

جامعة البحرين
كلية إدارة الأعمال
قسم الصيرفة الإسلامية



أثر جائحة كورونا _كوفيد 19_ على إدارة المخاطر، وجودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية في مملكة البحرين

أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصيرفة الإسلامية

إعداد

آسيا علي ناصر أحمد

الرقم الأكاديمي: 20123151

إشراف

الدكتور أنيس بن سليم الخياطي

جامعة البحرين

مملكة البحرين - 2024



Thesis Discussion Committee Decision

Form Code: UDNGS013

Student Name:	Asya Ali Nasser Ahmed
Student ID. No.	20123151
Department:	Islamic Banking
College:	Business Administration
Program:	Master in Islamic Banking and Finance
Student GPA:	3.63
Thesis Title:	أثر جائحة كورونا - كوفيد19 - على إدارة المخاطر وجودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية في مملكة البحرين

The Discussion Committee met on 3 December 2024 in S1B-248 upon discussing the student whose details are stated above in public. The discussion committee recommends the following:

The student is awarded the grade Pass in the thesis course SBF695.

☐ Without making any changes to the thesis.

☒ After making the modifications attached with this decision.

Discussion Committee Members Approval:

1.	Supervisor Name:	Dr. Anis Khayati	Sign.:	
2.	Internal Examiner:	Dr. Mohamed Abouelseoud	Sign.:	
3.	External Examiner:	Dr. Fawaz Shawawreh	Sign.:	

المحتوى

ج	الملخص
ج	Abstract
1	المقدمة
3	هيكلية الدراسة:
5	الفصل الأول الإطار العام
5	مشكلة الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
7	فرضيات الدراسة:
8	حدود الدراسة:
8	متغيرات الدراسة:
9	منهجية الدراسة:
9	أنموذج الدراسة:
10	مصطلحات الدراسة:
10	الفصل الثاني مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة
11	الفصل الثاني مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة
11	أولاً: جائحة كورونا
11	المقصود بجائحة كورونا
12	تداعيات جائحة كورونا
14	ثانياً: إدارة المخاطر:
14	مفهوم إدارة المخاطر
16	أهمية إدارة المخاطر المصرفية
17	مبادئ إدارة المخاطر المصرفية
19	أنواع المخاطر المصرفية:
30	ثالثاً: جودة الخدمات المصرفية
30	مفهوم الخدمة المصرفية:
30	خصائص الخدمات المصرفية:
32	مفهوم جودة الخدمات المصرفية:
33	مستويات جودة الخدمات المصرفية:
33	تطوير جودة الخدمات المصرفية:
34	إستراتيجيات تطوير الخدمة المصرفية:
35	أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

39	أثر جائحة كورونا على الاقتصاد في دول مجلس التعاون الخليجي:
40	الدراسات السابقة:
49	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات:
49	منهجية الدراسة:
49	طرق جمع البيانات:
50	مجتمع وعينة الدراسة:
55	أداة الدراسة:
56	صدق الاستبيان:
57	الأساليب الإحصائية:
59	الفصل الرابع نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:
59	تحليل مجالات الاستبانة:
61	تحليل فقرات المجال الأول: مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية:
63	تحليل فقرات المجال الثاني: إدارة مخاطر الائتمان:
65	تحليل فقرات المجال الثالث: إدارة مخاطر السيولة:
67	تحليل فقرات المجال الرابع: إدارة مخاطر رأس المال:
69	تحليل فقرات المجال الخامس: إدارة المخاطر التشغيلية:
71	تحليل فقرات المجال السادس: جودة الخدمات المصرفية:
80	الفصل الخامس النتائج والتوصيات:
80	الخاتمة:
80	النتائج:
81	التوصيات:

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى فحص آثار جائحة كوفيد-19 على البنوك الإسلامية في مملكة البحرين، مع التركيز على إدارة المخاطر وجودة الخدمات المصرفية، وذلك باستخدام منهج وصفي تحليلي لتحقيق أهداف الدراسة التي تشمل توضيح مفهوم جائحة كوفيد-19 والبنوك الإسلامية، بالإضافة إلى تحديد مفهوم إدارة المخاطر والخدمات المصرفية. تعتمد الدراسة على مراجعة البيانات لفهم تأثيرات جائحة كورونا على الاقتصاد الإسلامي والبنوك الإسلامية في المملكة. أوضحت مخرجات الدراسة أن جائحة كوفيد-19 كان لها تأثير كبير على إدارة المخاطر وجودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، وأكدت الدراسة على أهمية تحسين إدارة المخاطر وتكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات المصرفية. كما ركزت على التحديات التي واجهت هذه البنوك بعد جائحة كورونا. تستند التوصيات على تعزيز إستراتيجيات إدارة المخاطر والاستثمار في التكنولوجيا المالية، كما تشدد على أهمية التدريب والتطوير لموظفي البنوك، وتعزيز التعاون بين القطاع المصرفي الإسلامي والجهات الحكومية، فضلاً عن تعزيز الشفافية والتواصل مع العملاء لبناء علاقات قائمة على الثقة.

الكلمات المفتاحية: جائحة كوفيد-19، إدارة المخاطر، البنوك الإسلامية، جودة الخدمات المصرفية.

Abstract

This study aims to examine the effects of the Covid-19 pandemic on Islamic banks in the Kingdom of Bahrain, with a focus on the risk management aspect and the quality of banking services. Analytical and descriptive approaches are used to achieve the goals of the study, which include clarifying the concepts of Covid-19 and Islamic banks; and defining the concepts of risk management and banking services. The study analyzes data to examine the effects of the Covid-19 pandemic on the Islamic economy and Islamic banks in the Kingdom. The results show that the Covid-19 pandemic had a significant impact on the risk management and the quality of banking services in Islamic banks. Recommendations are based on strengthening risk management strategies and the investment in financial technology, in addition to improving training and development for bank employees; and enhancing cooperation between the Islamic banking sector and government authorities. Transparency and communication with customers must also be enhanced to build a strong relationship based on trust.

Keywords: Covid-19; Risk Management; Islamic Banks; Banking Services.

المقدمة

المقدمة

تأسس أول بنك إسلامي في مملكة البحرين سنة 1979م، وهو بنك البحرين الإسلامي؛ ليعلن بذلك بداية الإنطلاقة لعديد من البنوك الإسلامية في المملكة حتى صارت تضم حتى يومنا هذا 19 بنكاً إسلامياً (6 بنوك في قطاع التجزئة، و13 بنكاً في قطاع الجملة)، كما أن هناك 9 نوافذ إسلامية تابعة للبنوك التقليدية تمارس الخدمات المصرفية الإسلامية؛ مما يدل على أنه لا غنى عن المصارف الإسلامية، وأن التوجه العالمي لهذا النوع من المصارف لا بد منه وسيعزز من مكانته في عالم الصناعة المصرفية في المستقبل.

وقد ذاع صيت مملكة البحرين كمركز رئيسي لجميع خدمات الصيرفة الإسلامية، فالمملكة تحتضن أكبر تجمع من المؤسسات المالية الإسلامية في الشرق الأوسط، وأعطت اهتماماً كبيراً ومؤثراً لمؤسسات التمويل الإسلامي، ومراكز التدريب الدولية المتخصصة في الصيرفة الإسلامية التي اتخذت من مملكة البحرين مقراً رئيسياً دائماً لها، كهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، التي تأسست في سنة 1994م، والسوق المالية الإسلامية الدولية (IIFM)، والمجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI)، والوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف (IIRA)، بالإضافة إلى إن مملكة البحرين تعقد العديد من المؤتمرات الدولية المعنية بصناعة التمويل الإسلامي بشكل دوري، ودائماً ما تحت على تعزيز مكانتها كرائدة في هذا المجال من خلال إطلاق البرامج الأكاديمية والدراسات العليا في مؤسساتها التعليمية كالجامعات والمعاهد، ومنها: معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية، ومركز دراسات التمويل الإسلامي (BIBF)، الذي كان سبباً رئيسياً في تزويد القطاع المصرفي الإسلامي بالعديد من الكوادر البشرية عالية الكفاءة، والمؤهلة للعمل ليس فقط داخل المملكة بل خارجها أيضاً، لتكُون بذلك منبع معتمد للكفاءات التي تسعى الكثير من البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية في الدول المجاورة استقطابهم للعمل لديها.

كان العالم قد شهد في نهاية عام 2019م جائحة صحية غير مسبوقة، أثرت على جميع دول العالم؛ لسرعة انتشارها، وعظم آثارها الاقتصادية السلبية التي أحدثتها، فقد أقحم وباء كورونا

المستجد دول العالم في أزمات اقتصادية ومالية عميقة، مما أدى إلى إغلاق القطاعات الاقتصادية كإجراء وقائي من تفاقم المشكلات الاقتصادية لدى أغلب الدول، وترتب على ذلك زيادة معدلات البطالة بشكل كبير، وارتفاع أسعار مختلف الخدمات والسلع، سواء المحلية أو الدولية، والتي كانت مؤشر لموجة عارمة من التضخم، مما أدى إلى ازدياد معدلات الفقر في بعض المجتمعات.

ولمواجهة هذه الأضرار اتخذت دول العالم العديد من الإجراءات، سواء الصحية للحد من انتشار المرض، أو الإجراءات الاقتصادية للتخفيف من تداعياته على الاقتصادات المحلية، وقد شملت هذه الإجراءات زيادة الإنفاق الحكومي لدفع التعويضات، وقامت الجهات الرقابية بخفض أسعار الفائدة على التمويلات ولكن تأثر هذه الإجراءات لم يكن كافياً بشكل ملحوظ، فاستمرت معاناة الدول مع هذه الأزمة وتداعياتها وكان من المتوقع أن يكون للاقتصاد الإسلامي من الآليات والأدوات ما يواجه به تلك التداعيات الاقتصادية للوباء بفعالية وكفاءة؛ وذلك لما يتمتع به الاقتصاد الإسلامي من مصداقية ومنهجية مصدرها التشريع الرباني المُحكّم.

أسهم فيروس كورونا المستجد كوفيد-19 في إحداث تغييرات كبيرة في حياة ملايين البشر على جميع الأصعدة خاصة في الطريقة التي نُقدّم بها الأعمال وتُتَجَرّز، وفي طُرُق التفاعل الاجتماعي، والرعاية الصحية بشكل لا نظير له في التاريخ الحديث.

لقد كان لهذه الجائحة أثر عميق وسرعة كبيرة على الانتشار في جميع بقاع الأرض، ولم تكن الاقتصادات التي تشهد تركز الاقتصاد الإسلامي والمصارف الإسلامية، -وهي اقتصادات دول ناشئة- بمنأى عن هذه الآثار والتطورات، وإنما تأثرت بها وأصابها منها ما أصاب غيرها، ولكن مع تتبع التحديات الاقتصادية والمالية للجائحة، ومدى عمق آثارها وسرعة انتشارها، اتخذت البنوك الإسلامية والأطراف المرتبطة بها كلّ الاحتياطات والتدابير اللازمة، وعملت على إيجاد الحلول المناسبة لجميع تلك التحديات.

واجهت البنوك الإسلامية كلها تحديات مالية واقتصادية أثناء الجائحة التي أثّرت على أداء كثير من الشركات والمؤسسات التجارية والمالية، خاصة التحديات المتعلقة بسداد أقساط التمويلات، وتأخّر سدادها، وتدني معدل قبول الودائع، وتقديم التمويلات والاستثمار، وهذه نتائج مباشرة لانكماش الاقتصاد أثناء الجائحة وعدم وجود استقرار مالي؛ مما أدى إلى تدني معدلات الأرباح والفوائد، وهبوط أسعار الأصول، وتآكل رأس المال المصرفي ومن ثمّ جاءت هذه الدراسة لمحاولة

الوقوف على أهم التداعيات التي واجهت الاقتصاد الإسلامي عامة، والبنوك الإسلامية خاصة، ومعرفة التحديات التي ستواجهها بعد الجائحة.

هيكلية الدراسة:

الفصل الأول: الإطار العام.

