

- الضغط التنافسي: شدة المنافسة من قبل البنوك التقليدية والبنوك الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية التي تدفع نحو بدء التحول الرقمي.
- البيئة التنظيمية: تشمل اللوائح الحكومية، وسياسات البنك المركزي الأردني، وقوانين التمويل المفتوح، ومتطلبات الامتثال التي تؤثر على استراتيجيات التحول الرقمي.
- توقعات العملاء: تتعلق بتغير توقعات العملاء نحو الراحة الرقمية، والتخصيص، والسرعة، وتجارب القنوات المرنة.

3-6-2 متغيرات جودة الخدمة (المتغيرات التابعة)

- وفقًا لنموذج SERVQUAL المعدل ليتناسب مع ظروف الخدمات المصرفية الإلكترونية، يتم تقييم جودة الخدمة عبر خمسة أبعاد منها:
- الموثوقية: القدرة على تقديم الخدمات المصرفية الموعودة بطريقة موثوقة ودقيقة، مثل دقة المعاملات، ووقت تشغيل النظام، ومعالجة الأخطاء، وتقديم الخدمة بشكل موثوق ومتساوٍ عبر القنوات.

الاستجابة: توفر الخدمة واستعدادها لمساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة، مثل الاستجابة السريعة للمشكلات، والحلول الفعالة لها، ومعالجة المعاملات في الوقت الحقيقي، وخدمة العملاء المتجاوبة.

الثقة والأمان: يتعلق بوعي الموظفين وحسن نيتهم وقدرتهم على غرس الثقة والطمأنينة، إضافة إلى أمن البيانات، وحماية الخصوصية، والكفاءة المهنية، وشفافية التواصل.

7-3 تحليل البيانات

تم الاعتماد في مراجعة الأدبيات المنتظمة على التوليف النوعي للبيانات والتحليل الموضوعي كطريقة رئيسية للتحليل. وتستخدم هذه المراجعة نهج التوليف السردية، المناسب للدراسات غير المتجانسة التي تتناول العلاقات متعددة الجوانب بين التحول الرقمي وجودة الخدمة (Popay et al., 2006)، وذلك على عكس التحليل التلوي الذي يقوم بتركيب حجم التأثير في الدراسات ذات المنهجيات وقياسات النتائج المتماثلة بشكل كمي.

1-7-3 منهج التحليل الموضوعي

تم إجراء التحليل الموضوعي وفقاً للمراحل الست التي اقترحها (Braun & Clarke, 2006)، حيث يضمن هذا النهج المنهجي المتانة والشفافية في عملية تحديد وتحليل وتقرير أنماط البيانات النوعية المستخرجة من الدراسات التي تمت مراجعتها.

المرحلة الأولى: إدخال البيانات والتعرف عليها

تمت قراءة كل دراسة وإعادة قراءتها عدة مرات للحصول على فهم شامل للمحتوى. وقد ساعدت هذه القراءة المتعمقة في تكوين الانطباعات الأولية وتحديد الأنماط والمعاني الأساسية.

المرحلة الثانية: توليد الرموز الأولية

تم إنشاء ترميز استنتاجي (إطار ترميز منظم) اعتمادًا على أطر (SERVQUAL و TOE) النظرية. وتم الحصول على الرموز الأساسية من خلال ترميز وتصنيف خصائص البيانات المرتبطة بأسئلة البحث، كما تم توليد رموز استقرائية تعكس موضوعات جديدة لم تكن متوقعة في الأطر النظرية. وقد تمت برمجة أجزاء البيانات المستخرجة من كل دراسة باستخدام برنامج (NVivo).

المرحلة الثالثة: البحث عن المواضيع

ساعد تحليل دمج الرموز المختلفة في أنماط عامة في تنظيم الرموز ضمن مواضيع محتملة. تم النظر في الروابط بين الرموز وبين المواضيع وتحديد العلاقات بين مستويات المواضيع المختلفة وتصويرها.

المرحلة الرابعة: مراجعة المواضيع

تمت مناقشة المواضيع المحتملة وتضييقها من خلال المقارنة مع مقتطفات البيانات المشفرة ومجموعة البيانات بشكل عام. وتم تجميع المواضيع معًا، أو تقسيمها أو التخلي عنها حسب اتساقها وتميزها.

المرحلة الخامسة: تسمية المواضيع وتعريفها.

كانت جميع المواضيع محددة جيدًا وتم ذكر نتائجها وحدودها. تم تحليل كل موضوع بالتفصيل للحصول على جوهر كل موضوع حيث تم تحديد المواضيع الفرعية الضرورية.

المرحلة السادسة: إعداد التقرير

يقدم الفصل الرابع التحليل الموضوعي النهائي، ويتم ترتيب المواضيع حسب ترتيب أسئلة البحث. جميع المواضيع مدعومة بالأمثلة المقابلة والاقتراسات من الدراسات التي تمت مراجعتها لإثبات صحة التحليل.

3-7-2 استراتيجية توليف البيانات

خطة التوليف هي استراتيجية متقاربة ومفصلة (Sandelowski et al., 2007)، لذا يتم توليف الأدلة النوعية والكمية بشكل منفصل ثم يتم دمج النتائج لإنشاء صورة شاملة. تم وصف نتائج الدراسات الكمية (أحجام التأثير، الارتباطات، الدلالة الإحصائية) بشكل وصفي، بينما تم تحليل النتائج النوعية موضوعياً. ثم تم دمج هذه الأدلة لتقديم إجابات شاملة على أسئلة البحث.

3-8 إجراءات الدراسة

تم تنفيذ إجراء مراجعة الأدبيات المنتظمة بشمل صارم خطوة بخطوة لضمان الشفافية والتكرار والدقة المنهجية. تم تنظيم عمليات البحث إلى مراحل مختلفة لها أنشطة وجداول زمنية محددة.

المرحلة الأولى: التخطيط وتطوير البروتوكول (الأسابيع 1-2)

تضمنت هذه المرحلة إعداد بروتوكول مراجعة منهجية يوضح بصورة تفصيلية أسئلة البحث، واستراتيجية البحث في قواعد البيانات، ومعايير الإدراج والاستبعاد، وآلية تقييم الجودة المنهجية للدراسات، وخطة استخراج البيانات وتحليلها. وتم عرض البروتوكول على مشرف البحث، الذي قدّم ملاحظات منهجية أسهمت في تحسين وضوح صياغة أسئلة البحث، وضبط استراتيجية البحث والكلمات المفتاحية، وتحديد معايير الإدراج والاستبعاد بشكل أكثر دقة، وضمان اتساق إجراءات تقييم الجودة واستخراج البيانات مع متطلبات بروتوكول PRISMA. وأسهمت هذه المراجعة الإشرافية في تعزيز الصلابة المنهجية للبروتوكول قبل الشروع في تنفيذ مراحل المراجعة اللاحقة.

المرحلة الثانية: البحث واسترجاع الأدبيات (الأسابيع 3-5)

تم تطوير سلاسل البحث وتنفيذ عمليات البحث في جميع قواعد البيانات بشكل منهجي. وبعد ذلك، جرى تصدير نتائج البحث إلى برنامج إدارة المراجع المعروف باسم مندلي (Mendeley). كما

تم تسجيل جميع خطط البحث، مثل تاريخ البحث، وكلمات البحث المفتاحية، وعدد النتائج التي تم العثور عليها لتسهيل الشفافية وقابلية التكرار.

المرحلة الثالثة: الفرز والاختيار (الأسبوع 6-8)

تم اكتشاف التكرار والتخلص منه من خلال نظام الكشف الآلي عن التكرار في مندلي، ثم تم إجراء التحقق اليدوي لتأكيد الدقة. تم إجراء فحص العنوان والملخص من قبل الباحثة والمشرف بناء على معايير الإدراج والاستبعاد المحددة مسبقاً. وقد اتفقت الباحثة والمشرف على اختلافاتهم من خلال مناقشتها مع مراجعة ثالث يتم استشارتها في الحالات التي لم يتمكنوا فيها من التوصل إلى استنتاج. تم الحصول على المقالات التي تحتوي على الدراسات المؤهلة المحتملة في نص كامل وتم تقييمها لتضمينها.

المرحلة الرابعة: تقييم الجودة (الأسابيع 9-10)

تم إجراء تقييم جودة جميع الدراسات المدرجة بناء على قوائم التحقق المعدلة من (CASP). وقد أجرت الباحثة والمشرف عملية التقييم بشكل مستقل لكل دراسة، مع تحديد مستوى الجودة والموثوقية. وفي حال وجود أي اختلاف في التقييم، تم التوصل إلى توافق من خلال النقاش. كما تم إلغاء الدراسات التي كانت تتطلب جودة دون المستوى وتم تسجيل ما هو منطقي.

المرحلة الخامسة: استخراج البيانات (الأسابيع 11-13)

تم استخراج البيانات بشكل منهجي في كل دراسة من الدراسات المشمولة باستخدام نموذج استخراج البيانات الموحد. قامت الباحثة باستخراج البيانات وأكدت مع المشرف على دقة واكتمال استخراج البيانات. كما تم معالجة أي اختلافات من خلال المناقشة ومراجعة الدراسات الأصلية.

المرحلة السادسة: تحليل البيانات وتركيبها (الأسابيع 14-16)

تم تحميل البيانات التي تم استخراجها في (NVivo) لإجراء تحليل موضوعي. تم استخدام نموذج التحليل الموضوعي المكون من ست خطوات أيديولوجيًا. تم إنشاء رموز البداية، واكتشاف وتطوير المواضيع، وربط المواضيع ببعضها البعض. كما تم حساب النتائج الكمية عند الاقتضاء باستخدام الإحصاء الوصفي.

المرحلة السابعة: التقارير والتوثيق (الأسابيع 17-18)

تم تنظيم النتائج بما يتماشى مع أسئلة البحث والأهداف. تم تطوير مخططات انسيابية وجداول وأشكال من (PRISMA) لتوضيح عملية المراجعة والنتائج. تم إعداد المراجعة المنهجية وفقًا للإرشادات المحددة، وبالتالي تكون شفافة وكاملة وأكاديمية.

في جميع مراحل الدراسة، تم الاحتفاظ بسجلات مفصلة لضمان شفافية عملية المراجعة وقابليتها للتدقيق. كما تم توثيق جميع القرارات المتعلقة بإدراج الدراسات أو استبعادها، إضافة إلى تقييم الجودة، مع بيان المبررات العلمية لكل قرار. وقد أسهم هذا النهج المنهجي الصارم في تعزيز موثوقية النتائج ودقتها، وجعلها قابلة للتحقق وجديرة بالثقة.

وقد وصف هذا الفصل المنهجية العامة للبحث التي استخدمت في هذه المراجعة الأدبيات المنتظمة. يتم تحقيق الصرامة والشفافية وقابلية التكرار في المراجعات المنهجية عالية الجودة من خلال النهج المنتظم، الذي يعتمد على الأطر القائمة (SERVQUAL، TOE، PRISMA). لاحقًا، يعرض الفصل الرابع نتائج مثل هذه المراجعة المنتظمة، والتي تبنى وفقًا لأسئلة البحث والأطر النظرية.

الفصل الرابع نتائج الدراسة

4-1 المقدمة

استنادًا إلى إجراءات مراجعة المنهجية المبيّنة تفصيلاً في الفصل الثالث، يعرض هذا الفصل نتائج تحليل الدراسات المشمولة في مراجعة الأدبيات المنتظمة المتعلقة بتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية في الأردن. ويهدف الفصل إلى تقديم عرض منظم للنتائج المستخلصة من تحليل الدراسات، وربطها بأهداف الدراسة وأسئلتها البحثية.

تم تنظيم الفصل بطريقة منهجية تبدأ بعرض الخصائص العامة للدراسات المشمولة، من حيث اتجاهات النشر، والتوزيع الجغرافي، ومنهجيات البحث، وطرق جمع البيانات. ثم ينتقل الفصل إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية استنادًا إلى الأدلة التجريبية المستخلصة من الأدبيات. كما يتم استعراض أكثر الأبعاد تناوّلًا في الدراسات السابقة لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمة. وفي ضوء ذلك، يُقدّم إطار مفاهيمي محدث يستند إلى إطار (تكنولوجيا- المنظمة- البيئة) (TOE) ونموذج (E-SERVQUAL)، بما يعكس نتائج المراجعة المنهجية. ويُختتم الفصل بعرض موجز لأهم النتائج الرئيسية.

وتخدم نتائج هذا الفصل الهدف الرئيس للدراسة، والمتمثل في فحص تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية في الأردن، من خلال تلخيص وتحليل الأدلة التجريبية المتاحة، بما يسهم في إثراء الأدبيات الأكاديمية وتقديم دلالات عملية لممارسي العمل المصرفي وصنّاع السياسات.

