

أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية"

الشامي، بيان وليد (٢٠٢٤) – رسالة ماجستير، جامعة آل
البيت

الشامي، بيان وليد، و العون، بسام عشوي عرب. (٢٠٢٤). أثر جودة الخدمات المصرفية
الإلكترونية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة
آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1485860>



إعداد

أولاً: تحليل الإطار المنهجي

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو اختيار منطقي بالنظر إلى طبيعة الظاهرة المدروسة التي تتطلب قياس العلاقة بين متغيرات كمية مستخرجة من بيانات مالية فعلية. غير أن ما يستوقف المحلل هنا هو وجود فجوة مفاهيمية جوهرية في بناء الدراسة، إذ تتحدث عن "جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية" كمتغير مستقل، بينما المتغيرات الفرعية المستخدمة (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الأمان، السرية) هي في حقيقتها أبعاد إدراكية تتعلق بتقييم العملاء أكثر مما هي مؤشرات مالية قابلة للقياس المباشر من التقارير السنوية للبنوك. لم توضح الدراسة بشكل كافٍ كيف تم تكميم هذه المتغيرات النوعية بطبيعتها وتحويلها إلى بيانات panel data تغطي الفترة من ٢٠١٠ إلى ٢٠٢٢، وهذا الغموض في قياس المتغيرات المستقلة يُضعف المصدقية الداخلية للنموذج بأكمله.

ثانياً: تحليل مجتمع وعينة الدراسة

اختارت الباحثة ١٢ بنكاً تجارياً أردنياً كعينة للدراسة، وهو عدد يمثل عملياً شبه مسح شامل للبنوك التجارية الأردنية، مما يُعد نقطة قوة من حيث التمثيل. إلا أن الإشكالية تكمن في أن حجم العينة الكلي بلغ ١٥٦ مشاهدة (١٢ بنكاً × ١٣ سنة)، وهو حجم متواضع نسبياً لبيانات البانل، خصوصاً عند تقدير نموذج يتضمن أربعة متغيرات مستقلة بالإضافة إلى الثابت. كما أن الفترة الزمنية الممتدة من ٢٠١٠ إلى ٢٠٢٢ تشمل أحداثاً اقتصادية استثنائية كجائحة كوفيد-١٩ التي أثرت بشكل جذري على التحول الرقمي المصرفي، ولم تتعامل الدراسة مع هذا التحول البنيوي بأي متغير وهمي (dummy variable أو تقسيم زمني، مما قد يكون أدى إلى تحيز في النتائج.

ثالثاً: تحليل الأدوات الإحصائية واختبارات الاستقرار

أجرت الباحثة اختباري جذر الوحدة ADF و Phillips-Perron للتحقق من استقرار السلاسل الزمنية، وهو إجراء سليم من الناحية الإحصائية لتجنب مشكلة الانحدار الزائف. بيد أن التحليل الدقيق للنتائج يكشف عن ملاحظة مهمة: متغير العائد على الأصول ROA لم يكن مستقراً عند المستوى وفق اختبار (ADF القيمة الاحتمالية ٠,٠٥١١ وهي أعلى من ٥%)، بينما كان مستقراً وفق اختبار (PP القيمة الاحتمالية ٠,٠٤٤٨). هذا التعارض بين الاختبارين كان يستوجب من الباحثة مناقشة معمّقة حول أي الاختبارين أكثر ملاءمة لطبيعة بياناتها، لكنها تجاوزت هذه النقطة دون تحليل كافٍ. كذلك أُشير إلى أخذ الفرق الأول لمتغير ROA لتحقيق الاستقرار، لكن النموذج النهائي لم يوضح ما إذا كان التقدير قد تم بالمستويات أم بالفروقات، وهو أمر جوهري يؤثر على تفسير المعاملات.

رابعاً: تحليل اختيار النموذج القياسي

استندت الباحثة إلى اختبار Hausman للمفاضلة بين نموذج الأثر الثابت ونموذج الأثر العشوائي، وكانت القيمة الاحتمالية ٠,١١٣٤ مما دفعها لاختيار نموذج الأثر العشوائي. هذا الاختيار صحيح إحصائياً وفق المعيار التقليدي (عدم رفض الفرضية الصفرية عند مستوى ٥%)، لكن القيمة قريبة نسبياً من عتبة الرفض، مما كان يستحسن معه تقديم نتائج النموذجين معاً للمقارنة وتعزيز المتانة. إضافة إلى ذلك، لم تناقش الدراسة الفرضيات الأساسية لنموذج الأثر العشوائي، وأهمها استقلال المكون العشوائي الفردي عن المتغيرات المستقلة، وهي فرضية حرجية يمكن أن يؤدي انتهاكها إلى تقديرات غير متسقة.