- المبحث الأول: مشكلة الدراسة.
- المبحث الثاني: أهمية الدراسة.
- المبحث الثالث: أهداف الدراسة.
- المبحث الرابع: فرضيات الدراسة.
- المبحث الخامس: حدود الدراسة.
- المبحث السادس: متغيرات الدراسة.
- المبحث السابع: منهجية الدراسة.
- المبحث الثامن: أنموذج الدراسة.
- المبحث التاسع: مصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.

- جائحة كورونا: المقصود بجائحة كورونا.
- تداعيات جائحة كورونا.
- إدارة المخاطر: مفهوم إدارة المخاطر.
- أهمية إدارة المخاطر المصرفية.

- مبادئ إدارة المخاطر المصرفية.
- أنواع المخاطر المصرفية.
- جودة الخدمات المصرفية: مفهوم الخدمة المصرفية.
- خصائص الخدمات المصرفية.
- مفهوم جودة الخدمات المصرفية، ومستوياتها.
- تطوير جودة الخدمات المصرفية، وإستراتيجياتها، وأبعادها.
- الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.

الفصل الرابع: التحليل والمناقشة.

الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات.

المراجع.

الفصل الأول

الإطار العام

الفصل الأول

الإطار العام

مشكلة الدراسة:

من المُسلّم به أن انتشار الأمراض في المجتمعات يؤثر سلباً على اقتصادها، وذلك لما يتحمّله اقتصاد المجتمع من تكاليف كبيرة لمواجهة تلك الأمراض ويزداد التأثير إذا كان المرض وباءً عاماً سريع الانتشار ومتعدد الأخطار، ولقد اهتم المعنيون بدراسة الحالات الوبائية الكبرى، في التاريخ عامة والإسلامي خاصة؛ لمعرفة الآثار الناجمة عنها ونشر الوعي بطرق مواجهتها، والتغلب على تحدياتها وهذا ما حدث بالضرورة مع انتشار حالة وبائية لفيروس جديد أودى بحياة الكثيرين وتسبّب في ركودٍ شبه كاملٍ لأغلب قطاعات الاقتصاد في العالم نهاية عام 2019م، فكانت العناية بدراسة أثر هذا الوباء على الاقتصاد الإسلامي عامة واقتصاد البنوك الإسلامية خاصة وهو ما شهدناه في مملكة البحرين؛ مما دعا إلى طرح تساؤلٍ واقعيٍّ عن التداعيات التي جاء بها فيروس كورونا على الاقتصاد الإسلامي عامة، والبنوك الإسلامية في مملكة البحرين خاصة؟

وينتج عن هذا التساؤل العديد من الأسئلة الفرعية التي تجيب عن التساؤل الرئيسي إجابة وافية، منها:

1. ما المقصود بجائحة كورونا؟
2. ما المقصود بالبنوك الإسلامية؟
3. ما ماهية إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية؟
4. ما المقصود بالخدمات المصرفية؟
5. ما التحديات التي تواجه إدارة المخاطر، والخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية بعد جائحة كورونا؟

6. ما نتائج جائحة كورونا على إدارة المخاطر، والخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية؟

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من بيان الأهمية العلمية والعملية على النحو الآتي:

الأهمية العلمية: تعد هذه الدراسة من أهم الدراسات التي تعمل على تحليل الأزمة وتداعياتها من منظور الاقتصاد الإسلامي على المملكة، وتلقي الضوء على موقف نظام الاقتصاد الإسلامي وتوجيهاته بصدد، وبذلك يتمكن طلبة الصيرفة الإسلامية والعلوم المالية من الاستفادة منها ثم الانطلاق منها لدراسة العديد من الموضوعات والأفكار الجديدة التي لم يتعمق بحثها في هذه الدراسة، وكذلك التوسع في بحث الجزئيات التي تضمنتها هذه الدراسة على وجه العموم.

الأهمية العملية: تتضح هذه الأهمية في بيان أثر جائحة كورونا على إدارة المخاطر والخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية، وهي من أهم المؤسسات التي تأثرت أنشطتها بجائحة كورونا بالإضافة إلى أنه لا توجد بحوث -حسب الاطلاع - تناولت أثر جائحة كورونا على إدارة المخاطر، والخدمات المصرفية بعد الجائحة، ومعرفة حجم الآثار التي خلفتها هذه الجائحة، وأهم التحديات التي تواجهها بعد الجائحة في مملكة البحرين.

أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة تحقيق الأهداف الآتية:

1. بيان المقصود بجائحة كورونا.
2. بيان آثار جائحة كورونا على المصارف الإسلامية.
3. توضيح المقصود بالبنوك الإسلامية.
4. بيان المقصود بإدارة المخاطر.
5. التعرف على الخدمات المصرفية.

6. إبراز التحديات التي تواجه إدارة المخاطر والخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية بعد جائحة كورونا.

7. تعرّف نتائج جائحة كورونا على إدارة المخاطر والخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية.

ويتفرع عنها فرضيات فرعية، تتمثل في الآتي:

1-H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية.

2-H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر الائتمان.

3-H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر السيولة.

4-H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر رأس المال.

5-H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة المخاطر التشغيلية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية.

ويتفرع عنها فرضيات فرعية، تتمثل في الآتي:

H01-1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على الاعتمادية.

H01-2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على المصادقية.

H01-3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على الأمان.

H01-4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على سهولة الاستخدام.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع أثر جائحة كورونا على البنوك الإسلامية.

الحدود المكانية: طبقت الدراسة في مملكة البحرين.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في المدة من أبريل 2023م إلى مايو 2024م.

متغيرات الدراسة:

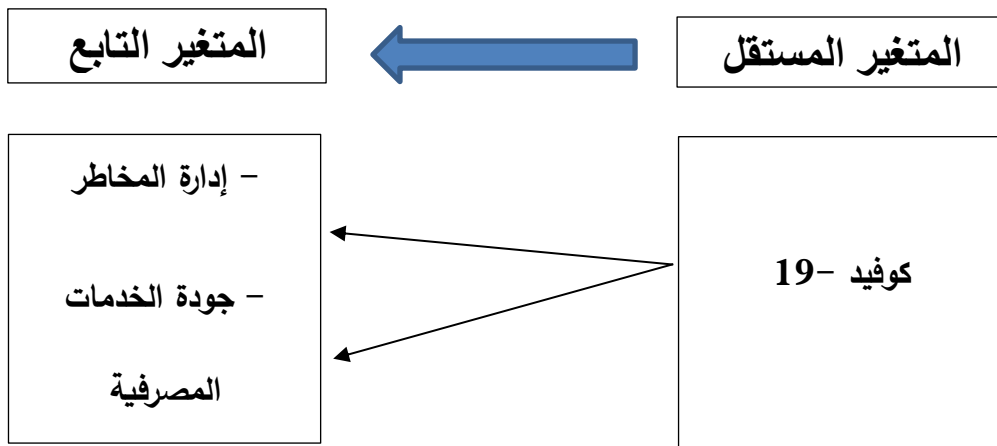
تعتمد الدراسة على مجموعة من المتغيرات الكمية، التي أمكن الحصول على بياناتها من مصادرها المنشورة كالمقالات، والدراسات، والأبحاث.

المتغير	نوع المتغير	تعريف المتغير
جائحة كورونا	مستقل	المرض الناجم عن فيروس كورونا المستجد (الالتهاب الرئوي الفيروسي).
إدارة المخاطر	تابع	ممارسة عملية لتقليل أثر خطر معين.
جودة الخدمات المصرفية	تابع	أنشطة أو منافع يقدمها طرف (البنك) لطرف آخر (العميل).

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة منهجاً وصفيًا واستقرائيًا للوصول إلى صحة النظرية؛ إذ تبنت موضوعاً التَّزَمَتْ فيه باتباع البحث النظري والواقعي، لبيان مدى تأثير جائحة كورونا على إدارة المخاطر والخدمات المصرفية لعينة من البنوك الإسلامية في مملكة البحرين، بأساليب قياسية وإحصائية لقياس درجة الأثر، وحجم التأثير الذي يتركه كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

أنموذج الدراسة:



مصطلحات الدراسة:

كوفيد-19: المرض الناجم عن فيروس كورونا المُستجد، الذي يسبب التهاباً رئوياً فيروسياً حاداً معدياً والذي من الممكن أن يسبب الوفاة، وقد تم اكتشافه لأول مرة في مدينة (يوهان) بجمهورية الصين الشعبية، ولم يُعرَف على اليقين -حتى يومنا هذا- مصدرُ هذا الوباء.

المخاطر: أيُّ تهديدٍ يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة؛ بسبب ما يحيط بأنشطتها المالية والتجارية من عدم اليقين.

إدارة المخاطر: ممارسة حماية القيمة الاقتصادية للمؤسسة، باستخدام جميع الأدوات المتاحة لإدارة المخاطر، وتخفيف التعرض لها، مثل: مخاطر السيولة، ومخاطر عدم الالتزام الشرعي، ومخاطر الائتمان، ومخاطر رأس المال.

جودة الخدمات المصرفية: هي عبارة عن مدى إتقان الأفعال أو الخدمات أو الأنشطة التي تقدّمها وتنقّذها مجموعةٌ معينة تعملُ في جهة لصالح جهة أخرى، وقد تكون هذه الأفعال أو الخدمات مرتبطة بمنتج ماديّ ملموس أو غير مرتبطة به.

الفصل الثاني

مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

الفصل الثاني

مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

أولاً: جائحة كورونا

مع اقتراب نهاية سنة 2019م وبداية سنة 2020م، ظهرت الأزمة الصحية العالمية المتمثلة في جائحة (كورونا)، التي كان لها صدى عالمي هدد الأمن الإنساني عامة، وكانت آثارها وخيمة على البشرية جمعاء على المستويات كافة؛ إذ لم تمر أيام قليلة على ظهورها حتى بدأت في الانتشار، وكثرت التحليلات لتؤشّر إلى كل ما هو سلبي، ومن قلب الكارثة ظهرت مبادرات إيجابية مهمة، وقامت إصلاحات مؤسساتية وإستراتيجية وقانونية شاملة؛ بهدف حوكمة انتشار الفيروس (كوفيد-19) وضبطه، وحصره. (أيتوتهن و خياطي، 2020)

المقصود بجائحة كورونا

تمثل فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب أمراضاً متنوعة للإنسان، مثل: احتقان الأنف، ونزلات البرد العادية، ومتلازمة كورونا الشرق الأوسط التنفسي، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس). يعد فيروس كورونا المستجد سلالة جديدة لم يسبق تحديدها وإصابتها للبشر من قبل، وقد أعلنت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات تسمية (فيروس كورونا) المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم، اسماً رسمياً للفيروس الجديد في 11 شباط/فبراير 2020م، واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينياً بفيروس كورونا، الذي سبب فاشية متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) في عام 2003م، وأعلنت اللجنة ومنظمة الصحة الدولية أن (كوفيد-19) هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد الذي يسببه هذا الفيروس. (ملاكوي، 2020)

فمرض (كوفيد-19) هو مرض معدٍ يسببه فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً، الذي لم يكن يعلمُ أحدٌ بوجوده قبل ظهوره وتفشّيه في مدينة يوهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019م. وتتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد-19 في الحمى والإرهاق والسعال الجاف، وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع، أو احتقان الأنف، أو الرشح، أو ألم الحلق، أو الإسهال. وعادة ما تبدأ هذه الأعراض خفيفة ثم تزيد تدريجياً وقد يصاب بعض الناس بالعدوى دون أن تظهر عليهم أي أعراض ودون أي شعور بالمرض.

يتعافى معظم الأشخاص (نحو ٨٠٪) من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص. (حلمي، 2020)، وتشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريباً من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى كوفيد-19؛ بسبب معاناتهم من صعوبة التنفس، وتزداد احتمالات إصابة المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية أساسية بأمراض وخيمة، مثل: ارتفاع ضغط الدم، أو أمراض القلب، أو داء السكري، وقد تُؤفّي نحو 2٪ من الأشخاص الذين أصيبوا بالمرض وينبغي للأشخاص الذين يعانون من الحمى والسعال وصعوبة التنفس التماس الرعاية الطبية.

يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى مرض كوفيد-19 عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس، فقد ينتقل المرض من شخص إلى شخص عن طريق القطرات الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب بمرض كوفيد-19 أو يعطس. (عمارة، 2022) فتتساقط هذه القطرات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص، ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص الآخرون بمرض كوفيد-19 عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح، ثم لمس أعينهم أو أنفهم أو فمهم، كما يمكن أن يصاب الأشخاص بمرض كوفيد-19 إذا تنفسوا القطرات التي تخرج من الشخص المصاب بالمرض مع سعاله أو زفيره؛ ولذلك فمن الأهمية ضرورة الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد (٣ أقدام)، وتعكف منظمة الصحة العالمية على تقييم البحوث الجارية بشأن طرق انتشار مرض كوفيد-19، وستواصل نشر أحدث ما تتوصل إليه من مُخرجات. (البيلاوي، 2021)

فقد أصابت كورونا الملايين في كل أنحاء المعمورة، وأودت بحياة أكثر من مليوني ونصف مليون نسمة، فقد الكثيرون أحبائهم من الأهل والأصدقاء، وانتشر الخوف والرعب، مذعنة بذلك تغيير المشهد عالمياً عما نعرفه من قبل، فقد اتخذت جميع الدول إجراءات احترازية شديدة، لم يكن أصعبها البعد الاجتماعي، والعزلة القسرية للأسر والأطفال، ومعاناة الضغوط.

لقد أحدثت جائحة كورونا أزمة لم يشهدها العالم من قبل، وشملت تداعياتها أبعاداً صحية واقتصادية واجتماعية خطيرة جداً، وتعددت آثارها التربوية والنفسية، وبلغت مدى لم يكن لأحد أن يتخيله.

تداعيات جائحة كورونا

أولاً: أظهرت جائحة كوفيد-19 هشاشة النظم الصحية في أكثر بلاد العالم تقدماً، وكشفت عن نقاط ضعف النظم الصحية، ونقص استعداد العالم لمواجهة الأوبئة. وقد كافحت العديد من الدول -حين بلغ هذا المرض ذروته- في المحافظة قدر المستطاع على الأرواح وتقديم الرعاية الصحية

المطلوبة، ثم كان من الصدمات الكبرى ما أبدته بعض الدول المتقدمة من إهمال رعاية كبار السن وتفضيل صغار السن عليهم في أحقية الحصول على الرعاية الصحية الطارئة؛ حفاظاً على أرواحهم؛ معللين ذلك بأن الشباب مستقبل تلك الدول، فلهم الأولوية في تلقي تلك الرعاية!

ثانياً: قلل العالم أجمع عند بداية ظهور هذه الجائحة من تأثيرها المباشر على الاقتصاد العالمي، وشل حركة التجارة والملاحة الدولية، وإفلاس العديد من المنشآت التجارية، وتأثر حركة الطيران، وتراجع تدفق الاستثمارات، وغيرها؛ مما جعل تفاقم تداعياتها الاقتصادية متأخرة، وليست فعالة بقدر كافٍ. وهذا يعود إلى تقاعس منظمة الصحة العالمية في الإعلان عن جدية وخطر هذا الفيروس، وبررت ذلك بأن جمهورية الصين الشعبية لم تُبلغها بأمر الفيروس إلى بعد انتشاره، وتتأمله بين جميع المحطات الإخبارية، ومن ثم لم يعد من الممكن إخفاؤه أو تجاهله.

ثالثاً: لا يمكن عند التطرق لتداعيات هذه الأزمة الصحية إغفال التداعيات الدينية الحساسة التي تمس كل مسلم على هذه الأرض، ولعل أشدها تعلقاً بالأذهان قيام المملكة العربية السعودية بإجراءات احترازية مشددة، كان منها منع العمرة والدخول للحرم المكي في مكة المكرمة؛ تفادياً لانتشار الفيروس؛ فالحرم المكي قد يكون بيئة خصبة لذلك؛ بسبب توافد مئات الآلاف، بل الملايين من المسلمين لأداء هذه الفريضة العظيمة على مدار السنة، فخلفت بذلك حزناً شديداً في نفوس الأمة الإسلامية جمعاء، خاصة ذلك المشهد الذي يخلو فيه الحرم المكي من أي مُصلٍ.

رابعاً: في خضم التحديات الصحية والاقتصادية التي كانت الدول تواجهها آنذاك، ظهرت تداعيات سياسية، أبرزها تراشق الاتهامات بين الدول الكبرى، مثل: الولايات المتحدة الأمريكية، وجمهورية الصين الشعبية، وأخذ كل منهم يلقي باللوم على الآخر في تعمد تصنيع وخلق هذا الفيروس في مختبرات سرية، لمصالح شخصية واقتصادية، منها: احتكار تصنيع اللقاحات، ودُر الأرباح الخيالية من ذلك.

خامساً: أبعثت جائحة كورونا ملايين الأطفال عن مدارسهم، وعرضت الكثيرين منهم للتسرب والضياع من التعليم، وتسببت في تعميق فجوة عدم المساواة وغياب العدالة الاجتماعية بين التلاميذ، وأججت مشاعر الخوف والقلق، والشعور بالعجز لدى الأطفال والكبار أيضاً، كما عززت وجود مشاعر عنيفة يعاني منها الطفل والمرأة وكبار السن. (إبراهيم س.، 2020)

سادساً: زادت كورونا من حاجتنا إلى ثورة التكنولوجيا الرقمية، ووجدنا في التقدم التكنولوجي فرصة للخروج من الأزمة في تعليم أولادنا بوسائل التعلم عن بعد. لكن هذه الفرصة انطوت على صعوبة قاسية، بما أظهرته من فجوة رقمية كبرى، وبما عمقته من غياب العدالة في توزيع فرص

(الثروة الرقمية) إن صح التعبير . فهناك فجوة رقمية بين الدول بعضها وبعض على مستوى العالم من جهة، وداخل كل دولة على حدة من جهة أخرى. فجوة بين مناطق غنية ومناطق فقيرة في بنيتها التكنولوجية وطاقة استيعابها لمتطلبات الثورة التكنولوجية. وقد زادت هذه الفجوة الرقمية من عنف واقع اللامساواة، وغياب العدالة الاجتماعية، على مستوى الدولة الواحدة، وعلى مستوى دول العالم. (كوثر، 2020)

سابعاً: أظهرت جائحة كورونا أن أزمة التعليم، وإبعاد الأطفال عن مدارسهم، ومضاعفة الضغوط الاقتصادية، أدت إلى تفاقم العنف ضد المرأة، وإبعادها عن عملها؛ لرعاية أطفالها المُعَدِّين في المنزل، وأدى ازدياد العزل المنزلي إلى مشكلات أسرية، وضغوط نفسية، كان ضحيَّتها الأولى الطفل والمرأة. (مكاوي، 2020)

ثانياً: إدارة المخاطر:

مفهوم إدارة المخاطر

تميّز المصارف في كثير من الأحيان بين الخسائر المتوقعة وغير المتوقعة؛ فالخسائر المتوقعة هي التي يتأكد المصريف من حدوثها بدرجة معقولة، ومثال ذلك: معدل الإعسار المتوقع في محفظة تمويلات الشركات أو محفظة بطاقات الائتمان، وعادة ما يتم تخصيصها. في حين أن الخسائر غير المتوقعة هي المرتبطة بالأحداث غير المتوقعة، كالخسائر الناجمة عن تحوّل مفاجئ في الاقتصاد، وانخفاض أسعار الفائدة.

وتعتمد المصارف على رؤوس أموالها كصمام أمانٍ لامتناس هذه الخسائر المتنوعة، والمتفاوتة في درجة مخاطرها، وتضع عندئذٍ في حساباتها عدداً من العوامل، مثل: حجم ودرجة تعقيد أنشطتها التجارية التي يمكن أن تواجهها المصارف، نتيجة سعي المشاركين في السوق للحصول على الخدمات من هذه المؤسسات المالية المتمثلة في المصارف؛ بسبب قدرتها على توفير المعرفة بالسوق، وكفاءة المعاملات، والقدرة على توفير التمويل، وبناء على ذلك تستخدم الميزانيات العمومية الخاصة بها؛ لتسهيل المعاملات، واستيعاب المخاطر المرتبطة بها، كمخاطر الائتمان، والسيولة، وغيرها. (علي س.، إدارة المخاطر: رصد لحالة تطبيق إدارة المخاطر في المشروعات الفندقية الكبرى بجمهورية مصر العربية، 2015).

وقد تعددت مفاهيم المخاطر عامةً حسب الاتجاهات والمجالات التي يتناولها الباحثون والكتاب؛ فهناك من يرى أن المخاطر هي الضرر أو الخسارة، أو هي حالة عدم اليقين من احتمال وقوع

حدّث أو عدة أحداث. وقد توسع نطاق هذا التعريف عند (مصطفى، 2012)، الذي بيّن أن المخاطر ليست حالةً من عدم اليقين فحسب، ولكن يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار العواقب التي يمكن أن تترتب على عدم اليقين، على الرغم من أن هذه العواقب يمكن أن تكون مفيدة أيضاً؛ فمن المهم للشركات أن تأخذ النتائج السلبية المحتملة بعين الاعتبار. (نوفل، إدارة المخاطر المصرفية، 2015).

كما عُرِّفت المخاطر أيضاً بأنها: مقياس عدم التأكد من المردود المستقبلي من الاستثمار؛ فتقاس عندئذ من حيث الأفق الزمني، ونسبتها من المعيار. بمعنى: أن المخاطر هي الآثار غير المواتية، الناشئة عن أحداث مستقبلية، متوقعة أو غير متوقعة، تؤثر على ربحية البنك ورأسماله. (محمود، 2011).

ومما عُرِّفت به إدارة المخاطر أنها "التحديد والتحليل والتحكم الاقتصادي لتلك المخاطر التي تهدد أصول المنشأة أو قدراتها على العائد" (عبد الله، 2015).

وكان للدور الحيوي لإدارة المخاطر في البنوك أثرٌ في تطور مفهوم إدارة العمليات المصرفية؛ ليصبح أكثر توافقاً مع إدارة المخاطر، وأخذت الصناعة المصرفية تركز على فن التعامل مع المخاطر بدلاً من تجنبها. إن المخاطر عنصرٌ مهمٌّ لا مفر منه، فمع أنه من الممكن أن تكون نتائج المخاطر سيئةً، والطريقة التي يتعامل بها الناس مع المخاطر مضللةً، مع ذلك فهناك علاقة خاصة بين المخاطر والعائد، فإذا كانت هنالك رغبة في الحصول على عائد كبير فيجب أن تكون على استعداد لنمو المخاطر؛ فكلما زاد الخطر زاد العائد. (إنبيّة، 2015).

ويمكن التوسع في تعريف إدارة المخاطر بأنها "إدارة الأحداث والأنشطة من قِبَل المصارف؛ للحدّ من درجة الضرر أو الخسارة". وتحتاج إدارة المخاطر إلى تطبيق المهارات، والمعارف، وأدوات الإدارة، وتقنياتها؛ للحدّ من التهديدات، والوصول إلى مستوى مقبول مع تعظيم الفرص. كذلك إدارة المخاطر تعني: حماية وتعزيز الأصول للشركة. (سيداي، 2015).

وعُرِّفت إدارة المخاطر كذلك بأنها مجموعة الإجراءات التي تتخذها البنوك للحدّ من الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر، وتشمل هذه الإجراءات تحديد المخاطر، وتحليلها، وتقييمها، ومراقبتها؛ بهدف تقليل تأثيرها السلبي على البنوك. (العايشي، 2016). كما تعني إدارة المخاطر اتخاذ القرارات التي قد تؤثر على القيمة السوقية للبنك، وتسعى لتحقيق العائد الأمثل من خلال تقليل المخاطر إلى أدنى مستوى ممكن، مع المحافظة على متطلبات السيولة والأمان.

ومن خلال ما تقدم فإن إدارة المخاطر تتضمن ما يأتي:

- 1- عملية منهجية.
- 2- تحدياً مستمراً.
- 3- تطبيقها في صياغة الإستراتيجية.
- 4- تصميمها من أجل تحديد الأحداث التي يُحتمل أن تؤثر على المنظمة. (أفريقز، 2020)

وبناء على ما سبق نتوصل إلى أن إدارة المخاطر جزء أساسي من الإدارة الإستراتيجية لأي منظمة، وأنها العملية التي تقوم بها المنظمة لإدارة المخاطر المترتبة على أنشطتها؛ بهدف تحقيق منفعة مستمرة داخل كل نشاط.