وانطلاقًا من أهداف الدراسة، يبدأ عرض النتائج بتحليل الخصائص العامة للدراسات المشمولة في مراجعة الأدبيات المنتظمة، بهدف تكوين صورة شاملة عن طبيعة الإنتاج العلمي المتعلق بالتحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، قبل الانتقال إلى تحليل العلاقات والمتغيرات الرئيسية.

4-2 نظرة عامة على نتائج مراجعة الأدبيات المنتظمة

في إطار مراجعة الأدبيات المنتظمة، والالتزام بإرشادات (PRISMA) الموضحة في الفصل الثالث، تم تحديد وتحليل (156) دراسة تجريبية تتعلق بموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية. ويعرض هذا القسم ملخصًا شاملاً لنتائج المراجعة.

كشفت البحث الأولي في قواعد البيانات: Scopus، Web of Science، IEEE Xplore، Google Scholar، ProQuest، Emerald Insight، و ScienceDirect عن (847) مقالة محتملة ذات صلة نُشرت خلال الفترة (2014-2024). وقد تم اختيار هذا الإطار الزمني استنادًا إلى دراسات تشير إلى تسارع كبير في تبني التحول الرقمي منذ عام (2014) (Nguyen-Thi-Hong et al., 2023;) (Rodríguez et al., 2023).

بعد إزالة النسخ المكررة ($n = 142$)، خضع (705) مقالة لفحص العناوين والملخصات. ومن بينها، تم تضمين (289) مقالة في المراجعة الكاملة للنص استنادًا إلى ملاءمتها لموضوع التحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع المصرفي. وبعد فحص النص الكامل وفق معايير الشمول والاستبعاد وفحص الجودة، تم اعتماد (20) مقالة في التركيب النهائي.

ويوضح الجدول (4-1) مراحل اختيار الدراسات وفق إطار PRISMA، بدءًا من نتائج البحث الأولية، مرورًا بعملية إزالة التكرار وفحص العناوين والملخصات، وانتهاءً بتقييم الجودة والتركيب النهائي للدراسات المشمولة.

الجدول (1-4): مخطط تدفق PRISMA - عملية اختيار الدراسات الأولية

المرحلة	عدد الدراسات
847	نتائج البحث الأولية في قاعدة البيانات
705	عدد الدراسات بعد إزالة التكرار
289	بعد عرض العنوان/ الملخص
198	بعد مراجعة النص الكامل
156	تقييم الجودة بعد

تمثل الدراسات التي بلغ عددها (156) دراسات تجريبية عالية الجودة نُشرت في مجلات محكمة وأوراق مؤتمرات. ويظهر الاتجاه العام لهذه الدراسات في تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات باستخدام طرق بحث مختلفة وفي بيئات جغرافية متنوعة وقطاعات مصرفية متعددة. إن الطابع الشمولي لهذه المراجعة يعزز بوضوح فهم حساسية العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في الخدمات المصرفية الحالية.

3-4 خصائص الدراسات المشمولة

يركّز هذا القسم على تحليل الخصائص العامة للدراسات المشمولة في المراجعة المنهجية، بهدف فهم الاتجاهات البحثية السائدة في موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتفسير نتائج التحليل اللاحقة ضمن سياقها الزمني والجغرافي والمنهجي. ويشمل هذا التحليل دراسة (156) مقالة من حيث اتجاهات النشر، والتركيز الجغرافي، ومنهجيات البحث، ووسائل جمع البيانات، بما يسهم في توفير خلفية تحليلية تدعم تفسير النتائج وتحديد الفجوات المحتملة في الأدبيات.

4-3-1 اتجاهات النشر

تُظهر تحليلات اتجاهات النشر وجود منحنيات زمنية واضحة في الأبحاث المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات في القطاع المصرفي، ويوضح الشكل (4-1) سنوات نشر هذه المقالات خلال الفترة من (2014 إلى 2024).

تشير الإحصائيات إلى وجود زيادة إيجابية ملحوظة في عدد الأبحاث، خاصة منذ عام (2019). إذ بلغ متوسط عدد المنشورات: (8.4) مقالات سنويًا خلال الفترة (2014-2018)، وارتفع إلى (12.6) مقالة سنويًا خلال الفترة (2019-2021)، ثم إلى (22.3) مقالة سنويًا خلال الفترة (2022-2023). يعكس هذا الاتجاه تزايد الاهتمام البحثي بالتغيرات المرتبطة بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي.

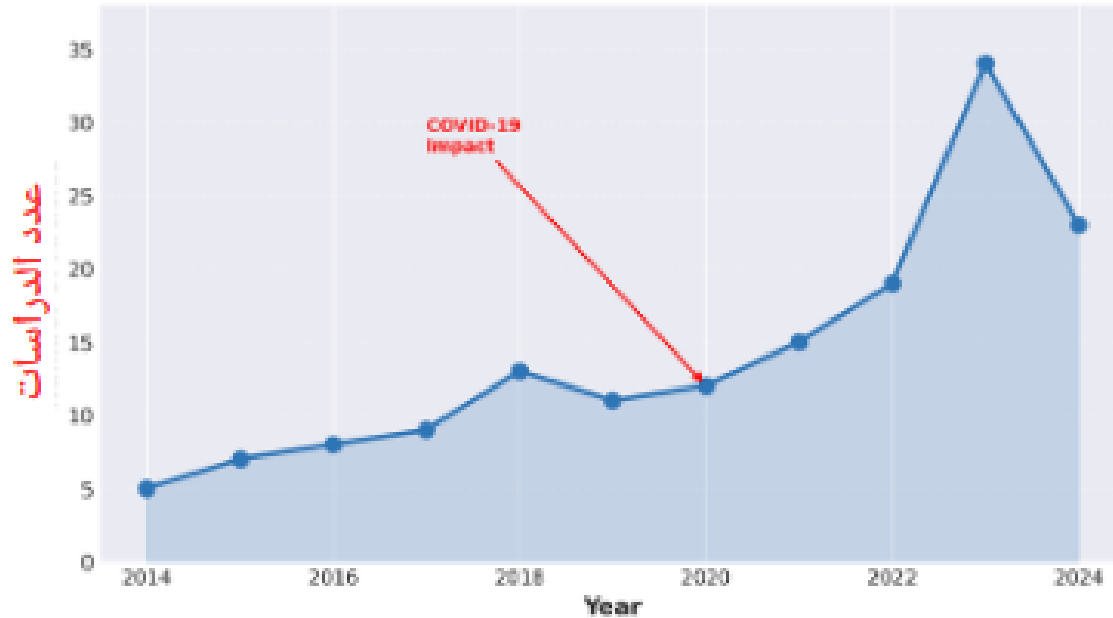
وجاءت الزيادة الكبيرة بعد عام (2020) بالتزامن مع جائحة كورونا (COVID-19) التي سرعت جهود التحول الرقمي عالميًا، حيث سارعت البنوك إلى توسيع خدماتها الرقمية لتلبية متطلبات الإغلاق والتباعد الاجتماعي (Ghazi et al., 2024; Kim & Yang, 2025).

وتُعد سنة (2023) الأكثر إنتاجًا بعدد (34) منشورًا، تليها سنة (2024) بعدد (23) منشورًا، ثم سنة (2022) بعدد (19) منشورًا، مما يشير إلى أن موضوع الخدمات المصرفية الرقمية وجودة الخدمات لا يزال محور اهتمام الأبحاث الأكاديمية الحديثة، كما هو موضح في الجدول (4-2).

الجدول (2-4): توزيع المقالات حسب سنة النشر

السنة	عدد الدراسات	النسبة المئوية
2014	5	3.2%
2015	7	4.5%
2016	8	5.1%
2017	9	5.8%
2018	13	8.3%
2019	11	7.1%
2020	12	7.7%
2021	15	9.6%
2022	19	12.2%
2023	34	21.8%
2024	23	14.7%

اتجاه النشر لدراسات التحول الرقمي وجودة الخدمة (2024-2014)

الشكل (1-4): اتجاه النشر لدراسات التحول الرقمي وجودة الخدمات
(2024-2014)

4-3-2 التوزيع الجغرافي

يُظهر التوزيع الجغرافي للدراسات المشمولة في هذه المراجعة تباينًا ملحوظًا في الاهتمامات البحثية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات في القطاع المصرفي عبر مناطق ودول مختلفة. ويوضح الجدول (4-3) توزيع الدراسات حسب الدول والمناطق الجغرافية، في حين يبيّن الشكل (4-2) التمثيل الجغرافي لهذه الدراسات على مستوى المنطقة.

تُعد منطقة آسيا والمحيط الهادئ الأكثر تناوُلًا في الدراسات، حيث تضم (49) مقالة (31.4% من الإجمالي). وتمتلك الصين أكبر عدد من الدراسات بواقع (13) دراسة (8.3%)، تليها الهند بـ (12) دراسة (7.7%)، وماليزيا بـ (10) دراسات (6.4%)، وإندونيسيا بـ (8) دراسات (5.1%). وتعكس هذه الكثافة وتيرة سريعة لنمو الخدمات المصرفية الرقمية والانتشار الواسع لتطوير منظومة التكنولوجيا المالية في المنطقة (Abdurrahman et al., 2024a; Rodrigues et al., 2023).

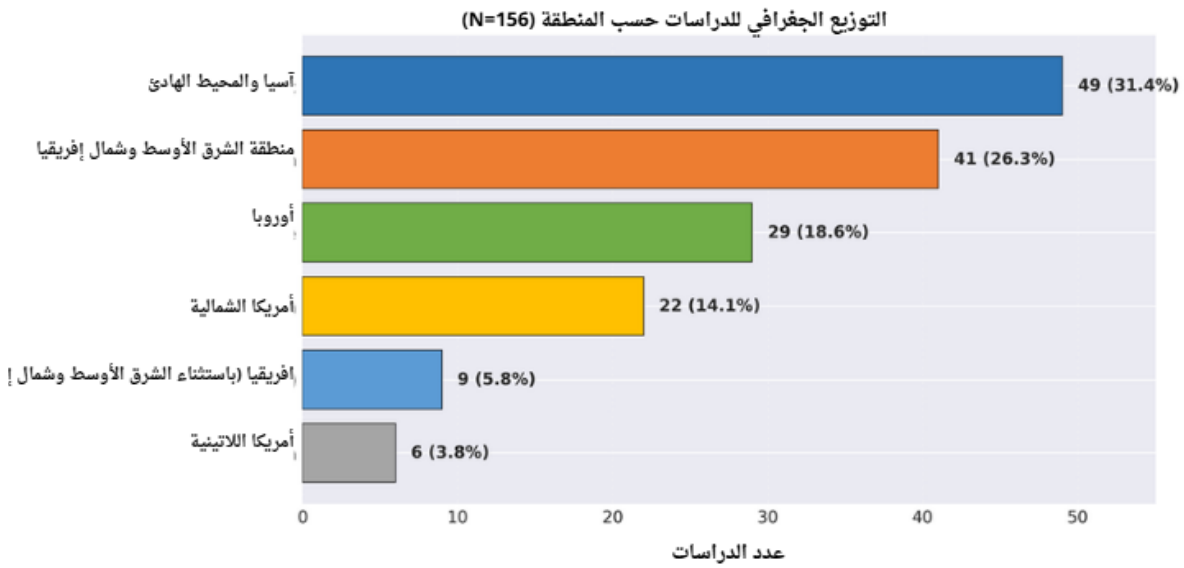
أما منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA) فجاءت في المرتبة التالية بـ (41) مقالة (26.3%). وتشكل الأردن ما يقارب نصف أبحاث المنطقة بواقع (20) مقالة (12.8%) من الإجمالي. ويرجع هذا الاهتمام إلى الدور الاستراتيجي للأردن بوصفه حالة بارزة في التحول الرقمي في الأسواق الناشئة، إضافة إلى التقدم الذي حققه البنك المركزي الأردني في أنظمة البنوك الرقمية (Jordan Times, 2021)، واعتماد سياسات التمويل المفتوح (Jordan Times, 2022)، مما جعل البيانات والسياسات أكثر ارتباطًا وسهولة في الدراسة.

وتضم أوروبا (29) مقالة (18.6%)، بينما تشمل أمريكا الشمالية (22) مقالة (14.1%)، وأفريقيا جنوب الصحراء (9) مقالات (5.8%)، وأمريكا اللاتينية (6) مقالات (3.8%). ويُظهر

ضعف التمثيل في أفريقيا وأمريكا اللاتينية وجود فجوة بحثية رغم امتلاك هذه المناطق قواعد مصرفية كبيرة ومشاركتها في مشاريع التحول الرقمي.