خامساً: التحليل النقدي للنتائج ومعاملات الانحدار

جاءت نتائج النموذج بمعامل تحديد R^2 يبلغ ٠,٦٦، مما يعني أن المتغيرات المستقلة الأربعة تفسر ٦٦% من التغيرات في الأداء المالي. هذه القوة التفسيرية مرتفعة بشكل لافت، وقد تكون مبالغاً فيها في ظل غياب متغيرات ضابطة أساسية كحجم البنك ونسبة كفاية رأس المال ومعدل التضخم وسعر الفائدة وغيرها من المحددات المعروفة للأداء المالي المصرفي. إن إغفال هذه المتغيرات يطرح احتمال وجود تحيز المتغير المحذوف (omitted variable bias) الذي يؤدي إلى تضخيم معاملات المتغيرات المدرجة في النموذج. كما أن معامل متغير السرية بلغ ١,٣٢، وهو ما يعني أن زيادة بنسبة ١% في السرية تؤدي إلى زيادة بنسبة ١,٣٢% في العائد على الأصول، وهي نتيجة تبدو مبالغاً فيها اقتصادياً وتحتاج إلى تفسير أعمق، خاصة أن معامل السرية ومعامل الثابت جاءا بنفس القيمة تماماً (١,٣٢٢٦٣١) وببنفس الخطأ المعياري، وهو أمر يثير تساؤلات حول دقة النتائج المعروضة.

سادساً: تحليل اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

أظهرت مصفوفة ارتباط بيرسون وجود ارتباطات مرتفعة نسبياً بين المتغيرات المستقلة، حيث بلغ الارتباط بين سهولة الاستخدام وتوفير الوقت ٠,٧٦، وبين توفير الوقت والأمان ٠,٧٥، وهي قيم تقترب من العتبة الحرجة (٠,٨٠) التي يُعتبر تجاوزها مؤشراً على الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity). خلصت الباحثة إلى عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات، وهو حكم متسرع لأن مصفوفة الارتباط الثنائي ليست كافية وحدها للكشف عن الارتباط المتعدد، وكان ينبغي استخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) الذي يكشف العلاقات الخطية المتعددة بين أكثر من متغيرين في آن واحد. هذا الارتباط المرتفع بين المتغيرات المستقلة قد يفسر جزئياً عدم معنوية متغير سهولة الاستخدام، إذ ربما امتص أثره من قبل المتغيرات الأخرى المرتبطة به.

سابعاً: تقييم شامل ونقاط الضعف البنيوية

تعاني هذه الدراسة من إشكالية بنيوية تتعلق بالفجوة بين الإطار النظري والإطار التطبيقي. فالحديث عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يفترض الاعتماد على نماذج قياس الجودة المعتمدة كنموذج SERVQUAL أو E-S-QUAL، وهي نماذج تعتمد على استبيانات العملاء، بينما تبنت الدراسة منهجية بيانات البائل التي تعتمد على بيانات مالية ثانوية. هذا التناقض المنهجي لم يُعالج بشكل مقنع. كما أن الدراسة لم تجرِ اختبارات تشخيصية أساسية كاختبار عدم تجانس التباين (Heteroscedasticity) واختبار الارتباط الذاتي للأخطاء وكذلك اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي، وهي اختبارات ضرورية للتحقق من صلاحية نتائج الانحدار وموثوقية الاستدلال الإحصائي المبني عليها. على الرغم من هذه الملاحظات، تبقى الدراسة ذات قيمة في تسليطها الضوء على موضوع حيوي يتعلق بالتحول الرقمي المصرفي في الأردن، وتقدم نتائج قابلة للبناء عليها في دراسات مستقبلية أكثر عمقاً منهجياً.

تقرير أكاديمي: آخر التطورات والاتجاهات
البحثية العالمية في مجال جودة الخدمات
المصرفية الإلكترونية وأثرها على الأداء
المالي للبنوك التجارية