أهمية إدارة المخاطر المصرفية

توفر إدارة المخاطر إطاراً شاملاً للمنظمة من خلال تخطيط صنع القرار وتحسينه، وتحديد الأولويات، والفهم المنظم لتقلب النشاط التجاري، وتحديد الفرص والتحديات التي تواجه المصارف المساهمة في تخصيص زيادة كفاءة استخدام رأس المال والموارد داخل المنظمة، والحد من التقلب في المجالات غير الأساسية للأعمال المصرفية. (سند، 2020).

وينبغي وجود نظام فعال لإدارة المخاطر تستفيد منه المنظمة داخلياً وخارجياً، أما داخلياً فمن خلال القدرة على تحصيل فهم أفضل للمخاطر التي تواجه المنظمة، من خلال ما توفره إدارة المخاطر من معلومات قيمة للتخطيط الإستراتيجي، تساعد المنظمة على اتخاذ القرارات، وتحديد المخاطر، وتقييمها بشكل سليم، ومن ثم يُتَوَقَّعُ أن يتخذَ صناعُ القرار قراراتٍ أفضل فيما يتعلق بالخيارات الإستراتيجية والتشغيلية، ويجوز للمنظمة أن تسعى إلى تحقيق المزيد من الثقة مع الإدارة العليا بناء على فهمها للمخاطر الكامنة في أنشطتها الإنمائية، وبالتالي تعزيز حوكمة الشركات من خلال الرقابة المستمرة ومواءمة منهجية أنشطة إدارة المخاطر مع إستراتيجيات الأعمال. (بطرس، 2015).

وأما **المنافع الخارجية** فتشمل تأمين رأس المال، وتلبية المتطلبات التنظيمية. ولا يخفى على الجميع إن عمليات إدارة المخاطر ضرورية عند زيادة رأس المال على المصارف والشركاء الآخرين، وهي مهمة كذلك لإثبات الجدارة الائتمانية للجمهور فيما يتعلق بمعالجة المخاطر، وإذا كان هناك دليل على ثقافة إدارة المخاطر المتقدمة داخل المنظمة، ويسهل في وضع نظامٍ موحّدٍ لإدارة

المخاطر وتوثيق الالتزام بالمتطلبات القانونية في مجالات السلامة المهنية وحماية البيانات فإن إدارة المخاطر الفعالة ستزيد في تدعيم متطلبات المستثمرين والمتطلبات التنظيمية. (محمد أ.، 2015).

ونظراً لانتشار المخاطر في كل مكان فإن إدارتها تستلزم وجهة نظر إدارية عامة تولي اهتماماً واضحاً بالشكوك الواسعة النطاق على أنها حالة من عدم اليقين، وبوصفها نظاماً إدارياً.

ظهرت إدارة المخاطر في عام 1950 خلال الحرب العالمية الثانية، ومع ذلك فإن إدارة المخاطر لا تزال ناشئة نسبياً على نطاقات واسعة في الوقت الحاضر، وعلى امتداد سلسلة متصلة. (إبراهيم م.، 2016).

إن أغلب مشاريع الأعمال قد مرت خلال أربع سنوات من إدارة المخاطر، وركزت الشركات في السنة الأولى منها على منع الخسارة بالنظر فقط إلى المخاطر غير التجريبية، والمشاريع غير المضمونة، وفي السنة الثانية عالجت الشركات المخاطر باستباق أكثر، من خلال سياسات معالجة المخاطر وإجراءاتها المتعلقة بتحديد المخاطر، وأما في السنة الثالثة قامت الشركات بتقييم مخاطر تنظيم المشاريع، ومحاولة مواءمة إدارة المخاطر مع أهداف العمل، وإن كانت ضمن منهج مُجَزَّأ، وفي السنة الرابعة سعت الشركات إلى ترسيخ إدارة المخاطر بإعداد نظاماً مؤسسياً على نطاق واسع بطُرُقٍ منسَّقةٍ، وأولوياتٍ محدَّدة، وقد تبنَّت كثيرٌ من المنظمات هذا النوع من إدارة المخاطر؛ لحماية وتعظيم قيمة المساهمين، خاصة مع وجود مستويات مختلفة من القدرة على السداد. (أحمد م.، 2018).

مبادئ إدارة المخاطر المصرفية

وردت أهم مبادئ إدارة المخاطر في ورقة العمل المقدَّمة في اجتماع لجنة الرقابة المصرفية العربية، التابعة لمجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية تحت عنوان: (مبادئ إدارة المخاطر)، وكانت على النحو الآتي:

1. تتحمل مجالس إدارة البنوك المسؤولية الرئيسية في إدارة المخاطر، حيث يجب عليهم ضمان حماية مصالح المساهمين. وهذا يتطلب فهماً عميقاً للمخاطر التي قد يتعرض لها البنك، والتأكد من أنها تُدار بفاعلية وكفاءة. (إبراهيم، 2014)

2 . يجب على مجلس الإدارة وضع إستراتيجية شاملة لإدارة المخاطر، وحث الإدارة التنفيذية على التعامل مع المخاطر بعقلانية، ووفقاً لسياسات محددة. كما ينبغي عليهم تجنب المخاطر التي يصعب تقييمها.

3 . يجب أن يشكل كل بنك لجنةً مستقلة تُعرف بـ (لجنة إدارة المخاطر)، تضم في عضويتها عددًا من المسؤولين التنفيذيين، وتكون مهمة هذه اللجنة وضع سياسات إدارة المخاطر وتحديثها، استناداً إلى إستراتيجية المخاطر والإستراتيجية العامة التي يحددها مجلس الإدارة. ويجب أن تتبع اللجنة نهجاً يتسم بالحيطة والحذر، مع تجنب التركيز على نوع واحد من المخاطر فقط. (مليجي، 2017)

4 . تأسيس قسم متخصص يتولى تنفيذ سياسات إدارة المخاطر، ويتحمل المسؤولية اليومية لمراقبة وقياس المخاطر؛ لضمان التزام أنشطة البنك بالسياسات والحدود المعتمدة. ويكون هذا القسم مسؤولاً أمام لجنة إدارة المخاطر.

5 . يتم تعيين مدير مختص لكل نوع من المخاطر الرئيسية التي يواجهها البنك، مثل مخاطر الائتمان والسوق والسيولة. ويُشترط أن يكون لدى هؤلاء المديرين المعرفة العميقة والخبرة في مجالات عملهم، وكذلك في خدمات ومنتجات البنك المرتبطة بالمخاطر التي يديرونها. (أبو عباس، 2016)

6 . من الضروري أن يتبنى كل بنك منهجية ونظاماً محدداً لقياس ومراقبة المخاطر، بهدف تحديد مستوى كل نوع من المخاطر بدقة، مما يساعد على معرفة تأثيرها على ربحية البنك وملاءته الرأس مالية. ولضمان فعالية هذا النظام، يجب وضع مجموعة شاملة ومتجانسة من الحدود، منها على سبيل المثال: حدود ائتمانية واحترازية، تُقرض وفقاً للتداول أو المتاجرة؛ لتقليل الخسائر. ومنها وضع حدود لسيولة البنك العامة، وسيولة المنتجات والأدوات الاستثمارية. وهذا كله مما يعزز منهجية القياس والمراقبة.

7 . ينبغي تقييم أصول كل بنك، خاصة الأصول الاستثمارية، بناءً على القيمة العادلة إن وُجدت، أو سعر السوق، أو السعر الذي يُحدّد بشكل مستقلّ في حال عدم توفر سعر السوق. ويُعد هذا أحد المبادئ الأساسية في قياس المخاطر وتحديد الربحية. (المبيضين، 2019).

8. من الضروري استخدام أنظمة معلوماتٍ متطورةٍ لإدارة المخاطر، تستطيع توفير البيانات المالية بدقة وشمولية حول المخاطر التي يتعرض لها البنك، وبانتظام مستمر كذلك.
9. يجب الاحتفاظ بسجلات مكتوبة تتعلق بكيفية تشغيل أنظمة المعلومات ومعالجة البيانات، مع إجراء مراجعات دورية؛ لضمان توافق هذه السجلات مع المعلومات المستخلصة من الأنظمة. (القليطي، 2019)
10. من الضروري وجود وحدة مراجعة داخلية مستقلة في البنوك، تتبع مجلس الإدارة مباشرةً، وتكون مسؤولة عن تدقيق جميع أنشطة البنك، بما في ذلك إدارة المخاطر.
11. يجب وضع ضوابط تشغيلية صارمة وفعالة عبر جميع أقسام البنك، تشمل فصل المهام والوظائف، وتفعيل آلية لمراقبة تسلسل الإجراءات والمعاملات.
12. يجب تأمين جميع الأنظمة المعلوماتية الرئيسية للبنك من خلال ضوابط أمان محكمة؛ لضمان صحة المعلومات وسريتها، ولزيادة الأمان ينبغي أن تخضع هذه الأنظمة لمراجعة من جهات خارجية متخصصة.
13. يجب إعداد خطط للطوارئ تتضمن إجراءات وقائية ضد الأزمات، ويجب اعتمادها من المسؤولين المعنيين، كما يجب اختبار هذه الخطط بانتظام؛ لضمان قدرة البنك على التعامل مع أي أزمات أو أعطال في الأنظمة أو أجهزة الاتصالات. (الشطناوي، 2020).

أنواع المخاطر المصرفية:

تتقسم المخاطر المصرفية إلى: مخاطر السيولة، ومخاطر الائتمان، والمخاطر التشغيلية، ومخاطر سعر الصرف، ومخاطر رأس المال، ومخاطر عدم الالتزام الشرعي، وغيرها من المخاطر. وسنعرض بعضاً منها بالتفصيل على النحو الآتي:

1- مخاطر السيولة

تُعرّف مخاطر السيولة عامةً بأنها خطر عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المالية عند استحقاقها، أو عدم قدرته على القيام بذلك إلا بتكلفة مفرطة، وتنشأ مخاطر السيولة من التدفقات النقدية الناتجة عن الأصول والخصوم، بما في ذلك المشتقات والالتزامات الأخرى خارج الميزانية العمومية، وقد لا تتعادل هذه التدفقات النقدية من حيث العملة والحجم والمدة، مما يخلق احتياجات

تمويلية لا يمكن تلبيتها دون تكبد تكاليف أكثر، وفيما يأتي مزيدُ إيضاح لبعض أنواع مخاطر السيولة؛ لأغراض هذا المبدأ التوجيهي:

- **مخاطر سيولة التمويل:** هي المخاطر التي تواجهها البنوك لجمع الأموال في السوق عند الحاجة، ومثال ذلك: عندما يتم السحب غير المتوقع للودائع، أو عدم تجديد الودائع، أو الحاجة إلى تمويل لنمو الأعمال.
- **مخاطر سيولة السوق:** هذا الخطر خاص بالأصول غير السائلة التي لا يستطيع البنك تصفيتها دون أن يتكبد خسائر معينة؛ وذلك بسبب عدم استقرار السوق أو وجود اضطراب ما فيها.

كما عُرِّفت مخاطر السيولة بأنها "مخاطر ناشئة عن عجز المصرف عن الوفاء بالتزاماته عند استحقاقها دون تكبد خسائر غير مقبولة، ويمكن أن تؤثر هذه المخاطر سلباً على أرباح المصرف ورأس المال؛ لذلك تصبح الأولوية العليا لإدارة المصرف توفر السيولة؛ لضمان توافر الأموال الكافية لتلبية الطلبات المستقبلية للمزودين والمقترضين بتكاليف معقولة. فمخاطر السيولة هي احتمال خسارة مؤسسة ما بسبب عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، أو تمويل زيادة الموجودات عند استحقاقها دون تكبد تكاليف، أو خسائر غير مقبولة. وكذلك عُرِّفت بأنها مخاطر عدم القدرة على تصفية الموجودات في الوقت المناسب بسعر معقول." (منصور، 2018).