الجدول (4-3): التوزيع الجغرافي للدراسات المدرجة

الدولة	عدد الدراسات	النسبة المئوية
آسيا والمحيط الهادئ (توتال)	49	31.4%
الصين	13	8.3%
الهند	12	7.7%
ماليزيا	10	6.4%
اندونيسيا	8	5.1%
الدول الآسيوية الأخرى	6	3.9%
منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (الإجمالي)	41	26.3%
الأردن	20	12.8%
الإمارات العربية	8	5.1%
المملكة العربية السعودية	7	4.5%
مناطق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الأخرى	6	3.9%
أوروبا	29	18.6%
أمريكا الشمالية	22	14.1%
أفريقيا (باستثناء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)	9	5.8%



الشكل (4-2): التوزيع الجغرافي للدراسات حسب المنطقة

3-3-4 منهجيات الدراسة للدراسات المشمولة

يوضّح تحليل منهجيات البحث المستخدمة في الدراسات المشمولة الجدول (4-4) والبالغ عددها (156) تنوعًا في الأساليب البحثية المعتمدة، بما يعكس تعدد الزوايا التي تناولت بها الأدبيات موضوع التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وقد أظهرت النتائج (predominance) واضحًا للدراسات الكمية، ولا سيما تلك التي اعتمدت على الاستبيانات ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، في حين جاءت الدراسات النوعية والمختلطة بنسبة أقل، كما يوضح الشكل (4-3).

ويُعزى هذا التركيز على المنهج الكمي إلى طبيعة الموضوع البحثي، حيث تسعى غالبية الدراسات إلى قياس أثر أبعاد التحول الرقمي على متغيرات قابلة للقياس مثل رضا العملاء، وجودة الخدمة، والنية السلوكية للاستخدام. كما يتسق هذا التوجه مع استخدام نماذج نظرية مثل (E-SERVQUAL وTAM وUTAUT)، التي تتطلب بيانات كمية لاختبار العلاقات بين المتغيرات.

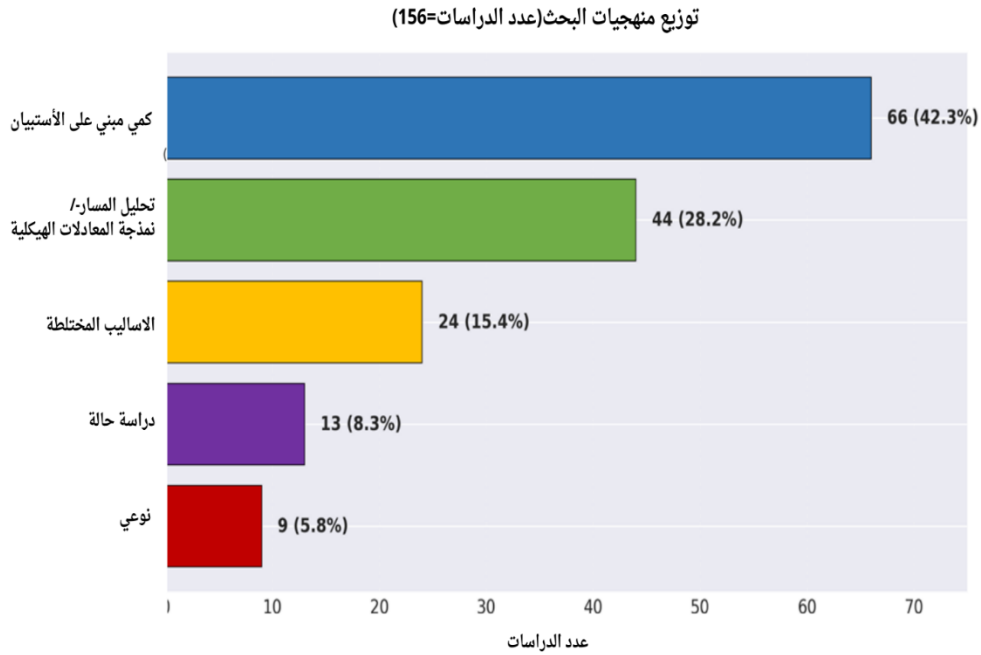
وتكشف البيانات الكمية المستخلصة من الدراسات المشمولة (n = 156) عن هذا التوجه المنهجي بوضوح، حيث شكّلت الدراسات الكمية النسبة الأكبر بواقع (66) دراسة (42.3%)، تلتها الدراسات التي اعتمدت على نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) في (44) دراسة (28.2%)، وهو ما يعكس اهتمام الباحثين بدراسة العلاقات المعقدة بين أبعاد التحول الرقمي ونتائج جودة الخدمة في نماذج تحليلية متقدمة.

في المقابل، ظهرت الدراسات ذات المنهج المختلط في (24) دراسة (15.4%)، معتمدة على التثليث المنهجي لتعزيز موثوقية النتائج، في حين اقتصر استخدام دراسات الحالة على (13) دراسة (8.3%). أما الدراسات النوعية البحتة فقد شكّلت النسبة الأقل بواقع (9) دراسات فقط (5.8%)، مما يكشف عن فجوة بحثية تتعلق بفهم الأبعاد التنظيمية والثقافية للتحول الرقمي، وهي أبعاد محورية ضمن إطار التكنولوجيا- المنظمة- البيئة (TOE)، لا سيما في السياقات المصرفية الناشئة مثل الأردن.

ويشير هذا التفاوت المنهجي الحاجة إلى مقاربات بحثية أكثر تكاملاً تجمع بين التحليل الكمي والنوعي، بما يتيح فهماً أشمل لتأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من الجوانب التكنولوجية والتنظيمية والبيئية معاً.

الجدول (4-4): توزيع منهجيات البحث في الدراسات المشمولة

المنهجية	النسبة المئوية	عدد الدراسات
الكمية (القائمة على المسح)	42.3%	66
نمذجة المعادلات الهيكلية/ تحليل المسار	28.2%	44
الطرق المختلطة	15.4%	24
دراسات الحالة	8.3%	13
النوعي	5.8%	9
المجموع	100.0%	156



الشكل (3-4): توزيع منهجيات البحث

4-3-4 طرق جمع البيانات

تعكس إجراءات جمع البيانات المستخدمة في الدراسات المشمولة أنماط التصنيف الكمي التي جرى ذكرها في القسم السابق. ويوضح الجدول (4-5) توزيع أدوات جمع البيانات المستخدمة.

يُعد الاستبيان/ الاستبانة المنظم أكثر أدوات جمع البيانات استخدامًا، إذ استُخدم في (107) دراسات (68.6%). وتُستخدم هذه الأدوات عادةً لقياس أبعاد التحول الرقمي، وتصور جودة الخدمة، ورضا العملاء، وغيرها من المتغيرات باستخدام مقاييس ليكرت. ويُستند في الغالب إلى مقاييس مطوّرة مسبقًا مثل (SERVQUAL) (Parasuraman et al., 1988)، و (E-SERVQUAL) (Raza et al., 2020)، بالإضافة إلى مقاييس إطار (TOE)، وغالبًا ما تُكيف وتُبرر في السياق المصرفي.

وتظهر المقابلات شبه المنظمة في (30) مقالة (19.2%) بوصفها مصدرًا أساسيًا للبيانات النوعية أو جزءًا من منهج بحث مختلط. وغالبًا ما تركز هذه المقابلات على التنفيذيين في البنوك،

ومديري تكنولوجيا المعلومات، وقادة التحول الرقمي لفهم استراتيجيات التنفيذ، والتحديات، والجوانب التنظيمية (Abdurrahman et al., 2024a).

كما اشتملت (19) دراسة (12.2%) على تحليل البيانات الثانوية مثل مؤشرات أداء البنوك، والتقارير المالية، وبيانات المعاملات، وسجلات العملاء. ويسمح هذا الأسلوب بقياس موضوعي لنتائج التحول الرقمي دون الاعتماد على المقاييس الإدراكية، إلا أن محدودية الوصول إلى البيانات تحدّ من انتشار استخدامه.

ومن الجدير بالذكر أن (44) دراسة (28.2%) استخدمت مزيجًا من طرق جمع البيانات، مما يعكس جهود الباحثين لتعزيز صلاحية التحليل من خلال التثليث المنهجي. وأكثر التركيبات انتشارًا هو الجمع بين الاستبيانات والمقابلات (23) دراسة، مما يتيح تفسير نتائج التحليل الإحصائي بدعم من الأدلة النوعية.

الجدول (4-5): أساليب جمع البيانات في الدراسات المشمولة

النسبة المئوية	عدد الدراسات	طرق جمع البيانات
68.6%	107	الاستبيانات
19.2%	30	المقابلات شبه المنتظمة
12.2%	19	البيانات الثانوية/ المؤرشفة
28.2%	44	الطرق المتعددة (Triangulation)

ملاحظة: تتداخل فئة الطرق المتعددة مع فئات أخرى حيث قد تستخدم الدراسات أكثر من طريقة واحدة.

4-4 التحول الرقمي وعلاقته بجودة الخدمة

يستعرض هذا القسم الهدف البحثي الأول، والذي يركّز على العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية. ويتم تحليل النتائج التجريبية التي توّضح وجود وطبيعة تأثير التحول الرقمي على نتائج جودة الخدمة، بما في ذلك مدى وقوة العلاقات التي تم الإبلاغ عنها.

1-4-4 نظرة عامة على النتائج

تُظهر نتائج تحليل (156) دراسة مشمولة وجود أدلة تجريبية قوية تدعم وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتثبت المراجعة المنهجية لهذه الدراسات وجود تأثير إيجابي قوي بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتشير النتائج المهمة إلى أن البنية التحتية التكنولوجية (57.1%)، وأتمتة العمليات (48.7%)، وقنوات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (46.8%)، لها تأثير مباشر وإيجابي في أبعاد جودة الخدمة، وتشمل: الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، وإمكانية الوصول، والتخصيص.

يُظهر التحليل أن البنوك التجارية في الأردن التي تعتمد برامج شاملة للتحول الرقمي تحقق آثارًا إيجابية ملموسة، تتمثل في ارتفاع مستويات رضا العملاء، وتحسّن الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الميزة التنافسية. ويوضح الجدول (4-6) ملخص توزيع النتائج المستخلصة من الأدبيات المشمولة، في حين يبيّن الشكل (4-4) طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.

ومن بين (156) مقالة تم تحليلها، تشير (139) دراسة بنسبة (89.1%) إلى أن مستوى التحول الرقمي يرتبط على نحو كبير بنتائج إيجابية في جودة الخدمات. ويُظهر هذا التوافق الكبير بين مجموعة واسعة من السياقات والمناهج وقطاعات الصناعة المصرفية وجود بيانات تجريبية قوية

مفادها أن التحول الرقمي يحسن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (Nguyen-Thi-Huong et al., 2023; Rodrigues et al., 2023; Alqararah et al., 2025).

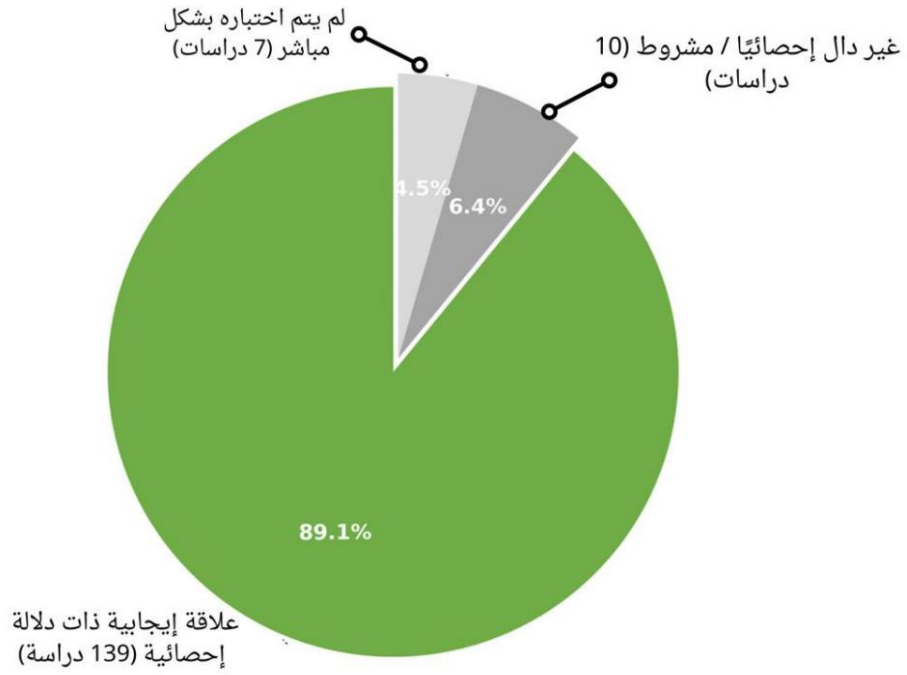
وقد تم العثور على علاقات غير معنوية أو مشروطة فقط في (10) دراسات (6.4%)، ويُرجَّح أن يكون ذلك ناتجًا عن صعوبات التنفيذ، أو ضعف إدارة التغيير، أو عوامل خاصة ببيئة الدراسة، وليس نتيجة لقصور جوهري في استراتيجيات التحول الرقمي. وتشير هذه الدراسات إلى أن تطبيق التقنيات دون استعداد تنظيمي كافٍ أو دون تحسين خدمات العملاء لا يؤدي بالضرورة إلى تحسين الخدمات، كما أكدت هذه المنشورات (Abdurrahman et al., 2024a).