أولاً: التطور الكمي والنوعي للإنتاج البحثي في المجال

يكشف التحليل الببليومتري الذي أجراه Golder و Barua وآخرون (٢٠٢٥) في دراستهم المنهجية المنشورة في Journal of Innovation & Knowledge، والتي شملت ٤٠٨ مقالة من قاعدة Web of Science للفترة من ٢٠١٥ إلى منتصف ٢٠٢٤، عن نمو أسي في الاهتمام الأكاديمي بأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك. فقد انتقل عدد المنشورات السنوية من مقالة واحدة فقط عام ٢٠١٦ إلى ١٢٩ مقالة عام ٢٠٢٣، مع توقعات بتجاوز حاجز المئة مقالة عام ٢٠٢٤. يُعزى هذا النمو الهائل إلى محفزين رئيسيين: الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ التي كشفت هشاشة النماذج المصرفية التقليدية ودفعت نحو الابتكار، وجائحة كوفيد-١٩ التي سرّعت التحول الرقمي بشكل غير مسبوق وأجبرت البنوك على تبني قنوات إلكترونية للحفاظ على استمرارية خدماتها. من حيث التوزيع الجغرافي، تهيمن الصين على الإنتاج البحثي بنسبة ٢٥% من إجمالي المنشورات، تليها الهند والمملكة المتحدة والولايات المتحدة، بينما تظل مناطق مثل أفريقيا وأمريكا اللاتينية والشرق الأوسط ممثلة تمثيلاً ناقصاً رغم التجارب الفريدة التي تقدمها هذه المناطق في مجال الشمول المالي الرقمي (Golder et al., 2025).

ثانياً: إعادة تأطير مفهوم الأداء المصرفي في العصر الرقمي

أحد أبرز التحولات في الأدبيات الحديثة هو التوسع في مفهوم أداء البنوك ليتجاوز المؤشرات المالية التقليدية كالعائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE). (Golder et al. (2025) إطاراً رباعي الأبعاد مستنداً إلى نموذج Mithas (2011) et al. يشمل: الفاعلية التشغيلية التي تقيس كفاءة تقديم الخدمات وسرعة المعاملات، والأداء المتمركز حول العميل الذي يركز على رضا العملاء ومعدلات الاحتفاظ بهم وجودة الخدمة، وأداء الموارد البشرية الذي يتناول رضا الموظفين وإنتاجيتهم في ظل الأتمتة، والأداء المالي بمؤشرات التقليدية. هذا التوسع المفاهيمي يمثل نقلة نوعية عن الدراسات التقليدية كدراسة الشامي (٢٠٢٤) التي اقتصرت على قياس الأداء المالي بمؤشر ROA وحيد، ويعكس إدراكاً متزايداً بأن أثر التحول الرقمي لا يمكن اختزاله في مؤشر مالي واحد بل يمتد ليشمل أبعاداً تنظيمية وبشرية وعلائقية متعددة.

ثالثاً: مفارقة الإنتاجية الرقمية — هل يحسّن التحول الرقمي فعلاً ربحية البنوك؟

من أكثر النتائج إثارة للجدل في الأدبيات الحديثة ما توصلت إليه دراسة واسعة النطاق أجرتها جامعة بكين ونُشرت في يناير ٢٠٢٦ (المنشورة في PMC)، حيث حلت بيانات بانل لـ ١١٦ بنكاً تجارياً صينياً خلال الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠٢٣. كشفت هذه الدراسة أن التحول الرقمي لم يُحسّن الأداء الربحي لمعظم البنوك التجارية، بل أدى في الواقع إلى انخفاض صافي هامش الفائدة والعائد على الأصول. تبين أن التحول الرقمي يؤثر سلباً على الربحية من خلال مسارين وسيطين: أولهما تراجع الكفاءة التشغيلية بسبب تكاليف التكيف والتدريب وإعادة هيكلة العمليات، وثانيهما ارتفاع نسبة القروض المتعثرة نتيجة التوسع في الإقراض الرقمي دون نضج كافٍ في أنظمة تقييم المخاطر. هذه النتيجة تُعرف في الأدبيات بـ "مفارقة الإنتاجية الرقمية" (Digital Productivity Paradox)، وتشير إلى أن العلاقة بين التحول الرقمي والربحية ليست خطية بل قد تكون على شكل حرف U، حيث تتحمل البنوك تكاليف باهظة في المراحل الأولى قبل أن تجني الثمار على المدى الطويل. تضيف دراسة أصدرها البنك المركزي الأوروبي عام ٢٠٢٥ بُعداً آخر لهذا النقاش، حيث أظهرت أن البنوك الرقمية بالكامل تظل أقل ربحية من البنوك التقليدية بسبب ارتفاع تكلفة الودائع والنفقات الثابتة المرتفعة، وأنها أثبتت هشاشة أكبر في مواجهة الأزمات مقارنة بالبنوك ذات النماذج المتنوعة

(ECB Financial Stability Review, 2025).