ويلاحظ وجود بُعْدَيْن رئيسيَّين لمخاطر السيولة المذكورة في هذا التعريف:

1- تصفية الموجودات عند الطلب.

2- وأن تكون بقيمة سوقية عادلة.

إن الخطوة الأولى للمصرف هو ضمان المحافظة على ميزانية عمومية سليمة في حالات عدم التطابق بين التدفقات النقدية المتوقعة الداخلة والخارجة في أوقات مختلفة؛ لذا فهناك أساليب يمكن أن تُستخدَم لضمان السيولة الكافية، تتضمن الحفاظ على مستوى معين من الموجودات القابلة للتحويل إلى سيولة، مع استخدام تنبؤات إدارة التدفق النقدي، وقد تلجأ المصارف إلى البنك المركزي للاقتراض كملاذ أخير في الحالات القصوى؛ لذا فإن تنوع مصادر التمويل هو العنصر الأساسي لإدارة مخاطر السيولة، ويُتَّخَذُ هذا التنوع على أساس الأمد، وأنواع المتعاملين، والأسواق، والمناطق. ويراقبون بين الحين والآخر التوازن بين ودائعهم الأساسية (التي تضم حسابات الزبائن والودائع الآجلة) التي هي أكثر استقراراً، والودائع الأخرى (أو الودائع بمبالغ كبيرة) التي هي عادةً أكثر تقلباً ولفترة أقصر. (عمران، 2015)

تنتج هذه المخاطر بسبب عدم قدرة المصارف على جذب الإيداعات الجديدة من المتعاملين، أو عدم قدرة المصرف على إدارة الموجودات والمطلوبات، في هذه الحالة يقوم المصرف بالاتجاه نحو المصارف؛ ليتمكن من الإيفاء بتعهداته لطلبات التمويلات من متعاملي المصرف، وكلما دخل المصرف في معاملة تمويل أو اقتراض في الأسواق المالية، قلَّت قدرته على إبقاء هامش ربح جيد على التمويلات التي يقدمها. (إبراهيم أ.، 2021). إذاً فمخاطر السيولة تنتج عن الفرق بين أحجام الموجودات والمطلوبات، وتشير هذه المخاطر إن قيم الموجودات قصيرة الأجل أو التدفقات غير المتوقعة لا تكفي، ومن هنا تُصبح السيولة وسادة الأمان التي تساعد على كسب الوقت في ظل ظروف صعبة، فمخاطر السيولة بإيجاز هي وجود صعوبات في جمع الأموال وعدم القدرة على إدارة النقص غير المخطط له أو التغيرات في مصادر التمويل. (علي س.، إدارة المخاطر، 2015).

كما يمكن الاستدلال على قياس مخاطر السيولة عن طريق: العلاقة بين متطلبات سيولة المصرف ومقابلة المسحوبات من الودائع وزيادة التمويلات مقارنة بالمصادر الفعلية أو المحتملة للسيولة، سواء من حيث بيع أصل يمتلكه المصرف، أو تصفيته، أو الحصول على مطلوبات إضافية كالحصول على الأموال من الغير. ويتحدد هذا من معرفة العلاقة بين احتياجات المصرف من السيولة لمقابلة مسحوبات الودائع وتمويل الزيادة في التسهيلات، ومصدر هذه النقدية التي تتمثل في الاستثمارات المالية قصيرة الأجل (على الرغم من أن الاستثمارات في الأوراق المالية قصيرة الأجل تتضمن الهدر بالربحية العالية الناتجة عن الأوراق المالية طويلة الأجل)، وتحويل الاستثمار نحو الأوراق المالية قصيرة الأجل ذات العائد المنخفض والسيولة العالية. وهكذا فإن نسبة السيولة المرتفعة تشير إلى مخاطر أقل، ولكن يقابلها عائد أقل، ومن ثم فإن زيادة معدل السيولة للمصرف تعني قلة المخاطر والعائد. (نوفل، إدارة المخاطر المصرفية، 2015).

ويُعَدُّ عقدُ الإجارة من الأمور التي تُعرِّضُ البنكَ الإسلامي لمخاطر السيولة، ويتمثل ذلك في:

- التأخر عن سداد الأقساط.
- عدم سدادها من العميل.
- عدم القدرة على بيع أو تأجير الأصل لعميل جديد عند نهاية العقد.

وبشكل موجز فإن الإجارة المنتهية بالتملك: هي الإجارة التي يقترن بها الوعد بتمليك العين المؤجرة إلى المستأجر (المتعامل) في نهاية المدة أو أثنائها بإحدى الطرق الشرعية المعتمدة، كعقد الهبة أو عقد البيع.

كما يُعدُّ عقدُ السلم -أيضاً- من العقود التي قد تؤدي إلى بعض مخاطر السيولة، فهذا العقد يباع فيه أجل بعاجل، أي يتم تسليم رأس مال السلم على أن يتم تسليم المبيع في وقت لاحق متفق عليه بين المتعاقدين، وهو ما يكون غالباً في المزروعات. وتتمثل مخاطر السيولة في هذا العقد فيما يأتي:

- عدم سيولة أسواق السلع.
- عدم جواز الخروج من العقد قبل التسليم.

وهنا يأتي دور إدارة الخزينة في إدارة مخاطر السيولة، والاسترشاد بالضوابط والقواعد المعتمدة من لجان البنك، كلجنة إدارة المطلوبات والموجودات، ولجنة إدارة المخاطر الخاصة بكل بنك.

2-المخاطر الائتمانية

مخاطر الائتمان هي أن يؤثر التغير في الجودة الائتمانية للطرف المقابل على قيمة الورقة المالية أو المحفظة، وهو عندما يكون الطرف المقابل غير راغب أو غير قادر على الوفاء بالتزاماته التعاقدية. (مرزوق ، 2020). وتعرّف مخاطر الائتمان بأنها مخاطر تصبح معها الأصول أو القروض غير قابلة للاسترداد عند التخلف عن السداد التام، أو مخاطر التأخير في تقديم خدمات للقرض. وفي كلتا الحالتين فإن القيمة الحالية للموجودات تنخفض. فمخاطر الائتمان أمر بالغ الأهمية؛ لأن عجز عددٍ قليلٍ من العملاء عن سداد ديونهم يمكن أن يسبب خسائر كبيرة قد يؤدي إلى الإفلاس. مخاطر الائتمان هي -إلى حد بعيد- أهم المخاطر التي تواجهها المصارف، والتي يعتمد نجاح أعمالها على القياس الدقيق والإدارة الفعالة لهذه المخاطر أكثر من أي مخاطر أخرى، كما تؤدي زيادة مخاطر الائتمان إلى زيادة التكلفة للدين وحقوق الملكية، الأمر الذي يزيد بدوره من تكلفة الأموال المخصصة للمصارف. (عطا، 2010).

وتنشأ مخاطر الائتمان عندما يتعرض المقرض لخسارة من المقرض أو المدين، أو الطرف المقابل الذي لا يفي بالتزامه بالديون المتعاقد عليها، على النحو المتفق عليه في الوقت المناسب. وتتأصل مخاطر الائتمان للمقرضين الذين يقدمون الائتمان في شكل تمويلات أو منتجات أسواق رأس المال، وذلك في جميع أنشطتهم التجارية، بل هي عنصر في كل المنتجات والخدمات التي تقدم. وإذا كان المصرف يتطلع إلى التقليل من مخاطر الائتمان الإجمالية، فإن إدارة المخاطر الجيدة لإقراض الأفراد والشركات أمر ضروري. وتختلف الطُّرق المتبعة في تسهيلات التجزئة

والشركات اختلافا كبيرا؛ لأن الشركة قادرة على إنتاج مجموعة متنوعة من النسب المالية التي لا تتوفر عندما يتم تقييم مدى ملاءمة فرد أو شركة صغيرة للحصول على قرض. (حسين ، 2021).

ويعترف معظم المصرفيين بأن نقص المعلومات يجعل إقراض التجزئة أكثر صعوبة من إقراض الشركات كما يمكن أن تتحول تمويلات الشركات إلى مخاطر سيئة جداً بالنسبة للبنك؛ بسبب المبالغ الكبيرة، وهي ما يشار إليها بالمخاطر الأولى على أنها مخاطر التخلف عن السداد، أما الخطر الثاني فيتم تصنيفه بناء على سبب الأداء السلبي أو الرديء.

وتنشأ مخاطر الائتمان في معاملات المربحة في البنوك الإسلامية أيضاً، والتي يمكن أن نعرفها على أنها عقد بيع من بيوع الأمانات، يُشترط فيه بيان تكلفة السلعة والربح المتحقق منها، ومن ذلك مربحة الأمر بالشراء، حيث يشتري البنك سلعة من مالكها بناءً على أمر العميل، ثم يبيعها عليه مربحةً، ويوقع العميل على وعد بشراء السيارة من البنك قبل شراء البنك لها وتملكها، فيعتمد البنك هنا على إلزامية الوعد من المتعامل، ولكن مع ذلك قد تتعرض البنوك لمخاطر الائتمان عندما يقوم البنك بتسليم السلعة للعميل، ولا يقوم العميل بالسداد في الوقت المناسب، خاصةً إن الوعد غير الملزم، حيث يحق للعميل رفض تسلّم المنتج الذي اشتراه البنك، فيتعرض البنك أيضاً لمخاطر تقلب الأسعار ومخاطر السوق.

أما في عقود بيع السلم أو الاستصناع، فيتعرض البنك لخطر عدم التوريد في الوقت المحدد، أو عدم التوريد على الإطلاق، أو توريد نوعية البضائع كما هو محدد تعاقدياً، وقد يؤدي هذا الفشل إلى تأخير أو تخلف عن السداد أو تسليم المنتج، وهو ما يعرض البنوك الإسلامية لخسائر مالية في الإيرادات ورأس المال أيضاً.

وفي حالة استثمارات المضاربة عندما يدخل البنك الإسلامي في عقد مضاربة مع مضارب خارجي (وكيل) للاستثمار في مجالات عديدة، فإنه بالإضافة إلى حالات عدم الاتفاق بين كلٍ من الموكل (رب المال أو البنك)، والوكيل (المضارب)، فقد يتعرض البنك الإسلامي لمخاطر الائتمان على المبالغ المقدمة للمضارب، خاصة مع طبيعة عقد المضاربة الذي لا يعطي البنك الحقوق المناسبة لمراقبة المضارب أو المشاركة في إدارة المشروع، مما يجعل من الصعب تقييم وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى عدم السماح للبنك بمعرفة كيفية مراقبة أنشطة المضارب بدقة أو اتخاذ قرار بشأنها، لا سيما عند المطالبة بالخسائر، وهذا الخطر موجود بشكل خاص في الأسواق التي لا ترتفع فيها دقة المعلومات وتتأسقها، وتتنخفض الشفافية من المضارب في الإفصاح المالي.

وتزداد إدارة مخاطر الائتمان بالنسبة للبنوك الإسلامية تعقيداً بسبب عوامل خارجية إضافية، خاصة في حالة تقصير الطرف المقابل، وبما أنه يحظر على البنوك الإسلامية تحصيل أي فوائد مستحقة أو فرض أي غرامات مالية، إلا في حالة المماثلة المتعمدة فيمكن للعملاء الاستفادة من تأخير الدفع، مع العلم أن البنك لن يفرض غرامة أو يطلب دفعات إضافية أثناء هذا التأخير (إلا في حالة المماثلة المتعمدة، فتُسْتَقَط هذه المبالغ وتُصَرَّف في وجوه الخير، ولا تدخل في حسابات البنك)، فيظل رأس مال البنك عالقاً في نشاط غير منتج، ولا يحصل المودعون المستثمرون في البنك على أي دخل.

يعد استخدام الضمانات والتعهدات ضد مخاطر الائتمان ممارسة شائعة بين جميع البنوك الإسلامية، وقد يطلب البنك من العميل تقديم ضمانات إضافية قبل الدخول في المراجعة، وقد يُقْبَل رهن محل عقد المراجعة كضمان، ولا تخلو تلك الضمانات من صعوبات وعقبات، خاصة في البلدان النامية ومن هذه العقبات عدم سيولة الضمانات، أو عدم قدرة البنك على بيع الضمانات، أو صعوبة تحديد القيمة السوقية العادلة على أساس دوري، بالإضافة إلى العوائق القانونية التي تحول دون حيابة الضمانات؛ ولهذا يصبح من الصعب على البنك المطالبة بالضمانات؛ نظراً لضعف المؤسسات القانونية وبطء عملية المعالجة.