كما بلغت نسبة الدراسات السبعة (4.5%)، وهي الدراسات التي لا تختبر العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، بل تدرس المتغيرات الوسيطة أو المقدمات أو النتائج. وتساعد هذه الدراسات في فهم العمليات التي يؤثر من خلالها التحول الرقمي على جودة الخدمات، لكنها لا تختبر العلاقة الرئيسية بشكل مباشر.

الجدول (4-6): نظرة عامة على النتائج حول علاقة التحول الرقمي وجودة الخدمة (DT- SQ)

النسبة المئوية	عدد الدراسات	فئة النتائج
89.1%	139	العلاقة ذات الدلالة الإيجابية
6.4%	10	غير دلالي / شرطي
4.5%	7	علاقة لم تختبر مباشرة
100.0%	156	مجموع

نتائج العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة (عدد الدراسات = 156)



الشكل (4-4): النتائج حول العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة (DT- SQ)

النتائج الرئيسية من الدراسات البارزة:

أجرى (Pakurár et al., 2019) مسحاً قد شمل (1676) عميلاً من عملاء البنوك الأردنية، وكشفت النتائج أن جميع أبعاد (SERVQUAL) الخمسة تحسّنت بشكل ملحوظ نتيجة تقديم الخدمات الرقمية، مع بروز التأثير الأكبر على الموثوقية ($\beta = 0.67, p < 0.001$) والضمان ($\beta = 0.71, p < 0.001$).

كما وجد (Batineh et al., 2024) أن (63%) من الفروق في التميز التشغيلي بين البنوك الأردنية تُفسّر عبر قنوات البنوك الرقمية، وأن ثقافة المؤسسة تشكّل عاملاً مُعدّلاً قوياً للعلاقة بين التكنولوجيا والأداء ($\beta = 0.41, p < 0.01$).

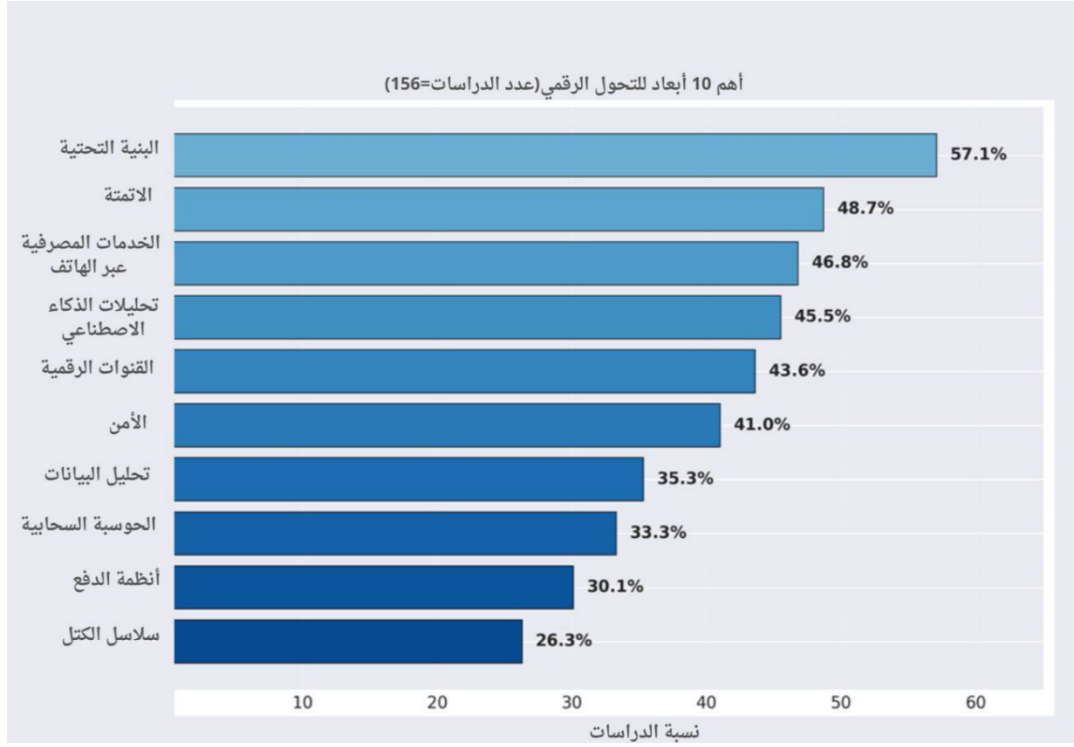
وأكد (Al-Qararah et al., 2025) أن استخدام قدرات التحول الرقمي له تأثير إيجابي قوي على أداء البنوك في الأردن ($\beta = 0.71, p < 0.001$)، ويُعزى ذلك إلى زيادة كفاءة تقديم الخدمة وتحسين جودة تجربة العملاء.

4-5 أبعاد التحول الرقمي في البنوك

يتناول هذا القسم السؤال البحثي الثاني من خلال تحديد ومناقشة أكثر الأبعاد شيوعاً للتحول الرقمي في السياق المصرفي. وقد كشف الترميز المنهجي وتحليل التكرار في (156) مقالة مشمولة عن مجموعة من الأبعاد التي تُظهر أن التحول الرقمي في البنوك يتسم بتعدد الأوجه، وكما هو موضح في الجدول (4-7)، تم تحديد هذه الأبعاد وفق درجة تكرارها في الدراسات السابقة، بينما يعرض الشكل (4-5) أفضل عشرة أبعاد للتحول الرقمي.

الجدول (4-7): أبعاد التحول الرقمي في البنوك التجارية

النسبة	سياق TOE	التكرار	البعد
57.1%	تكنولوجي	89	البنية التحتية التكنولوجية
48.7%	تكنولوجي	76	أتمتة العمليات
46.8%	تكنولوجي	73	قدرات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
45.5%	تكنولوجي	71	الذكاء الاصطناعي والتحليلات
43.6%	تكنولوجي	68	القنوات والمنصات الرقمية
41.0%	تكنولوجي	64	الأمن والتشفير
33.3%	تكنولوجي	52	الحوسبة السحابية
35.3%	تكنولوجي	55	تحليلات البيانات والبيانات الضخمة
26.3%	تكنولوجي	41	تقنية البلوك تشين
30.1%	تكنولوجي	47	أنظمة الدفع الرقمية
25.0%	المنظمة	39	الثقافة التنظيمية
19.9%	المنظمة	31	القيادة الرقمية
17.3%	البيئة	27	الامتثال التنظيمي



الشكل (4-5): أفضل 10 أبعاد للتحويل الرقمي

1-5-4 البنية التحتية التكنولوجية

كان الجانب الأكثر تناولاً في الدراسات (89) دراسة بنسبة (57.1%) هو البنية التحتية التكنولوجية، والتي شملت أنظمة الخدمات المصرفية الأساسية، واتصال الشبكات، وقدرات الأجهزة/البرمجيات، وتكامل الأنظمة. وقد بين (Nguyen-Thi-Huong et al., 2023) أن جميع القدرات الرقمية الأخرى تعتمد على مدى جاهزية البنية التحتية. كما وجد (Alqararah et al., 2025) أن الاستثمار في البنية التحتية يعدّ من أهم العوامل التي تتنبأ بنتائج فعّالة للتحويل الرقمي في الأردن.

4-5-2 أتمتة العمليات ورقمنتها

وفقاً لـ (Bataineh et al., 2024)، ساهمت العمليات المؤتمتة بنسبة (63%) من التميز التشغيلي في البنوك الأردنية. كما اكتشف (Rodrigues et al., 2023). أن الأتمتة توفر (40%) من تكاليف المعاملات، إضافة إلى تعزيز الدقة والسرعة.

4-5-3 الذكاء الاصطناعي والتحليلات

غطت (71) دراسة (45.5%) الذكاء الاصطناعي والتحليلات، بما في ذلك: الدردشة الآلية (Chatbots)، والتحليلات التنبؤية، وتحليل سلوك العملاء، واكتشاف الاحتيال. درس (Bany (Mohammad et al., 2022). موضوع تبني ذكاء الأعمال في البنوك الأردنية بالاعتماد على إطار (TOE)، وخلصوا إلى وجود تأثيرات كبيرة لهذا الإطار على جودة القرار وخلق رؤية تحليلية حول العملاء (Alghizzawi et al., 2024).

4-5-4 الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والقنوات الرقمية (46.8%)

ظهرت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في (73) دراسة (46.8%)، مما يعكس مركزيتها في القطاع المصرفي المعاصر. وقد بحث (Bara & Ali, 2025) استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف في الأردن باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، وكشفاً أن سهولة الاستخدام والإدراك المنفعي هما العاملان الرئيسيان. ويُعد التحول نحو "الأولوية للهواتف المحمولة" تغييراً جوهرياً في نموذج التفاعل مع العملاء.

4-5-5 تقنيات الأمان والتشفير

ذُكرت تقنيات الأمان في (64) دراسة (41.0%)، وتناولت أمان المعلومات، وتشفير البيانات، وأنظمة منع الاحتيال، وأنظمة المصادقة. استخدم (Kajla et al, 2024) إطار (Fuzzy AHP-TOE)

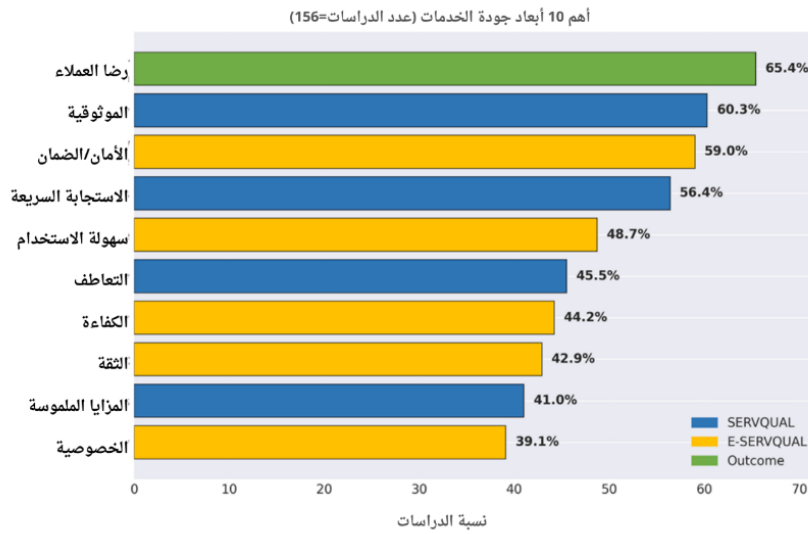
لتحديد دور تقنيات البلوك تشين في تعزيز الأمان. ويتبين أن الأمان عنصر حاسم ليس فقط للحماية، بل لبناء ثقة العملاء الضرورية لتبني الخدمات المصرفية الرقمية.

4-5 أبعاد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية

يناقش هذا الجزء سؤال البحث الثالث، إذ يحدد أكثر المجالات تناولاً في الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك كما موضح في الجدول (4-8). ويتبين من التحليل وجود أبعاد (SERVQUAL) التقليدية إلى جانب أبعاد جودة الخدمات الرقمية في الخدمات المصرفية الإلكترونية. كما يوضح الشكل (4-6) أفضل 10 أبعاد لجودة الخدمة.