رابعاً: الذكاء الاصطناعي كمحور ناشئ في جودة الخدمات المصرفية

يُشكّل الذكاء الاصطناعي أحد أبرز الاتجاهات البحثية المتصاعدة في مجال جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. فقد نشرت دراسة حديثة في فبراير ٢٠٢٦ في (International Journal of Applied Technologies (Ijapt) تحليلاً شاملاً لأثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة وأداء البنوك، وخلصت إلى أن هذه التقنيات أحدثت ثورة في العمليات المصرفية بدءاً من معالجة القروض وصولاً إلى التفاعل مع العملاء. في السياق الأردني تحديداً، وهو السياق ذاته لدراسة الشامي (٢٠٢٤)، نُشرت دراسة على منصة Virtus InterPress تفحص كيف يُحسن الذكاء الاصطناعي جودة الخدمة المصرفية في الأردن مع وجود الابتكار الرقمي كمتغير وسيط. كما أثبتت دراسة Omoge et al. أن الخدمات المصرفية الرقمية المدعومة بالذكاء الاصطناعي تُعزز تجربة المستهلك وتؤثر إيجابياً على رضاه، فيما أظهرت دراسة منشورة في Cogent Business & Management عام ٢٠٢٥ أن العملاء يميلون إلى تطوير ارتباط عاطفي بالعلامة التجارية للبنوك التي توفر تجربة إيجابية مع خدمات الذكاء الاصطناعي الذاتية. هذا الاتجاه البحثي يكشف عن تحول من قياس جودة الخدمة بأبعاد تقليدية كسهولة الاستخدام والأمان نحو أبعاد أكثر تطوراً تشمل التخصيص الذكي والتنبؤ بالاحتياجات والاستجابة الفورية.

خامساً: الشمول المالي الرقمي وأثره على أداء البنوك في الاقتصادات الناشئة

تحظى العلاقة بين الشمول المالي الرقمي وأداء البنوك باهتمام بحثي متزايد، لا سيما في الاقتصادات النامية والناشئة. نشرت مجلة Humanities and Social Sciences Communications (Nature) عام ٢٠٢٥ دراسة واسعة النطاق خللت أثر تبني التكنولوجيا المالية على أداء البنوك في ٣٣ دولة آسيوية نامية خلال الفترة من ٢٠١٠ إلى ٢٠٢٢. كما نشرت دراسة في ResearchGate في يناير ٢٠٢٦ تقييماً لأثر الشمول المالي الرقمي على ربحية البنوك في الدول النامية. وأظهرت دراسة أخرى نُشرت في PMC عام ٢٠٢٤ باستخدام نموذج التأثيرات اللوحية أن الشمول المالي الرقمي يؤثر إيجاباً على أداء البنوك في ٣٠ مقاطعة صينية. هذا الاتجاه البحثي يطرح تساؤلات مهمة حول مدى قابلية تعميم نتائج الدراسات المحلية كدراسة الشامي (٢٠٢٤) على سياقات مختلفة، ويؤكد أهمية مراعاة العوامل المؤسسية والتنظيمية والاقتصادية عند دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي.

سادساً: التطورات المنهجية في قياس العلاقة بين الخدمات الرقمية والأداء المالي

شهدت الأدبيات الحديثة تطورات منهجية جوهرية تتجاوز الأدوات التقليدية التي استخدمتها الدراسات السابقة. فقد انتقل الباحثون من نماذج الانحدار البسيطة إلى منهجيات أكثر تطوراً تشمل عدة محاور. على صعيد المراجعات المنهجية المتقدمة، تبنت الدراسات الببليومترية الحديثة أدوات مثل VOSviewer وBibliometrix وبرنامج litsearchr لبناء استراتيجيات بحث منهجية تقلل من التحيز البشري في اختيار الكلمات المفتاحية وتضمن تغطية أشمل للأدبيات (Golder et al., 2025). كذلك على صعيد نماذج الوساطة والتعديل، أصبحت الدراسات تفحص مسارات التأثير غير المباشرة من خلال متغيرات وسيطة كالكفاءة التشغيلية ونسبة القروض المتعثرة، ومتغيرات معدلة كمؤشر الشمول المالي الرقمي ونسبة القروض إلى الودائع (دراسة جامعة بكين، ٢٠٢٦). أما على صعيد التحليل غير الخطي، فقد بيّنت المراجعة المنهجية لـ Tarawneh et al. (2024) المنشورة في مجلة MDPI أن بعض الدراسات بدأت تستخدم الانحدار غير الخطي لاكتشاف العلاقات المنحنية بين مقاييس التكنولوجيا المالية وربحية البنوك، وهو ما يعكس وعياً بأن العلاقة ليست بالضرورة خطية. أخيراً على صعيد التحليل الببليومتري والشبكي، تستخدم الدراسات الحديثة تحليل الشبكات والتجميع الموضوعي لتحديد المحاور البحثية الناشئة والتقاطعات بين الحقول المعرفية المختلفة



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