3- مخاطر رأس المال

تشير مخاطر رأس مال المصرف إلى مقدار الانخفاض في قيمة موجودات المصرف وأصوله قبل أن يلحق الخطر بالدائنين والمودعين، وهذا يعني أن المصرف الذي تبلغ فيه نسبة رأس المال إلى الموجودات 10% يمكنه تحمُّل الانخفاض في قيمة موجوداته، مقارنة بمصرف آخر تبلغ فيه هذه النسبة 5%، ويمكن قياس مخاطر رأس المال بمعرفة نسبة تغطية رأس المال للموجودات، وترتبط مخاطر رأس المال بعلاقة طردية مع مضاعف الرافعة (معامل الرفع المالي)، ومع العائد على حقوق الملكية (محمد ع.، 2021).

4- المخاطر التشغيلية

عرَّفت لجنة بازل (المخاطر التشغيلية) بأنها "مخاطر تحقق الخسارة الناتجة عن عدم كفاءة العمليات الداخلية والأفراد والنظم أو فشلها، أو الناتجة عن الأحداث الخارجية" (قارة عشيرة، 2020).

كما عُرِفَتْ بأنها المخاطر التي تتعلق بأداء الخدمات أو مختلف المنتجات المصرفية، التي تحدث لأسباب عديدة؛ منها: وجود ثغرات في نظم الرقابة الداخلية، وحوادث أعطال في نُظُم التشغيل الإلكترونية للبيانات. إن مصدر المخاطر التشغيلية هو طريقة إدارة الأموال في المصرف، فعلى الإدارة أن تكون قادرة على التركيز على الطرق الكفيلة بتخفيض الخسائر الروتينية وتحسين الكفاءة، عندئذٍ ينخفض احتمالُ نشوء هذه الخسائر الكبيرة، وتتحسن نوعية العمليات التشغيلية وكفاءتها، هذا فضلاً عن الاستخدام الكفء لرأس المال، وإرضاء المساهمين، والالتزام بالأنظمة والقوانين. كما تنتج المخاطر التشغيلية من تعرُّض المصرف للخطر (التقني) التكنولوجي، وذلك عندما تنهار أنظمة التكنولوجيا متعددة الوظائف، التي قد تحدث تغييراً كبيراً في المصرف، خاصة بعد أن حظي الابتكار التكنولوجي بالاهتمام من المصارف التجارية في السنوات الأخيرة، إذ تسعى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية باستخدام أنظمة الاتصالات وأجهزة الحاسوب؛ هادفة إلى تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح، مما يُعرِّضُها عندئذٍ للخطر التكنولوجي والخسائر عندما لا ينتج عن استخدامها ادخارٌ للكلفة. (خشبة، 2021).

وهناك جوانب معينة من خدمات الصيرفة الإسلامية تزيد من المخاطر التشغيلية للبنوك الإسلامية، ومن ذلك ما يأتي:

- مخاطر النكول في بعض العقود كالمراوحة والاستصناع.
- ضعف نظام الرقابة الداخلية في اكتشاف المشكلات المحتملة وإدارتها في العمليات التشغيلية، بالإضافة إلى المخاطر الفنية المختلفة.
- الحاجة إلى الحفاظ على مخزونات السلع الأساسية وإدارتها في كثير من الأحيان في الأسواق غير السائلة.
- مخاطر الأفراد هي نوع آخر من المخاطر التشغيلية الناشئة عن عدم الكفاءة أو الاحتيال، وقد يؤدي خطأ فرد بعدم الالتزام بشروط الائتمان إلى سحب ودائع العملاء مما له تأثير مباشر وسلبي على البنك.
- مخاطر التكنولوجيا هي نوع آخر من هذه المخاطر التشغيلية، وترتبط باستخدام البرمجيات وأنظمة الاتصالات التي لم تُصمَّم ابتداءً لتلبية احتياجات البنوك الإسلامية.

إن التمويل الإسلامي يواجه خطرَ نقصِ الكوادر البشرية، وتأمينِ مهاراتٍ إدارية متوافقةٍ تماماً مع مبادئ التمويل الإسلامي، فربما لا يكون الإلمام بقواعد التمويل المصرفي أو الشريعة عائناً بحد ذاته، ولكن العائق الحقيقي هو العثور على كوادر لديهم معرفة كافية بكليهما.

5-مخاطر السوق

إن مخاطر السوق ليست أكبر المخاطر التي تواجهها المصارف، إلا أنها قد ازدادت خلال العقدين الأخيرين؛ نتيجة التحديات الفريدة في تنوعها، وتعقيد أدواتها المالية، والمنتجات والإستراتيجيات المستمدة في أنشطة السوق الحديثة، وزيادة اعتماد المصارف على الأساليب الكمية، التي تُوظَّف بجانبها عددٌ من الافتراضات والنظريات الإحصائية المتطورة متناسبة مع تسعير منتجاتها وإدارة مخاطرتها. (أحنيش، 2021)

وَقَفًا لذلك، فإن مخاطر السوق تتألف من نوعين من المخاطر؛ **أولهما**: مخاطر السوق العامة المتمثلة في الخسائر المحتملة الناتجة عن التغير في المستوى العام لأسعار السوق، التي تؤثر في قيمة المراكز المالية المتعلقة بأدوات الملكية وأسعار الصرف والسلع والمخزون السلعي.

ثانيهما: مخاطر السوق الخاصة المتعلقة بمخاطر تغير سعر الأداة المالية، بسبب عناصر خاصة بالجهة المصدرة، وتطبق على المراكز المالية المتعلقة بأدوات الملكية الصادرة عن هذه الجهة.

ولمّا كانت مخاطر السوق ناتجة عن احتمال وقوع بعض الأحداث المهمة محلياً أو عالمياً، مثل احتمال إجراء تغييرات جوهرية في النظام الاقتصادي أو السياسي في الدولة نفسها أو في دول أخرى تربطها بها علاقة وثيقة، وكان لهذه التغييرات آثار عكسية في نتائج نشاط المصارف، مما قد يؤثر في مقدرتها على الوفاء بما عليها من التزامات ولما كان الأمر كذلك قامت لجنة بازل في ديسمبر 1996م بصياغة مقررات خاصة لمواجهة مخاطر السوق، وكان الهدف النهائي لهذه المقررات هو تكوين شريحة جديدة لمواجهة مخاطر الأسعار التي تتعرض لها المصارف بسبب تداولها بالأوراق المالية، وأسعار الفائدة، والعملات والسلع (منصور، 2018). وإدراكاً لأهمية هذا النوع من المخاطر، أصدر مجلس الخدمات المالية الإسلامية في ديسمبر 2005م وثيقة شاملة حول معايير إدارة المخاطر.

إن من أهم المتغيرات الأكثر شيوعاً لمخاطر السوق هي: معدلات الربح، وأسعار صرف العملات الأجنبية، وأسعار الأسهم وكمثال على ذلك، نرى إن في بيع السِّلَم تتعرض البنوك الإسلامية لتقلبات أسعار السلع خلال الفترة ما بين تسليم السلعة وبيعها بسعر السوق السائد، فيجوز للبنك الدخول في عقد بيع السلم الموازي (المقاصة) من أجل التحوط في مثل هذه الحالات، وقد يتعرض البنك أيضاً في حالة السِّلَم الموازي لمخاطر السيولة ومخاطر السوق في العقد الأول ويكون ملزماً بالتسليم في العقد الثاني.

6-مخاطر السمعة

مخاطر السمعة، هي المخاطر الناتجة عن تصرفات الإدارة أو سلوكياتها غير المسؤولة التي تؤدي إلى الإضرار بثقة العملاء في البنك، ومع أن المخاطر الائتمانية ومخاطر عدم الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية تابعة لمخاطر السمعة، إلا أن مخاطر السمعة هي المخاطر التي قد يرتكبها الأشخاص غير المسؤولين، بغض النظر عن مدى معرفتهم وإدراكهم بجميع الأحكام الشرعية، فإن سلوك مؤسسة واحدة يمكن أن يؤثر على سمعة البنوك الأخرى في الصناعة المالية لإسلامية، إذاً يمكن أن تكون للدعاية السلبية تأثير كبير على حصة المؤسسة في السوق وربحياتها وسيولتها، ومن الممكن أن تؤدي مؤسسة واحدة فاشلة إلى إعطاء سمعة سيئة لبنوك أخرى لم تتخبط في مثل هذه السلوكيات غير المسؤولة، ومع ذلك، فإن جميع البنوك الإسلامية معرضة لمثل هذه المخاطر، ومن هنا ندرك أن تعزيز التعاون بين المؤسسات المالية، وتوحيد العقود والممارسات، والتدقيق والمراجعة الذاتية هي إحدى الخطوات اللازمة للتخفيف من مخاطر السمعة.

7-مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية

ورد ذكر الخطر بلفظ الضرر في العديد من الأحاديث النبوية الشريفة، وحثت الشريعة الإسلامية على تجنب الضرر والوقاية منه قدر المستطاع في جميع جوانب الحياة، فعن أبي سعيد سعد بن مالك بن سنان الخدري -رضي الله تعالى عنه- أن رسول الله -صلى الله عليه وآله وسلم- قال: (لا ضَرَر ولا ضِرار). [حديث حسن، رواه مالك في الموطأ، ورواه ابن ماجه والدارقطني، وغيرهم]

تحدث مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية عندما لا يمثل البنك الإسلامي أو النافذة الإسلامية التابعة لبنك تقليدي لفتاوى وقرارات الهيئات واللجان الشرعية في البنوك، أو عدم الالتزام بقرارات مصرف البحرين المركزي بهذا الشأن، الذي يلزم جميع البنوك الإسلامية في مملكة البحرين بتبني معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (أيوبي)، وهي تلك المعايير المستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية الغراء، المتعلقة بجميع جوانب معاملات المنتجات المالية الإسلامية سواءً شرعية أم محاسبية أم حوكمة، وغيرها من الجوانب الأخرى المتصلة بها.

أسباب التعرض للمخاطر الشرعية:

هناك عدة أسباب أدت بالمؤسسات المالية الإسلامية بشكل عام والمصارف الإسلامية على وجه الخصوص بالوقوع في خطر عدم الإلتزام الشرعي، ومن تلك الأسباب:

1. ضعف التأهيل العلمي والعملي للعاملين في المصارف والمؤسسات المالية والإسلامية، وعدم إلمامهم بطبيعة أعمال المصارف الإسلامية، وخصائص صيغ منتجات التمويل الإسلامي.

2. انخفاض فاعلية أداء دور بعض أعضاء لجان الرقابة الشرعية؛ بسبب تشتت دور الرقابة الشرعية بين العديد من الجهات، سواء داخل المؤسسة المالية الإسلامية أو خارجها.

3. عدم التزام بعض المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية بالمعايير والفتاوى الشرعية الصادرة عن هيئات المعاملات المالية والإسلامية ومجامعها، وعدم الالتزام بمعايير الإفصاح والشفافية.

4. عدم ملاءة العديد من عقود منتجات التمويل الإسلامي؛ بسبب الاعتماد في إعدادها على مؤسسات قانونية خارجية غير متخصصة في المعاملات المالية الإسلامية.