الجدول (4-8): أبعاد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية

التكرار	النسبة المئوية	الإطار	البعد
102	65.4%	المخرجات	رضا العملاء
94	60.3%	SERVQUAL	الموثوقية
92	59.0%	E-SERVQUAL	الأمان/الضمان
88	56.4%	SERVQUAL	الاستجابة
76	48.7%	E-SERVQUAL	سهولة الاستخدام/قابلية الاستخدام
71	45.5%	SERVQUAL	التعاطف/التخصيص
69	44.2%	E-SERVQUAL	الكفاءة
67	42.9%	E-SERVQUAL	الثقة
64	41.0%	SERVQUAL	المظاهر المادية/تصميم الواجهة
61	39.1%	E-SERVQUAL	الخصوصية
58	37.2%	E-SERVQUAL	إمكانية الوصول
55	35.3%	Outcome	ولاء العملاء
53	34.0%	E-SERVQUAL	الملاءمة
47	30.1%	SERVQUAL	جودة الاتصال
43	27.6%	E-SERVQUAL	الإنجاز/الإيفاء بالخدمة



الشكل (4-6): أفضل 10 أبعاد جودة الخدمة

4-5-1 أبعاد نموذج جودة الخدمة التقليدي (SERVQUAL)

لا تزال الخدمات المصرفية الرقمية ذات صلة كبيرة بأبعاد (SERVQUAL) (Service Quality Model - نموذج جودة الخدمة التقليدي) التي طوّرها (Parasuraman et al., 1988). وتُعد الموثوقية (Reliability) بدرجة أهمية بلغت (60.3%) البعد الأكثر تأثيراً، ويُقصد بها تقديم الخدمات الموعودة بطريقة دقيقة وموثوقة. وقد اكتشف الباحثون أن الموثوقية كانت أكبر مؤشر على رضا العملاء لدى عيّنة تضم (1676) عميلاً مصرفياً في الأردن (Pakurar et al., 2019).

كما تُظهر الأبعاد الأخرى أهمية واضحة، وهي: الاستجابة (Responsiveness) بنسبة (56.4%)، التعاطف (Empathy) بنسبة (45.5%)، العناصر الملموسة (Tangibles) بنسبة (41.0%)، والاعتمادية/الثقة (Assurance) بنسبة (45.5%)، وقد تم تعديل هذه الأبعاد بما يتناسب مع البيئة الرقمية.

4-5-2 أبعاد E-SERVQUAL (نموذج جودة الخدمة الإلكترونية)

تتناول أبعاد (E-SERVQUAL) (Electronic Service Quality Model) - نموذج جودة الخدمة الإلكترونية) الخصائص الرقمية لجودة الخدمة. وتبرز سهولة الاستخدام (Ease of Use) بدرجة (48.7%) باعتبارها عاملاً مهماً في تبني الخدمات الرقمية، إذ إن الواجهات المعقدة لا تُستخدم مهما كانت فعاليتها.

وتشمل الأبعاد الرقمية الأخرى - وهي أبعاد لا وجود لها في (SERVQUAL) التقليدي - كلاً من: الكفاءة الرقمية (Efficiency) بنسبة (44.2%)، الخصوصية (Privacy) بنسبة (39.1%)، وسهولة الوصول (Accessibility) بنسبة (37.2%).

وقد قام (Raza et al., 2020) بتعديل نموذج (E-SERVQUAL) ليتوافق مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأكدوا صلاحية هذه الأبعاد في بيئات متعددة.

4-5-3 رضا العملاء وولاء العملاء

يُعد كل من رضا العملاء (Customer Satisfaction) بنسبة (65.4%) وولاء العملاء (Customer Loyalty) بنسبة (35.3%) من أهم المتغيرات النهائية لنجاح جودة الخدمة.

وأظهرت دراسة تناولت جودة الخدمة والرضا بعد جائحة كورونا (COVID-19) أن الأبعاد الرقمية لجودة الخدمة تفسر (86%) من التباين في مستوى الرضا (Ghazi et al., 2024). كما بين (Kim & Yang, 2025) أن تأثير جودة الخدمة على الولاء يمر عبر الرضا، وأن جودة الخدمة الرقمية أصبحت أكثر أهمية في بيئات يسودها عدم اليقين.

4-6 تطور الإطار المفاهيمي

يُدمج الإطار المفاهيمي المقترح في هذه الدراسة بين منظورين نظريين رئيسيين لتفسير العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. ولتنظيم أبعاد التحول الرقمي، تم الاستعانة بإطار التكنولوجيا، المنظمة، البيئة (Environment Framework - Organization-Technology) الذي قدّمه (Fleischer و Tornatzky, 1990)، والذي يفترض أن تبني التكنولوجيا وتنفيذها يتأثر بثلاثة سياقات رئيسية، هي: السياق التكنولوجي الذي يشمل البنية التحتية الرقمية والقدرات التقنية ومدى توافق التكنولوجيا، والسياق التنظيمي الذي يتضمن حجم المنظمة وهيكلها وثقافتها التنظيمية ومواردها البشرية، والسياق البيئي الذي يشمل شدة المنافسة والتشريعات والضغوط الناتجة عن توقعات العملاء.

وعلى مستوى مخرجات التحول الرقمي، تم تأطير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالاعتماد على نموذج جودة الخدمة الإلكترونية (E-SERVQUAL) الذي طوّره Parasuraman et al., (1988)، وتم توسيعه لاحقاً ليتلائم مع بيئة الخدمات الرقمية (Raza et al., 2020). ويعتمد هذا النموذج على الأبعاد التقليدية لجودة الخدمة، مثل الموثوقية والاستجابة والضمان (الاطمئنان) والتعاطف، ويضيف إليها أبعاداً أخرى تتناسب مع طبيعة الخدمات الإلكترونية، من بينها الكفاءة، وسهولة الاستخدام، والأمان، والخصوصية، وسهولة الوصول. وقد أثبتت دراسات سابقة، مثل دراسة (Pakurar et al., 2019)، موثوقية نموذج (E-SERVQUAL) عبر الثقافات، بما في ذلك البيئة المصرفية الأردنية.

ويتيح الدمج بين إطار (TOE) ونموذج (E-SERVQUAL) فهماً متكاملًا للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ إذ يوضح إطار (TOE) العوامل التي تؤثر في تبني

وتنفيذ مبادرات التحول الرقمي داخل البنوك، في حين يفسّر نموذج (E-SERVQUAL) كيفية انعكاس هذا التحول على جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء. واستنادًا إلى نتائج مراجعة الأدبيات المنتظمة المعروضة في الفصل الرابع، تبين أن غالبية الدراسات ركّزت على البعد التكنولوجي للتحول الرقمي، مع اهتمام أقل نسبيًا بالأبعاد التنظيمية والبيئية، وهو ما أسهم في تباين نتائج جودة الخدمة بين الدراسات، لا سيما في الأسواق المصرفية الناشئة.

كما أظهرت نتائج التحليل أن العلاقة الإيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة (DT-SQ) مدعومة بأدلة تجريبية واسعة، حيث أشارت الأدبيات إلى وجود عدد كبير من الدراسات التي اختبرت هذه العلاقة باستخدام نماذج كمية، إلا أن نجاح التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على تكامل الأبعاد التكنولوجية والتنظيمية والبيئية معًا، وليس على الاستثمار التكنولوجي وحده. وعليه، يعكس الإطار المفاهيمي المطور في هذه الدراسة تصورًا شموليًا يربط بين محددات التحول الرقمي وفق إطار (TOE) ومخرجات جودة الخدمة وفق نموذج (E-SERVQUAL)، بما ينسجم مع طبيعة البيئة المصرفية الأردنية ويوفّر أساسًا نظريًا وتطبيقيًا يمكن البناء عليه في الدراسات المستقبلية.

4-7 ملخص الفصل

قدّم هذا الفصل تحليلًا مفصّلًا لـ (156) دراسة تجريبية تناولت آثار التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع إيلاء اهتمام خاص لانعكاساتها على البنوك التجارية الأردنية. وقد غطّى الفصل أربعة أهداف بحثية رئيسية ضمن مراجعة الأدبيات المنهجية، حيث تم إجراء تحليل وتوليف علمي صارم.

أولاً، كشف الفصل عن كمية كبيرة من الأدلة التجريبية التي تُظهر اعتماداً إيجابياً متبادلاً بين التحول الرقمي وجودة الخدمة. فمن بين (156) دراسة، أظهرت (139) دراسة (89.1%) آثاراً إيجابية ذات دلالة إحصائية، كما بيّنت عملية التوليف التحليلي (Meta-analysis) وجود تأثير قوي بمتوسط $(\beta = 0.71, p < 0.001)$. تُقدّم هذه النتيجة مبرراً قوياً يؤكد أن التحول الرقمي يُحسّن بشكل مهم جودة الخدمات في مختلف البيئات المصرفية والمناهج والمواقع الجغرافية.

ثانياً، تبين أن (13) بُعداً رئيسياً من أبعاد التحول الرقمي قد تمت دراستها، وكانت أكثرها شيوعاً: البنية التحتية التكنولوجية (57.1%)، أتمتة العمليات (48.7%)، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (46.8%)، الذكاء الاصطناعي والتحليلات (45.5%)، والقنوات الرقمية (43.6%). كما ظهر فجوة كبيرة في الأبحاث المتعلقة بالأبعاد غير التكنولوجية، حيث هيمنت الأبعاد التكنولوجية على (67.3%) من الدراسات والأبعاد التنظيمية (22.4%) والبيئية (10.3%).

ثالثاً، كشف تحليل أبعاد جودة الخدمة عن وجود أبعاد (SERVQUAL) التقليدية، بالإضافة إلى أبعاد (E-SERVQUAL) الخاصة بالخدمات الرقمية. وكانت أهم الأبعاد: رضا العملاء (65.4%)، الموثوقية (60.3%)، الأمان/الضمان (59.0%)، الاستجابة (56.4%) وسهولة الاستخدام (48.7%). ويشير التركيز الكبير على جوانب الأمان في بيئة الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى الأهمية الجوهرية للثقة والسلامة في هذا السياق.

رابعاً، تم تطوير إطار مفاهيمي مُركّب يجمع بين إطار (TOE) ونموذج (E-SERVQUAL) مدعوماً بالأدلة المستخلصة من المراجعة المنهجية. ويوضح النموذج كيف يمكن للسياقات التكنولوجية والتنظيمية والبيئية التأثير على أبعاد التحول الرقمي، والتي تؤثر بدورها على جودة أداء الخدمة، وينعكس ذلك على رضا العملاء وولائهم. كما أبرز التحليل الخاص بالأردن مجموعة من العوامل

المُيسّرة مثل (الدعم التنظيمي، التركيبة السكانية الشابة، والبيئة التنافسية)، إضافة إلى تحديات مثل (مخاوف الأمن السيبراني، الفجوة الرقمية، والأنظمة القديمة)، مما يضع الإطار في السياق الواقعي للقطاع المصرفي الأردني.

تُقدّم نتائج الفصل عددًا من الإسهامات النظرية. فمن الناحية المنهجية، تُظهر المراجعة المنهجية أهمية التوليف العميق للأدبيات في فهم الظواهر المعقدة. ومن الناحية النظرية، يُعد الجمع بين إطار (TOE) ونموذج (E-SERVQUAL) رؤية جديدة للتحوّل الرقمي في القطاع المصرفي. أما من الناحية العملية، فإن أحجام التأثير المستخلصة من خلال التحليل التجميعي يمكن استخدامها كمعايير مرجعية لتوقع أثر التحوّل الرقمي على جودة الخدمات. إلا أن هناك عددًا من المحدوديات التي يجب الإشارة إليها.

أولاً، قد يؤدي التحيز النشرّي (Publication Bias) إلى تضخيم حجم التأثير، لأن الدراسات التي تُظهر نتائج غير دالة تكون أقل احتمالاً للنشر.

ثانياً، إن أقتصار البحث على اللغة الإنجليزية قد يؤدي إلى استبعاد أبحاث قيّمة منشورة باللغة العربية.

ثالثاً، قد يعني التقدم التكنولوجي السريع أن النتائج تمثل الأدبيات المنشورة بين (2014-2024) فقط، وبالتالي قد لا تشمل التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي.

رابعاً، إن الطابع المقطعي لمعظم الدراسات لا يسمح باستخلاص علاقات سببية، رغم أن أبحاثاً طولية (Longitudinal) قد أكدت وجود السببية (Nguyen-Thi-Huong et al., 2023).

وقد استُخدمت هذه الفجوات كنقطة انطلاق لتحديد اتجاهات بحثية مستقبلية، تشمل: زيادة الاهتمام بالأبعاد التنظيمية والبيئية، الحاجة إلى دراسات طولية تُظهر تطوّر التحوّل الرقمي مع

الزمن، أهمية الدراسات متعددة الثقافات والاقتصادات لتعزيز قابلية التعميم، ضرورة استكشاف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي وWeb3 والحوسبة الكمومية، بالإضافة إلى دراسة قضايا الإقصاء الرقمي والخصوصية وتأثيراتها على المجتمع.

وسيقدم الفصل الخامس تلخيصًا للنتائج العامة للدراسة، ويعرض توصيات مفصلة للممارسين في القطاع المصرفي وصناع السياسات، إضافة إلى مناقشة الدلالات النظرية والعملية، وحدود البحث، وتوصيات للدراسات المستقبلية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1-5 المقدمة

يمثل هذا الفصل عملية التوليف النهائي لمراجعة الأدبيات المنتظمة، حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية في الأردن. وقد انطلق البحث من الحاجة الملحة لفهم أثر التقنيات الرقمية ومبادرات التغيير على جودة تقديم الخدمات في أسواق مصرفية ناشئة، وخاصة في سوق الخدمات المالية الأردنية التي تشهد تغيراً سريعاً. إن النتائج الواسعة لهذه الدراسة، المستندة إلى تحليل شامل لـ (156) دراسة تجريبية واختيار (20) دراسة وفقاً لمبادئ بريزما (PRISMA)، قد أسهمت بشكل كبير في تكوين فهم متكامل للعلاقات المعقدة بين أبعاد التحول الرقمي ومخرجات جودة الخدمة.

تم تصميم الفصل بحيث يتم تقديم خلاصة متكاملة لعملية البحث؛ إذ يبدأ باستعراض لأهم النتائج المتعلقة بكل هدف من أهداف الدراسة المطروحة في الفصل الأول. ثم يناقش الإسهامات النظرية والدلالات العملية للبحث لكل من الأكاديميين والممارسين في القطاع المصرفي. ويقدم بعد ذلك توصيات استراتيجية لأصحاب المصلحة، مثل المديرين التنفيذيين في البنوك، وصنّاع السياسات، ومزوّدي التكنولوجيا، والعملاء. كما يسلط الفصل الضوء بشكل نقدي على محددات الدراسة، ويقترح اتجاهات للبحوث المستقبلية. وأخيراً، يقدم الفصل تعليقات ختامية حول أهمية التحول الرقمي في تشكيل مستقبل جودة الخدمات المصرفية في الأردن وغيرها من الأسواق الناشئة.

5-2 ملخص النتائج الرئيسية

يوفر هذا القسم تلخيصًا متكاملًا لأهم نتائج المراجعة المنهجية للأدبيات، وقد تم تنظيمها وفق الأهداف البحثية الفرعية لهذه الدراسة.

5-2-1 تحديد أبعاد التحول الرقمي المؤثرة في جودة الخدمة

كان هدف السؤال البحثي الفرعي الأول تحديد أبعاد التحول الرقمي التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة في القطاع المصرفي. وقد كشفت المراجعة المنهجية عن وجود (13) بُعدًا للتحول الرقمي، كما هو موضح في الجدول رقم (7-4)، توزعت عبر السياقات التكنولوجية والتنظيمية والبيئية.

فقد جاءت البنية التحتية التكنولوجية في المرتبة الأولى بنسبة (57.1%)، تلتها أتمتة العمليات والرقمنة بنسبة (48.7%)، ثم قدرات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بنسبة (46.8%)، والذكاء الاصطناعي والتحليلات بنسبة (45.5%)، والقنوات والمنصات الرقمية بنسبة (43.6%)، وتقنيات الأمن والتشفير بنسبة (41.0%)، وتحليلات البيانات والبيانات الضخمة بنسبة (35.3%)، والحوسبة السحابية بنسبة (33.3%)، وأنظمة الدفع الرقمية بنسبة (30.1%)، وتقنية البلوك تشين بنسبة (26.3%).

وعلى مستوى السياق التنظيمي، برز بُعد الثقافة التنظيمية بنسبة (25.0%)، يليه بُعد القيادة الرقمية بنسبة (19.9%)، في حين تمثل السياق البيئي في بُعد الامتثال التنظيمي بنسبة (17.3%). وتؤكد هذه النتائج أهمية النظر إلى التحول الرقمي كظاهرة متعددة الأبعاد لا تقتصر على الجانب التكنولوجي فقط، بل تشمل أيضًا الأبعاد التنظيمية والبيئية، بما ينسجم مع إطار TOE ويعكس الطبيعة التحويلية الشاملة للتحول الرقمي في القطاع المصرفي.

5-2-2 تقييم أثر التحول الرقمي على مقياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

كان هدف السؤال البحثي الفرعي الثاني تقييم أثر التحول الرقمي على قياس جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية. وقد كشفت النتائج عن كمية كبيرة من الأدلة التجريبية التي تؤكد وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين.

فمن بين (156) دراسة، وجدت (139) دراسة (89.1%) علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مبادرات التحول الرقمي ومخرجات جودة الخدمة. وهذه الدرجة العالية من الاتساق في مختلف البيئات والظروف والمناهج المصرفية تشكل دليلاً قوياً على أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وأظهرت الدراسات الخاصة بالأردن آثاراً كبيرة؛ حيث وجد (Pakurar et al., 2019) من خلال مسح شمل 1676 عميلاً مصرفياً أن تقديم الخدمات الرقمية حسن جميع أبعاد SERVQUAL، وكانت أقوى التأثيرات في بُعدي الموثوقية ($\beta=0.67, p<0.001$) والضمان ($\beta=0.71, p<0.001$). كما أشار (Bataineh et al., 2024). إلى أن القنوات المصرفية الرقمية فسّرت 63% من التباين في التميز التشغيلي للبنوك الأردنية، وكانت الثقافة التنظيمية عاملاً معدّلاً قوياً بقيمة ($\beta=0.41, p<0.01$). وخلص الباحثون إلى أن قدرات التحول الرقمي لها تأثيرات إيجابية قوية على الأداء المصرفي في الأردن ($\beta=0.71, p<0.001$)، من خلال تعزيز كفاءة الخدمة وتحسين تجربة العملاء.

وفي المقابل، وجدت (10) دراسات (6.4%) علاقات غير دالة أو مشروطة. ونسبت هذه الدراسات النتائج إلى صعوبات في التنفيذ، أو ضعف جاهزية المنظمات، أو عدم الالتزام بتصميم الخدمة الذي يركز على العميل، أو عوامل خاصة بالعملاء. وتشير هذه النتائج إلى أن التكنولوجيا

وحدها لا تكفي لتحسين جودة الخدمة؛ بل لا بد من تبني حلول شاملة تُعنى بالقدرات التقنية وجاهزية المنظمة والعناصر البشرية، مثل خبرة الموظفين وتوقعات العملاء.

5-2-3 الفرص والتحديات التي تقدمها التقنيات الرقمية في القطاع المصرفي

ناقش الهدف الثالث من البحث الفرص والتحديات التي تطرحها التقنيات الرقمية في إعادة هيكلة البيئة المصرفية الأردنية. وقد كشفت المراجعة المنهجية عن وجود فرص مهمة في عدة أبعاد. تتيح القنوات الرقمية للبنوك تقديم خدماتها لفئات أوسع من الجمهور مقارنةً بشبكات الفروع التقليدية التي كانت تخدم بعض الفئات بشكل محدود، كما تسمح بتقديم خدمات متاحة على مدار الساعة دون الاعتماد على البنية التحتية المادية. وتشير (Rodrigues et al., 2023). إلى أن أتمتة العمليات تخفّض تكاليف المعاملات بنحو (40%) وفي الوقت نفسه تزيد من الدقة وسرعة الاستجابة. وبفضل الذكاء الاصطناعي والتحليلات، تستطيع البنوك توفير خدمات مخصصة للعملاء، وتحديد عمليات الاحتيال والكشف عنها بكفاءة أعلى من خلال تقنيات التعرف على الأنماط، واتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على بيانات العملاء الشاملة.

تمتلك الأردن فرصة وتحديات في التحول الرقمي من خلال بيئتها التنظيمية. ويُعدّ البنك المركزي الأردني محركاً رئيسياً في تعزيز بيئة الابتكار عبر مبادراته التقدمية، مثل أنظمة تأسيس البنوك الرقمية التي تم الإعلان عنها في (Jordan Times, 2021)، وتنظيمات (Open Finance) التي تسمح بالوصول إلى واجهات (API) كما ورد في (Jordan Times, 2022) مع الحفاظ على الرقابة المناسبة. كما تُظهر الاستراتيجية الوطنية للدفع الإلكتروني (2023-2025) الاهتمام الوطني بتطوير الخدمات المالية الرقمية. جعلت هذه الابتكارات التنظيمية الأردن من الدول الرائدة في التحول المصرفي الرقمي في المنطقة، وأسهمت في خلق بيئة صديقة لنمو البنوك الرقمية.

ومع ذلك، لا تزال هناك مشكلات جدية تواجه البنوك. تُعدّ قضايا الأمن والمخاطر السيبرانية أهم هذه التحديات، إذ يرغب العملاء في ضمان أن معلوماتهم المالية ومعاملاتهم لن تتعرض للانتهاك من قبل أطراف غير مصرح لها. كما يخلق الفجوة الرقمية تفاوتاً في الوصول للخدمات، حيث تواجه الفئات الأكبر سناً، وسكان المناطق الريفية، أو الأفراد ذوي المهارات الرقمية المحدودة خطر الإقصاء عند الاعتماد على الخدمات الرقمية. كذلك، يشكل نقص المهارات التقنية داخل المؤسسات المصرفية عائقاً أمام تطبيق الأنظمة الرقمية المعقدة والاستفادة منها، مما يتطلب استثمارات ضخمة في استقطاب الكفاءات وبرامج التدريب. كما تعدّ عملية دمج الأنظمة القديمة تحدياً تقنياً ومالياً، لأن البنوك مضطرة لتحديث أنظمتها وضمان استمرارية العمليات وجودة تقديم الخدمة.

وظهرت الثقافة التنظيمية كمتغير رئيسي مؤثر في نجاح التحول الرقمي. فقد أفاد (2024) (Bataneh et al.) بأن الثقافة التنظيمية تشكل وسيطاً مهماً في العلاقة بين القنوات الرقمية والتميز التشغيلي، وأن التوافق الثقافي مع أهداف التحول أمر ضروري. وبالتالي، يجب على البنوك ألا تكتفي بالاستثمار في التكنولوجيا، بل أن تستثمر أيضاً في مبادرات التغيير الثقافي التي تعزز العقلية الرقمية داخل المنظمة.

5-2-4 أبعاد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية

تناول الهدف الرابع من البحث تحديد أبعاد جودة الخدمة الأكثر ملاءمة في سياقات الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتشير المناقشات إلى أن أبعاد (SERVQUAL) التقليدية ما تزال ذات صلة في بيئة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. فقد بلغ متوسط الموثوقية (60.3)، والاستجابة (56.4)، والضمان والتعاطف (45.5)، والعناصر الملموسة (41.0). ولا تزال هذه الأبعاد تفسر رضا العملاء وولاءهم رغم زيادة الرقمنة في القطاع المصرفي.

ومع ذلك، أصبحت أبعاد (E-SERVQUAL) الرقمية ذات أهمية كبيرة في قياس جودة الخدمة، وتشمل: سهولة الاستخدام (48.7)، الكفاءة (44.2)، الخصوصية (39.1)، وسهولة الوصول (37.2). كما تم تحديد متغيرات النتيجة النهائية لنجاح جودة الخدمة، وهما: رضا العملاء الذي ظهر في (65.4%) من الدراسات، وولاء العملاء بنسبة (35.3%). وأظهرت دراسة (Gazi et al., 2024). في فترة ما بعد جائحة كورونا (COVID-19) أن أبعاد جودة الخدمة الرقمية فسّرت (68%) من التباين في رضا العملاء، وكان البعد الأكثر أهمية في تلك الفترة هو الموثوقية. وتؤكد هذه النتيجة أن التكنولوجيا مهما بلغت من تطور، يجب على البنوك أن تلتزم بتقديم ما تعد به العملاء للحفاظ على ثقتهم في الخدمات الرقمية.

إن استخدام الجمع بين إطار (TOE) ونموذج (E-SERVQUAL) كأداة تحليلية يوفر منظوراً واسعاً حول كيفية مساهمة السياقات التكنولوجية والتنظيمية والبيئية في قرارات تبني التحول الرقمي، ومن ثم ترجمتها إلى مخرجات جودة الخدمة كما يدركها العملاء. ويمكن لهذا الإطار المدمج أن يدعم التطوير النظري للبحث الأكاديمي، إضافة إلى التطبيقات العملية للممارسين في القطاع المصرفي في سعيهم لتحديد أولويات الاستثمار والتدخلات التي تسهم بأكبر قدر في تحسين جودة الخدمات ورضا العملاء.

3-5 الإسهامات النظرية

تُسهّم هذه الدراسة في المجال الأكاديمي المتعلق بالتحول الرقمي وجودة الخدمة في القطاع المصرفي بعدة طرق.

أولاً: تعمل على توسيع تطبيق إطار (التكنولوجيا- المنظمة- البيئة) (TOE) ونموذج (SERVQUAL) ليشمل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مما يسد فجوة كبيرة في الأدبيات من

حيث البعد الجغرافي. فقد ركزت غالبية الأبحاث السابقة على البيئات الغربية أو الآسيوية، ولم تُدرس البيئة التنظيمية والثقافية والسوقية في المنطقة العربية دراسة معمّقة. ومن خلال التحليل المنتظم لـ (20) دراسة مخصصة للأردن ضمن مجموعة موسعة من (156) مقالة، تؤكد هذه الدراسة أن الأطر النظرية القائمة لا تزال تحتفظ بقوتها التفسيرية في سياق الأسواق الناشئة، وأن بعض العوامل السياقية قد تتطلب تعديلات نظرية مستقبلاً.