ولهذا؛ قد يتعرض المصرف لفقدان ثقة المتعاملين به إذا ما تعرض لمخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية؛ مما يؤدي إلى سحب أصحاب أموال الاستثمار ودائعهم، وتجنب الأرباح، والإيقاف المؤقت للرخصة مع وجود غرامات مالية أيضاً، بالإضافة إلى سحب الترخيص من مصرف البحرين المركزي، ولذا يجب على البنك التأكد من مدى امتثاله لأحكام الشريعة الإسلامية لتقليل المخاطر الشرعية ما أمكن، كما يجب عليه وضع سياسات واضحة تنص على بعض الأمور المهمة، منها:

- استقلالية وظيفة الامتثال.
- توفر الموارد الكافية.
- توفر إجراءات وسياسات كافية، مع مراجعتها وتحديثها لضمان صحتها.
- توفر هيئة أو لجنة شرعية مستقلة مكونة من أعضاء مؤهلين مختارين بعناية، من ذوي الخبرة في مجال الصيرفة الإسلامية.
- القيام بالمراجعة الدورية للعمليات والمخرجات، والتحقق دائماً من اتفاقها مع أحكام الشريعة، ويتحقق ذلك بعرض جميع أنواع المنتجات والعقود أو الاستثمارات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، من صكوك وغيرها، والتي يرغب البنك في المشاركة فيها وذلك لاستثمار أموال العملاء من خلال إدارة الخزينة وتقع مسؤولية مراجعة واعتماد نوع الاستثمار والمستندات المستخدمة في هذه المعاملة على هيئة الرقابة الشرعية الداخلية من خلال إدارة الرقابة الشرعية الداخلية؛

- التدقيق الشرعي على أساس نصف سنوي على الأقل، والتحقق من أن الوظائف الرئيسية للبنك وعملياته التجارية تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية الغراء.

8-مخاطر الحوكمة

لقد جذبت أهمية الحوكمة والمخاطر المرتبطة بسوء الحوكمة اهتمام الباحثين وصانعي القرار مؤخراً، وتشير مخاطر الحوكمة إلى المخاطر الناشئة عن الفشل في إدارة المؤسسة، والإهمال في ممارسة الأعمال، وعدم الوفاء بالالتزامات التعاقدية، وضعف البيئة المؤسسية الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى المخاطر القانونية، مما يؤدي في النهاية إلى عدم قدرة البنوك على إنفاذ عقودها.

وهناك جانبان مهمان يجب النظر فيهما؛ لتجنب ما تواجه الصناعة المالية الإسلامية من تحديات في حوكمة المؤسسات، هما:

الأول: ضرورة طمأنة أصحاب المصلحة بأن الأنشطة المالية للبنك الإسلامي تتوافق توافاً تاماً مع مبادئ الشريعة الإسلامية، وذلك لأن سبب وجود التمويل الإسلامي هو تلبية رغبة أصحاب المصلحة في إدارة أعمالهم المالية وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية، وهو ما يستلزم وضع آليات حمايتهم ولتحقيق هذا الهدف، وهو الأمر الذي تقوم به الهيئات الشرعية المكونة من الفقهاء ووحدات الرقابة والتدقيق الشرعي داخل البنوك الإسلامية التي تحرص على الالتزام بالشريعة الإسلامية.

الثاني: ضرورة طمأنة أصحاب المصلحة بأن البنوك الإسلامية ستعمل على تعزيز مصالحهم المالية، وتقديم خدمات مالية تتسم بالكفاءة والاستقرار والجدارة بالنقطة، كما أنه من الناحية العملية يحتاج جميع العملاء إلى الاطمئنان إلى أن البنوك الإسلامية تقدم لعملائها نسب مقبولة ومعقولة بين كل من المخاطر والعوائد المتوقعة.

ثالثاً: جودة الخدمات المصرفية

مفهوم الخدمة المصرفية:

عرّف (الحلوح، 2016) الخدمة المصرفية بأنها: قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدّمة مع توقعات المستفيد، ويرى (معلا، 2007) أن الخدمة المصرفية تتكون من بعدين أساسيين هما:

- البعد المنفعي: ويتمثل في مجموعة المنافع التي يحققها الزبون نتيجة استخدامه للخدمة المصرفية، وهذا البعد يرتبط بالزبون.

- البعد السمائي (الخصائصي): ويتمثل في مجموعة الخصائص التي تتصف بها الخدمة المصرفية، (أي يرتبط بالخدمة نفسها).

وبناءً على ذلك يمكن القول بأن الخدمة المصرفية هي مجموعة المنافع التي يحصل عليها الزبون، وتؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته؛ فالزبون يقيّم جودة الخدمة المصرفية على أساس المنافع التي يحصل عليها، ولهذا فإن جودة الخدمة تجعل الإدارة في تحدٍّ مستمرٍ مع الزبائن والمنافسين؛ مما يتطلب التركيز على أداء العاملين وكيفية تعاملهم مع الزبائن من جهة، وتوفير الأجهزة والمعدات التي تدعم تقديم الخدمة بصورة ممتازة من جهة أخرى (أحمد م.، 2009).

خصائص الخدمات المصرفية:

تتميز الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص، نذكرها فيما يأتي:

1. الخدمة المصرفية غير الملموسة

إن أهم ما يميز الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها هي أنها مصمّمة بالأساس لإشباع حاجاتٍ ورغباتٍ معيّنة لدى مجموعة من الزبائن، ولمّا كانت هذه الخدمات غير ملموسة وليس لها كيان مادي معين، فإن الحكم على مدى جودتها لا يكون إلا بعد استخدامها من الزبون، فهي تُنتج وتستهلك في آن واحد (الرصن، 2008).

2. تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها

ينظر المختصون إلى الخدمة المصرفية على أنها خدمة متكاملة، غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال، بعبارة أخرى فإنه لا يمكن الفصل بين إنتاج الخدمة المصرفية وتوزيعها، ومن الجدير بالملاحظة أن الهدف الأساسي للإدارات المصرفية في هذا المجال يتمثل في تحقيق منافع متنوعة، من أهمها المنافع المكانية والزمانية، ويُقصد بها توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين (معلا، 2007).

3. الحاجة إلى هوية ومفهوم خاص

سبقت الإشارة إلى تقارب وتماثل الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها المصارف، ولتتافس هذه المؤسسات المالية مع بعضها لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن، فإن أيًا منها بحاجة إلى تقديم خدماتٍ مميزة عما تقدّمه غيرها من المصارف الأخرى، على نحوٍ يُجسّد هويةً مميزة للخدمات والمنتجات التي يقدّمها المصرف (الباهي، 2016).

4. صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية

لا تختلف الخدمات المصرفية غالباً إلا في حدود ضيقة جداً؛ فهذا النوع من الخدمات يتسم بالتشابه والنمطية إلى حد كبير؛ لأن طبيعة العملية المصرفية معروفة وواضحة، وهي غالباً ما تتمثل في الحصول على الأموال من الأسواق المالية ثم العمل على إعادة توظيف هذه الأموال لتحقيق العوائد المستهدفة، فالخدمات المصرفية غالباً ما تقدّم بالاعتماد على مجموعة من المعايير المعروفة، من مثل تلك المعايير المستخدمة في اختيار الزبون للمصرف الذي يرغب في التعامل معه، والمتمثلة في: الموقع، والسمعة، وجودة الخدمة، والسرعة، والدقة، وغيرها. (معلا، 2007).

5. تنوع الخدمات المصرفية

يسعى المصرف إلى تقديم مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المصرفية لإشباع حاجات الزبائن ومتطلباتهم من الخدمات التمويلية، ولما كانت حاجات الزبائن ورغباتهم تختلف باختلاف أنواعهم واختلاف مناطق إقامتهم، فإن المصرف يقوم بإنجاز معاملات الزبائن بالسرعة والدقة المطلوبة، ومن ثمّ يركز الزبون على تعامله مع مصرف معين دون آخر، ويستمر على ذلك، فإذا ما شعر الزبون بأن المصرف الذي يتعامل معه لا يقدم له كل الخدمات التي يرغب فيها، فإنه يقوم بالبحث عن مصرف آخر يُشبع حاجاته ورغباته، وبناءً على ذلك فإن إدارة المصرف تقوم

بتطوير وابتكار خدمات جديدة تقدمها؛ للاحتفاظ بالزبائن الحاليين، والعمل على جذب زبائن جدد في المستقبل (الرصن، 2008).

6. الانتشار الجغرافي

يعتمد المصرف على فروعه المنتشرة في أماكن عديدة لتوزيع خدماته على الزبائن؛ وذلك بما يمتلكه المصرف من شبكة متكاملة من الفروع المنتشرة جغرافياً؛ لتقديم خدمات مصرفية متنوعة، ولتحقيق مجموعة من المنافع المكانية والزمانية، وهو ما يوضح إلى أي مدى يمتلك المصرف قدرة على تقديم الخدمات المصرفية للزبائن على المستوى المحلي والعالمي. (الحلوح، 2016).

مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

تعمل المصارف على تحقيق مستوى عالٍ من الجودة لكي تبقى في سوق المنافسة، وإذا أرادت هذه المصارف أن تعتمد على أسبقية الجودة كأداة للمنافسة، فإنها تنظر إلى الجودة على أنها فرصة لإرضاء الزبون، وليس على أنها طريقة لمعالجة المشاكل التشغيلية اليومية (الباهي، 2016).

عرّف (عبود، 2014) جودة الخدمة المصرفية بأنها التي تتعلق بقدرة المصرف على تقديم خدمات تلائم توقعات الزبون أو تتفوق عليها.

في حين عرّف (العدوان، 2015) جودة الخدمة المصرفية بأنها قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدّمة مع توقعات الزبون.

وبين (شيروف، 2010) أن تعريف جودة الخدمة المصرفية ومراقبتها تختلف كثيراً في قطاع المصارف عما هي عليه في القطاع الإنتاجي المتمثل في السلع الملموسة، ذلك أن الجودة المُدرَكة في الخدمة المصرفية هي غير الجودة المُدرَكة في السلعة الملموسة، ولهذا يحكّم الزبون على جودة الخدمة المصرفية على أساس جودة عملية تقديم الخدمة (Quality Of The Service Delivery Process)، بالإضافة إلى الأساس المعتمد على المنافع النهائية التي يجنيها الزبون من الخدمة (The Final Outcome).

مستويات جودة الخدمات المصرفية:

هنالك خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية، يمكن تحديدها فيما يأتي:

1. **الجودة المتوقعة:** وهي تُمثّل مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يتوقعون الحصول عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.
2. **الجودة المدركة:** وهي مدى إدراك إدارة المصرف لنوعية الخدمات التي تقدمها لزيائنها، والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم.
3. **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي يؤدي بها موظفو المصرف الخدمة المصرفية، والتي تخضع لمواصفات النوعية المطلوبة.
4. **الجودة الفعلية:** وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
5. **الجودة المروجة للزيائن:** وهي التي تكون محل استقطاب لأكبر عدد ممكن من الزبائن. (أبو قاعد، 2016)

تطوير جودة الخدمات المصرفية:

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية هي عملية مترابطة ومكملة لعمل نشاط المصرف، كما أنها تُعدّ عمليةً ضروريةً وحيويةً في ظلّ تزايد المنافسة التي تدفع المصرف إلى تطوير خدماته المصرفية؛ لإشباع حاجات الزبائن الجديدة، وجذب المزيد منهم، والمحافظة على الزبائن الحاليين وضمان عدم مغادرتهم إلى مصارف أخرى، ويُقصد بتطوير الخدمات المصرفية إضافةً مزايا جديدة لتلك الخدمات، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على الخدمات المقدّمة. (عز الدين، 2016)

عملية تطوير الخدمات المصرفية تُعدّ أحد الأسباب التي تدفع إلى استمرار نشاط المصرف، وبها تزداد قدرته في المحافظة على الزبائن الحاليين، وجذب زبائن جُدد في المستقبل، بالإضافة إلى زيادة قدرته على المنافسة، وتهدف عملية تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الأهداف التالية للمصرف: جذب زبائن جُدد للمصرف، وزيادة حجم تعامل المصرف بتقديم خدمات ذات جودة عالية. (أحمد أ.، 2015).

إستراتيجيات تطوير الخدمة المصرفية:

تقوم عملية تطوير الخدمة المصرفية أساساً على دراسة تحليلية لسوق الخدمة ومعرفة المتغيرات المتعلقة بها، وهناك العديد من الإستراتيجيات التي يمكن للمصرف أن يتبنّاها لتطوير خدماته، منها ما يأتي: (الباروني، 2017).

1. إستراتيجية تعديل الخدمات الحالية وتحسينها

تقوم هذه الإستراتيجية على تطوير المصرف بتقديم خدمات مصرفية جديدة، أو تعديل الخدمات الحالية لتلائم حاجات الزبائن، كما أنها تقوم على اكتشاف استخدامات جديدة للخدمة المصرفية الحالية، ويرجع السبب في تحسين الخدمات الحالية إلى تغيّر أذواق الزبائن وحاجاتهم ورغباتهم، أو مسابقة التطور التكنولوجي (رحماني، 2021).