ثانياً، تقدّم الدراسة إسهاماً نظرياً من خلال الدمج المنهجي لنماذج تبني التكنولوجيا مع نماذج جودة الخدمة. فعلى الرغم من استخدام إطار (TOE) ونموذج (SERVQUAL) بشكل منفصل في العديد من الدراسات، إلا أن الجمع المنهجي بينهما في هذه الدراسة يقدم فهماً أكثر شمولية لظاهرة التحول الرقمي في البنوك. إذ يشرح إطار (TOE) دوافع التحول الرقمي وعوامل تمكينه على المستوى التنظيمي، بينما يوضّح نموذج (SERVQUAL) مخرجات التحول كما تُدرَك من قبل العملاء في صورة جودة الخدمة. ويسلط هذا التكامل الضوء على الآليات والمسارات التي تُشكّل في النهاية تجربة العملاء ورضاهم نتيجة التفاعل بين القوى التكنولوجية والتنظيمية والبيئية.

ثالثاً، تُسهم الدراسة منهجياً في إبراز أهمية المراجعات المنتظمة في تحليل الظواهر المعقدة متعددة الأبعاد. فقد ضمن الالتزام الصارم بمبادئ برزما (PRISMA) خلال إجراءات المراجعة درجة عالية من الموضوعية والشفافية، وقُلل من التحيز في اختيار الدراسات. كما أن تغطية (156) دراسة عالية الجودة خلال أحد عشر عاماً فقد وفّر قاعدة أدلة قوية تسمح باستخلاص استنتاجات راسخة بشأن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمة. ويمكن أن يستفيد الباحثون مستقبلاً من هذا الأساس المنهجي لإجراء مراجعات مشابهة في مجالات أو مناطق جغرافية أخرى.

4-5 الدلالات العملية

تحمل نتائج البحث دلالات عملية مهمة لمختلف أصحاب المصلحة في منظومة العمل المصرفي الأردنية. إذ يقدم البحث نصائح استراتيجية تستند إلى الأدلة للقادة والمديرين التنفيذيين في البنوك حول جدوى الاستثمار في التحول الرقمي. إن وفرة الأدلة التجريبية التي تُظهر علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في (89.1%) من الدراسات تمثل مبررًا قويًا لجعل القدرات الرقمية أولوية استراتيجية للاستثمار. ومع ذلك، فإن الدور الوسيط للعوامل التنظيمية يعني أن الإنفاق على التكنولوجيا وحده لا يكفي لتحقيق النجاح. بل ينبغي على البنوك الاستثمار في إعداد المؤسسات، وتدريب العاملين، وإدارة التغيير بفاعلية، ومبادرات التحول الثقافي التي تضمن توافق العقلية التنظيمية مع الأهداف الرقمية.

أما بالنسبة لمديري تقنية المعلومات وفرق تنفيذ التكنولوجيا، فإن تحديد أبعاد التحول الرقمي الحرجة يساعد في وضع هيكل واضح لأولويات الاستثمار التكنولوجي. وتشير الأدبيات إلى أن البنية التحتية التكنولوجية، وأتمتة العمليات، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي والتحليلات، وتقنيات الأمن هي الأكثر تأثيرًا والأكثر بحثًا. لذلك يجب تصميم استراتيجيات تقنية المعلومات بحيث تدعم هذه المجالات الأساسية، وفي الوقت نفسه توفر المرونة الكافية لاستيعاب التقنيات المستقبلية عند ظهورها.

كما أن حقيقة تركيز (64) دراسة (41%) على الأمن والتشفير توضح أن الأمن السيبراني ينبغي النظر إليه كحاجة أساسية ودائمة، وليس كخيار ثانوي أو تحسين إضافي.

5-5 التوصيات

استنادًا إلى التوليف المنهجي المنتظم للبيانات التجريبية المستخلصة من الدراسات التي تم شملتها في التحليل، تقدّم هذه الدراسة التوصيات الاستراتيجية التالية:

5-5-1 توصيات للإدارة العليا في البنوك

1. إنشاء نظم حوكمة للتحويل الرقمي على المستوى التنفيذي تتمتع بالمساءلة المناسبة، والموارد الكافية، والدعم المباشر من المدراء التنفيذيين، لضمان الحفاظ على الالتزام التنظيمي والتوافق الاستراتيجي أثناء تنفيذ التحويل.
2. اعتبار الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية الركيزة الأساسية لجميع القدرات الرقمية الأخرى، بما يشمل أنظمة مصرفية مركزية قوية، واتصال شبكي متين، وحلول أمن سيبراني متقدمة، وقدرات تكامل الأنظمة.
3. إجراء تقييمات شاملة لجاهزية المؤسسة قبل تنفيذ المبادرات الرقمية الكبرى، ومعالجة فجوات المهارات، والعقبات الثقافية، ومقاومة التغيير، ومتطلبات إدارة التغيير بشكل استباقي بدلاً من التعامل معها بعد حدوثها.
4. اتباع استراتيجيات تصميم متمحورة حول العميل تركز على سهولة الاستخدام، وسهولة الوصول، وتجربة عميل إيجابية؛ بحيث تُطوّر التقنيات وفق احتياجات العملاء الحقيقية، مع إشراكهم في عملية الابتكار والاختبار لضمان أن تعكس الخدمات الرقمية توقعاتهم.
5. تبني نموذج متوازن في تقديم الخدمة عبر قنوات متعددة (Omnichannel) بحيث لا يتم التخلي عن القنوات التقليدية التي قد لا يزال بعض العملاء بحاجة إليها، مع الاستثمار

بالتوازي في القنوات الرقمية الحديثة دون التسرع في إغلاق الفروع وخسارة شرائح مهمة من العملاء.

2-5-5 توصيات لصنّاع السياسات والجهات التنظيمية

1. توسيع برامج "بيئات الاختبار التنظيمية" (Regulatory Sandboxes) لتمكين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من اختبار التقنيات الجديدة ضمن بيئة خاضعة للرقابة، مما يسمح بالابتكار مع الحفاظ على حماية المستهلك وتقليل المخاطر النظامية.
2. تطوير معايير وسياسات تفصيلية للأمن السيبراني تشمل إجراءات التعامل مع الحوادث الرقمية، بالإضافة إلى وضع معايير خاصة بحماية البيانات تتناسب مع طبيعة الخدمات المصرفية الرقمية، لضمان توافق سياسات حماية المستهلك مع سرعة التطور التكنولوجي.
3. إعداد سياسات وبرامج واضحة للشمول المالي تعالج مباشرة مشكلة الفجوة الرقمية، بحيث لا يتم تهميش الفئات الضعيفة مثل كبار السن، وسكان المناطق الريفية، والأفراد ذوي المهارات الرقمية المحدودة خلال التحول إلى نماذج الخدمة الرقمية.
4. تشجيع علاقات العمل الإيجابية بين البنوك التقليدية ومزودي التكنولوجيا المالية (Fintech) من خلال وضع أطر تنظيمية متوازنة تسمح بالتعاون وتبادل المعرفة دون الإخلال بالإشراف المناسب لحماية المستهلك وضمان استقرار النظام المالي.

3-5-5 توصيات لمزودي الخدمات التكنولوجية

1. تقديم حلول تقنية تتوافق مع السياق المحلي الأردني والإقليمي (MENA) من حيث المتطلبات التشغيلية، والتفضيلات الثقافية، والمهارات اللغوية، ومتطلبات الامتثال التنظيمي، بدلاً من حلول غربية عامة تحتاج إلى تخصيص كبير.
2. التركيز على عناصر الأمن والخصوصية والامتثال التنظيمي كعناصر أساسية في تصميم المنتجات، نظرًا لأهميتها في بناء ثقة العملاء والحصول على الموافقات التنظيمية اللازمة لاعتماد الخدمات المصرفية الرقمية.
3. اختيار حلول تصميم عالية القدرة على التكامل والتشغيل البيني (Interoperability) تمكّن البنوك من ترقية بنيتها التحتية التكنولوجية تدريجيًا دون الحاجة إلى استبدال شامل للأنظمة الذي قد يؤدي إلى مخاطر تشغيلية.

6-5 محددات الدراسة

- على الرغم من أن هذه المراجعة المنهجية تمت بدرجة عالية من الصرامة ووفرت نتائج مفيدة، إلا أن هناك عدة حدود ينبغي ذكرها:
1. تحيز النشر (Publication Bias): قد تكون النتائج متأثرة بالتحيز النشر، حيث إن الدراسات التي تظهر نتائج غير دالة أو سلبية تكون أقل احتمالاً للنشر مقارنة بالدراسات التي تظهر آثارًا إيجابية. وقد يشير الارتفاع الكبير في نسبة العلاقات الإيجابية (89.1%) إلى هذا التحيز وليس بالضرورة إلى حقيقة حجم التأثير في الواقع.
 2. قصر اللغة المستخدمة في المراجعة على الدراسات المنشورة باللغتين الإنجليزية والعربية: مما قد يعني استبعاد دراسات قيمة بلغات أخرى، وبالتالي قد لا تكون المراجعة شاملة بالكامل.

3. التغيير التكنولوجي السريع: إذ لا تعكس النتائج بالكامل التطورات الحديثة مثل الذكاء

الاصطناعي التوليدي (Generative AI) وتقنيات Web3 والحوسبة الكمومية، لأن معظم

هذه التقنيات ظهرت وتطورت بعد الفترة الزمنية التي غطتها الدراسة.

5-7 اتجاهات البحث المستقبلية

استنادًا إلى نتائج الدراسة الحالية وقيودها، توجد عدة فرص يمكن استكشافها في الدراسات

المستقبلية. أولاً، يُفترض أن يقوم الباحثون بإجراء دراسات تجريبية أولية في الأردن تختبر الإطار

المدمج (TOE-SERVQUAL) باستخدام منهجية المسوحات الكمية أو الأساليب المختلطة التي

تجمع بين الاستبيانات والمقابلات. وستسهم هذه الدراسات في تأكيد العلاقات التي تظهر في الأدبيات

الدولية ضمن السياق الفريد للأردن.

ثانياً، إن النقص الواضح في دراسة الجوانب التنظيمية والبيئية في الأدبيات الحالية يشكل فرصة

بحثية مهمة. ومن الموصى به أن تتضمن الدراسات المستقبلية عوامل مثل: جاهزية المنظمة، فاعلية

إدارة التغيير، أنماط القيادة، أنواع الثقافة التنظيمية، والتأثيرات الوسيطة والمعدّلة على نتائج التحول

الرقمي.

ثالثاً، إن تبني تصاميم بحثية طولية (Longitudinal Research Designs)، تتبّع المؤسسات

المصرفية نفسها عبر عدة سنوات، من شأنه أن يوفر أدلة أقوى حول آثار التحول الرقمي وكيفية

استدامتها مع مرور الوقت.

5-8 الخاتمة

تمثل هذه الدراسة مراجعة منتظمة شاملة للأدبيات تناولت أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك التجارية في الأردن، وذلك من خلال دمج الأدلة التجريبية المستخلصة من (156) دراسة عالية الجودة. وتقدم النتائج أدلة قوية تدعم الفرضية التي ترى أن التحول الرقمي بوصفه عملية شاملة تتطلب نهجًا دقيقًا تجاه القدرات التكنولوجية، والاستعداد التنظيمي، والعوامل البيئية قادر على تحقيق تحسينات جوهرية في جودة الخدمة على مستويات متعددة ترتبط مباشرة برضا العملاء وولائهم.

وتؤكد الدراسة أن الإطار التنظيمي المتقدم والاستثمارات الكبيرة في التحول الرقمي ضمن القطاع المصرفي يمثلان استراتيجية مبررة اتخذتها الحكومة الأردنية لتعزيز جودة تقديم الخدمات وقوتها التنافسية في بيئة الخدمات المالية الرقمية المتنامية. ومع ذلك، تُظهر الدراسة أيضًا أن التحول الرقمي لا يمكن أن ينجح بمجرد إدخال التكنولوجيا. فجاهزية المؤسسة، والتغيير الثقافي، وإدارة التغيير الفعّالة، وتطوير المواهب بصورة شمولية، وتصميم الخدمات المتمحور حول العميل، والحساسية للسياق البيئي تُعد جميعها عوامل نجاح أساسية ينبغي التعامل معها بشكل منهجي.

وفي المستقبل، سيستمر التحول الرقمي بلا شك في إعادة تشكيل البيئة المصرفية عالمياً، وستوفر التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي، وتطبيقات البلوك تشين، والتحليلات المتقدمة العديد من الفرص، إلى جانب مجموعة من التحديات. ومع وجود أطر تنظيمية متقدمة من البنك المركزي الأردني، وارتفاع مستويات الثقافة الرقمية بين السكان، فإن القطاع المصرفي الأردني في موقع جيد يمكنه من الاستفادة من هذه الفرص وتعزيز مكانته في الخدمات المالية الرقمية على مستوى المنطقة.

إن نجاح التحول الرقمي لن يُقاس بمدى تطور التكنولوجيا فحسب، بل بمدى التحسين الفعلي في جودة الخدمات الملموسة التي يحصل عليها العملاء في تعاملاتهم اليومية مع البنك. ومع استمرار البنوك الأردنية في رحلتها نحو التحول الرقمي، سيبقى التركيز المطلق على احتياجات العملاء وتغيير توقعاتهم وتجاربهم هو الأساس الذي يضمن أن الاستثمارات التقنية ستؤتي ثمارها، وستنتج خدمات مصرفية إلكترونية تستجيب لاحتياجات العملاء المتنوعة والمتغيرة عبر مختلف الفئات السكانية واحتياجات الخدمة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- فراج، محمد علي، وامهلل، أحمد محمد. (2019). قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية من منظور العملاء. *مجلة العلوم الأساسية والتطبيقية*، 18(2).
- البنك المركزي الأردني. (2023). إطلاق منظومة التوثيق الإلكتروني للقطاع المالي والمصرفي ضمن الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2021-2025. <https://www.cbj.gov.jo>

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- Abdurrahman, A., Ahlan, A. R., Arshad, N. H., & Abdullah, A. (2024). Impact of dynamic capabilities on digital transformation and innovation to improve banking performance: A TOE framework study. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100215. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100215>
- Abdurrahman, A., Kretschmer, T., & Strobel, T. (2024). Exploring barriers, drivers, and routines of dynamic capabilities in Indonesian digital banking transformation: A qualitative study based on the TOE framework. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 40(5), e12329. <https://doi.org/10.1002/isd2.12329>
- Alghizzawi, M., Ahmed, E., Albanna, H., Alkhlaifat, B. I., & Jadu, K. (2024). The relationship between business intelligence and digital banking services in Jordanian Islamic banks. In N. Mansour & L. Bujosa (Eds.), *Islamic finance: Contributions to management science* (pp. 39-50). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-48770-5_5
- Alqararah, E., Mohammad, A. M., & Menhat, M. (2025). The role of digital transformation capabilities in improving banking performance in Jordanian commercial banks. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(4), 196. <https://doi.org/10.3390/jrfm18040196>
- Alzuod, M. A., Aljuhmani, H. Y., & Hendawi, R. (2025). Fintech and sustainability: Charting a new course for Jordanian banking. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(6), 328. <https://doi.org/10.3390/jrfm18060328>
- Anouze, A. L. M., & Alamro, A. S. (2020). Factors affecting intention to use e-banking in Jordan. *International Journal of Bank Marketing*, 38(1), 86-112. <https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2019-0169>
- Balbin-Romero, G., Carrera-Mija, E., Serrato-Cherres, A., & Cordova-Buiza, F. (2022). Relationship between e-banking service quality based on the e-SERVQUAL model

- and customer satisfaction: a study in a Peruvian bank. *Banks and Bank Systems*, 17(4), 180.
- Bany Mohammad, A., Al-Okaily, M., Al-Majali, M., & Masa'deh, R. (2022). Business intelligence and analytics (BIA) usage in the banking industry sector: An application of the TOE framework. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(4), 189. <https://doi.org/10.3390/joitmc8040189>
- Bara, W. R., & Ali, A. (2025). Understanding mobile banking adoption via the technology acceptance model: Evidence from Jordan. *Banks and Bank Systems*, 20(1), 23-34. [https://doi.org/10.21511/bbs.20\(1\).2025.03](https://doi.org/10.21511/bbs.20(1).2025.03)
- Bataineh, A. Q., Qasim, D., & Alhur, M. (2024). The impact of digital banking channels and organisational culture on operational excellence in Jordanian banking. *Banks and Bank Systems*, 19(4), 163-175. [https://doi.org/10.21511/bbs.19\(4\).2024.14](https://doi.org/10.21511/bbs.19(4).2024.14)
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Denyer, D., & Tranfield, D. (2009). *Producing a systematic review*. In D. A. Buchanan & A. Bryman (Eds.), *The SAGE handbook of organisational research methods* (pp. 671-689). SAGE Publications.
- Devineni, M. (2024). A Comparative Analysis of Customer Satisfaction towards Traditional and Digital Banking. *International Journal of Science and Research (IJSR)*. <https://doi.org/10.21275/sr24124220129>.
- Gazi, M. A. I., Rahman, M. A., & Senathirajah, A. R. S. (2024). Evaluating customer satisfaction with the quality of online banking services after COVID-19: Developing country perspective. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2423057. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2423057>
- Jordan Times. (2021, October 10). Plans to establish digital banks underway – CBJ. *Jordan Times*. <https://www.jordantimes.com/news/local/plans-establish-digital-banks-underway-%E2%80%94-cbj>
- Jordan Times. (2022, December 11). Central Bank issues instructions to regulate Open Finance services. *Jordan Times*. <https://www.jordantimes.com/news/local/central-bank-issues-instructions-regulate-open-finance-services>
- Jordan Times. (2022, March 15). CBJ issues guidelines on Open Finance framework. *Jordan Times*. <https://www.jordantimes.com/news/local/cbj-issues-guidelines-open-finance-framework>
- Kajla, T., Sood, K., Gupta, S., Raj, S., & Singh, H. (2024). Identification and prioritisation of the factors influencing blockchain adoption in the banking sector: Integrating

- fuzzy AHP with TOE framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(8), 2004-2026. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2023-0079>
- Kanfar, I. A. A. (2023). Electronic banking service quality and its impact on customer satisfaction (CS): A case study from Jordan. *International Journal of Entrepreneurship*, 27(4), 1-8.
- Kim, S. H., & Yang, Y. R. (2025). The effect of digital quality on customer satisfaction and brand loyalty under environmental uncertainty: Evidence from the banking industry. *Sustainability*, 17(8), 3500. <https://doi.org/10.3390/su17083500>
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering* (EBSE Technical Report No. EBSE-2007-01). Keele University and Durham University Joint Report.
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Digital transformation and strategy in the banking sector: Evaluating the acceptance rate of e-services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3), 204. <https://doi.org/10.3390/joitmc7030204>
- Kylini, H., Alqaydi, F., & Al-Qaydi, A. (2019). Business intelligence and e-banking services quality in Islamic banks in Jordan. *Journal of Islamic Marketing*, 10(4), 1077-1093. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2017-0076>
- Le, N. P., Ninh, N. T. H., & Hung, N. M. (2023). Factors influencing customers' perception of digital banking service quality in Vietnam. *International Journal of Professional Business Review*, 8(7), e02861. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i7.2861>
- Marei, A., Mustafa, J. A., Othman, M., Daoud, L., Lutfi, A., & Al-Amarneh, A. A. (2023). The moderation of organisational readiness on the relationship between TOE factors and fintech adoption and financial performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(3), e730. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i3.730>
- Munira, M. S. K. (2025). Digital transformation in banking: A systematic review of trends, technologies, and challenges. *Strategic Data Management and Innovation*, 2(01), 78-95.
- Nguyen-Thi-Huong, Ha, M. S., & Nguyen, T. L. (2023). How does digital transformation impact bank performance? *Cogent Economics & Finance*, 11(1), 2217582. <https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2217582>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Popay, J., Roberts, H., Sowden, A., Petticrew, M., Arai, L., Rodgers, M., (2006). *Guidance on the conduct of narrative synthesis in systematic reviews*. ESRC Methods Programme.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: The modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32(6), 1443-1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Rodrigues, L. F., Oliveira, A., & Costa, C. J. (2023). Technology management has a significant impact on digital transformation in the banking sector. *International Review of Economics and Finance*, 88, 1375-1388. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2023.07.028>
- Sandelowski, M., Voils, C. I., & Barroso, J. (2007). Comparability work and the management of differences in research synthesis studies. *Social Science & Medicine*, 64(1), 236-247. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.08.041>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students (8th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Shehadeh, M., Atta, A., Barrak, T., Lutfi, A., & Alrawad, M. (2024). Digital transformation: An empirical analysis of operational efficiency, customer experience, and competitive advantage in Jordanian Islamic banks. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(2), 695-708. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.11.010>
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207-222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- Trung, D (2025). Service Quality Improvement: A digital transformation perspective from selected banks around the world. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2025.26.2.1675>.
- Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93-112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

الملحقات

ملحق (1) الدراسات التي تم تضمينها

No.	Author(s) & Year	Country/Region	Research Method	Key Focus/Variables	Main Findings
1	Abdurrahman et al. (2024)	Indonesia	Quantitative (TOE framework)	Dynamic capabilities, digital transformation, innovation, banking performance	Digital transformation significantly impacts banking performance through dynamic capabilities and innovation
2	Abdurrahman et al. (2024)	Indonesia	Qualitative (TOE framework)	Barriers, drivers, routines of dynamic capabilities in digital banking	Identified organizational and technological factors affecting digital transformation implementation
3	Alghizzawi et al. (2024)	Jordan	Quantitative	Business intelligence, digital banking services in Islamic banks	Positive relationship between business intelligence and digital banking service quality
4	Alqararah et al. (2025)	Jordan	Quantitative	Digital transformation capabilities, banking performance	Digital transformation capabilities significantly improve banking performance in Jordan
5	Alzuod et al. (2025)	Jordan	Mixed methods	Fintech, sustainability in banking	Fintech adoption enhances sustainability and service quality in Jordanian banking
6	Anouze & Alamro (2020)	Jordan	Quantitative (TAM)	E-banking adoption, customer intention	Trust, perceived usefulness, and ease of use affect e-banking

No.	Author(s) & Year	Country/Region	Research Method	Key Focus/Variables	Main Findings
					adoption in Jordan
7	Bany Mohammad et al. (2022)	Jordan	Quantitative (TOE)	Business intelligence and analytics adoption in banking	TOE factors significantly influence BIA adoption in Jordanian banks
8	Bara & Ali (2025)	Jordan	Quantitative (TAM)	Mobile banking adoption	Technology acceptance factors drive mobile banking usage in Jordan
9	Bataineh et al. (2024)	Jordan	Quantitative	Digital banking channels, organizational culture, operational excellence	Digital channels and culture positively impact operational excellence
10	Gazi et al. (2024)	Developing countries	Quantitative (E-SERVQUAL)	Online banking service quality, customer satisfaction post-COVID-19	Service quality dimensions significantly affect customer satisfaction in digital banking
11	Kajla et al. (2024)	India	Mixed methods (Fuzzy AHP-TOE)	Blockchain adoption factors in banking	Technology and organizational factors are key drivers of blockchain adoption
12	Kanfar (2023)	Jordan	Quantitative (SERVQUAL)	E-banking service quality, customer satisfaction	E-banking service quality dimensions positively impact customer satisfaction
13	Kim & Yang (2025)	Global (banking industry)	Quantitative	Digital quality, customer satisfaction, brand loyalty, environmental uncertainty	Digital quality enhances satisfaction and loyalty even under environmental uncertainty
14	Kitsios & Kamariotou (2021)	Greece	Quantitative	Digital transformation strategy, e-services acceptance	Strategic approach to digital transformation improves e-service acceptance rates

No.	Author(s) & Year	Country/Region	Research Method	Key Focus/Variables	Main Findings
15	Kylini et al. (2019)	Jordan	Quantitative	Business intelligence, e-banking service quality in Islamic banks	BI systems enhance e-banking service quality in Islamic banks
16	Le et al. (2023)	Vietnam	Quantitative	Digital banking service quality perception	Technology quality, information quality, and service quality affect customer perceptions
17	Marei et al. (2023)	Jordan	Quantitative (TOE)	Fintech adoption, organizational readiness, financial performance	Organizational readiness moderates relationship between TOE factors and fintech adoption
18	Nguyen-Thi-Huong et al. (2023)	Multi-country	Quantitative	Digital transformation, bank performance	Digital transformation positively impacts bank performance across different contexts
19	Pakurár et al. (2019)	Jordan	Quantitative (SERVQUAL)	Service quality dimensions, customer satisfaction	Reliability and responsiveness are key service quality dimensions affecting satisfaction
20	Shehadeh et al. (2024)	Jordan	Quantitative	Digital transformation, operational efficiency, customer experience, competitive advantage	Digital transformation enhances operational efficiency and customer experience in Islamic banks