2. إستراتيجية التغلغل في السوق

تقوم هذه الإستراتيجية على زيادة حجم تعامل المصرف من خدماته الحالية في أسواقه القائمة، وذلك من خلال بذل جهودٍ تسويقية مكثفة وموجهة عن طريق ما يأتي:

- تشجيع زبائن المصرف الحاليين على زيادة معدلات استخدامهم لخدمات المصرف الحالية، من خلال برنامجٍ لتنشيط التعامل، يعتمد على توزيع الهدايا والجوائز، وغير ذلك.
- محاولة جذب زبائن المصارف المنافسة واستقطابهم.
- محاولة جذب فئات جديدة من الزبائن المرتقبين، يتصفون بنفس صفات الزبائن الحاليين للمصرف (هروس، 2017).

3. إستراتيجية تنمية وتطوير السوق

ترتكز هذه الإستراتيجية على قيام المصرف بتطوير برنامج لخدماته، يُشبع به حاجات ورغبات قطاعات جديدة من الزبائن، بما تلمسه من تميّز خدمات المصرف، مما يؤدي إلى تثبيت اسم المصرف في ذهن الزبون وترسيخه، وتُسمّى هذه العملية بالإحلال (Positioning)، أي تكوين مكانة متميزة للمصرف والمحافظة عليها في السوق.

كما يمكن أن تعتمد الإستراتيجية على قيام المصرف بتغيير الصورة الذهنية الموجودة لدى الزبون عن خدمة تنافسية معينة، وذلك عن طريق:

- قيام المصرف بتدعيم شبكة توزيعية لخدماته، لتصل إلى مناطق جغرافية جديدة.
- قيام المصرف بزيادة جاذبية خدماته لفئات جديدة من الزبائن، بتطوير مواصفات جديدة للخدمة المقدّمة، وتكثيف الحملات الترويجية؛ لتعريف الزبائن الجدد في السوق بتلك المواصفات.
- البحث عن أنواع جديدة من الزبائن تضاف إلى الزبائن الحاليين (محمد د.، 2019).

4. إستراتيجية التنويع

تُبنى هذه الإستراتيجية على قيام المصرف بتطوير خدمات مصرفية جديدة في أسواق جديدة، وعادة ما تكون هذه الخدمات خارجة عن نطاق الخدمات المألوفة، كما أنها تتناول توسيع خطوط الخدمة الموجودة، وعندئذ يجب على المصرف الذي يعرض عدداً واسعاً من الخدمات أن يكون متأكداً من استمراره وبقائه أكثر من المصارف الأخرى ذات المدى الضيق من الخدمات، وهذا ما يمكن ملاحظته في العديد من المصارف الأوروبية، لا سيما السويسرية، التي أصبحت بمثابة مراكز مالية، تعرض مدى واسعاً من الخدمات المالية والمصرفية. (أبو شوصاء، 2020)

فالتنويع يعني أن تتوسع إدارة المصرف في إعطاء الزبون فرصاً متعددة للاختيار، وذلك عن طريق تقديم مجموعة من الخدمات الجديدة، وعن طريق دخولها إلى أسواق جديدة من خلال إضافة خدمات جديدة، ويتطلب هذا النوع من إستراتيجية المنظمة نحو النمو مهارات عالية وتقنية جديدة، فضلاً عن تسهيلات مالية متعددة، وتعتمد هذه الإستراتيجية على البحث والتطوير؛ لتقديم خدمات جديدة (ياسين، 2022).

أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

حدّد الأدباء والمختصون بالجودة خمسة معايير أو أبعاد، يمكن الحكم بواسطتها على جودة الخدمات في المصارف، ويستخدم الزبائن هذه المعايير لتقييم جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعاتهم عن الخدمة وما يحصلون عليه فعلاً.

وإذ أبدى العديد من الكتاب والباحثين اهتماماً كبيراً بجودة الخدمات المصرفية ومعاييرها، فسوف نذكر بعض هذه الأبعاد أو المعايير بشيء من التفصيل وبآراء مختلفة؛ وذلك لما اكتسبته هذه الأبعاد من أهمية تجعلها تؤدي إلى رضا الزبون أو إقناعه، وعندئذ يمكن للمصرف أن يكسب ولاء الزبون، مما ينتج عنه -على المدى البعيد- نجاح المصرف؛ لأن رضا الزبون يدل بصورة كبيرة على جودة خدمات المصرف. (أحمد م.، 2018).

1- الاعتمادية:

تُعَدُّ الاعتمادية أحد الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، بل إنها البعد الأكثر أهمية من الأبعاد الأخرى، (The Ability to Perform The Promised Service Dependably and Accurately)، وهي تعني القدرة على تنفيذ الوعود بالخدمة بكل ثقة ودقة (الصويجي، 2015)، كما وصفها (قريضة، 2015) بأنها درجة التزام المصرف الذي قدم الوعود للزبائن بتقديم الخدمات الموعودة على أدق وجه، في حين عرفها (عطاوي، 2016) بأنها قابلية مقدم الخدمات لتجهيز الخدمات التي وعد الزبائن بها في المستوى المنصوص عليه من الدقة.

لذلك يُعَدُّ هذا البعد من الأبعاد الحساسة جداً للزبون تجاه المصرف؛ لأنه يعزز من ثقة الزبون بالمصرف، بما يقدمه المصرف من خدمات للزبون في وقتها وبدقة عالية خالية من الأخطاء، وتندرج تحت هذا البعد المعايير الفرعية الآتية:

- أداء المصرف خدماته بدقة عالية.
- امتلاك موظف المصرف المعرفة الكافية للإجابة على استفسارات الزبائن.
- توفير الخدمات التي يقدمها المصرف حاجات الزبون المتنامية.
- اعتمادية الزبون اعتماداً كبيراً على موظف المصرف.
- سعي المصرف إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب وبدقة عالية.
- تأدية الخدمة المصرفية بما يتناسب مع سمعة المصرف. (الباروني، 2017).

2- الأمانة:

تشير الموثوقية التي يتمتع بها الموظفون داخل المصرف إلى زرع الثقة في نفس الزبون، ويرى (لحلو، 2016) بأنها المصادقية والأمانة التي يمتاز بها المصرف عند تقديمه الخدمات للزبون (عبود، 2014)، وهذا البعد مهم جداً في الخدمات التي يحصل عليها الزبائن وتتضمن مخاطر عالية، أو الخدمات التي يشعر الزبون بعدم التأكد منها، مثل: خدمات الصيرفة، والتأمين، والخدمات

الطبية، والخدمات القانونية؛ ولهذا يحاول الزبون تركيز تعاملاته مع المصرف الذي يوفر له الأمان والحماية في التعامل، ومن ثَمَّ يتعيَّن على إدارة المصرف بناءً علاقات من الثقة مع الزبائن؛ لكسب ولائهم الدائم، وتندرج تحت هذا البعد بعضُ المعايير الفرعية الآتية:

- قدرَةُ الزبونِ في الحصولِ على ودائعه عند الطلب.
- الرقابة الدائمة على الموظفين من إدارة المصرف.
- توفُّر وسائل الأمان والحماية لدى المصرف.
- احتفاظ المصرف بأنظمة تسجيلٍ وتوثيقٍ.
- امتلاك المصرف برامج حمايةٍ ضد عمليات السرقة (القرصنة) (بورقبة، 2018).

3- المصادقية:

وتعني الأمانة والصدق والثقة المتبادلة في أداء الخدمة، والقدرة على تقديم الخدمة بصدقٍ تامٍّ، وعنايةٍ فائقةٍ من دون إلحاق الضرر بالزبائن، سواء كان الضرر مادياً أم معنوياً، وعلى سبيل المثال هل سيتعامل المصرف مع متطلبات الزبائن بسرعة تامة؟ أو هل سيتم الحفاظ على أموال المودعة في المصرف من التلاعب والسرقة؟

ولأن هذا البعدَ مُهمٌّ في خدمات المصرف وجبَ عليه توفير الآتي:

- تعزيز الثقة المتبادلة بين مقدِّم الخدمة والزبون.
- دعم ولاء الزبائن للمصرف الذي يتعاملون معه، كَوْنُ رضا الزبونِ مصدراً للترويج عن خدمات المصرف (الحوطي، 2017).

4- سهولة الوصول والحصول على الخدمة:

ويُقصدُ بها إمكانية الزبون في الحصول على الخدمة بسهولة ويسر في المكان والزمان المناسبين، ويحصل عليها بسهولة من خلال الاتصال المباشر الذي يضمن فرصة الحصول على الخدمة، ولتحقيقها يوفَّر مقدِّم الخدمة ما يأتي:-

- أجهزة اتصالٍ مختلفة؛ لتلبية طلب المتعامل بسرعة.

- وسائل إعلان تُستخدَم للإعلان عن الخدمات التي يقدّمها المصرف لزيائنه؛ وذلك لزيادة حصته السوقية مقارنة بالمنافسين الآخرين، ومن ثمّ زيادة عدد الزبائن المتعاملين مع المصرف (الرّصن، 2008).
- وجود العديد من الفروع التي تلبي احتياجات الزبائن وتضمن حصولهم على الخدمة في أي مكان جغرافي.

أثر جائحة كورونا على الاقتصاد في دول مجلس التعاون الخليجي:

لا يزال علماء الأوبئة في جميع أنحاء العالم يكتشفون المراحل والمتحورات المختلفة لوباء كوفيد-19، ويقدر الاقتصاديون التأثير الاقتصادي المرتبط بكل مرحلة، فسنحاول أن نستكشف فيما يأتي المراحل المختلفة لجائحة كوفيد-19، والأثر الاقتصادي الذي ألحقته بحياة الناس، وبالمؤسسات في جميع أنحاء العالم.

يمكن تصنيف التأثير الاقتصادي لوباء كوفيد-19 الجديد إلى أربع مراحل (Topcu & Gulal, 2020)؛ المرحلة الأولى: الأضرار التجارية والاقتصادية، المرحلة الثانية: العدوى المالية، المرحلة الثالثة: تكوين القاع، المرحلة الرابعة: تأثيرات ما بعد COVID-19 (Bherwani et al., 2020)

لم تكن دول مجلس التعاون الخليجي بعيدة عن عواقب الوباء؛ فقد كانت الآثار الاقتصادية لوباء كوفيد-19 مزيجاً من إغلاق الشركات، وقيود السفر، والتباعد الاجتماعي، ومما عزز من هذه الآثار كان انهيار أسعار النفط؛ حيث انخفض سعر نفط برنت من 68.9 دولاراً في بداية يناير 2020م إلى 25.27 دولاراً في نهاية أبريل 2020م. وبناء على توقعات مركز الإحصاء لدول مجلس التعاون الخليجي، فإن متوسط نمو الناتج المحلي الإجمالي لدول مجلس التعاون الخليجي في عام 2020م كان 2.2٪.

لم يكن التأثير الواضح لوباء كوفيد-19 على دول مجلس التعاون الخليجي بسبب التدابير الاحترازية، مثل: إغلاق الأعمال وقيود السفر فحسب، بل يرجع أيضاً إلى انهيار أسعار النفط العالمية فلقد عانت دول مجلس التعاون الخليجي من أزميتين في نفس الوقت، ومع ذلك فإن تدخل حكومات دول مجلس التعاون الخليجي من خلال تدابير مختلفة قد حدّ من الآثار السلبية للوباء، علاوة على ذلك فإن رد فعل (أوبك) على انخفاض أسعار النفط في خفض الإنتاج بدأ من مايو 2020 لمدة عامين، وهو ما دفع أسعار النفط إلى الارتفاع قليلاً، والذي كان من المتوقع أن يكون له تأثير أكبر على المدى الطويل.

وقد بلغ متوسط نمو الناتج المحلي الإجمالي لدول مجلس التعاون الخليجي من القطاعات غير النفطية في عام 2020 -3.2٪، مدفوعاً بالركود في قطاع الخدمات، والذي يمثل 44٪ من الناتج المحلي الإجمالي للقطاعات غير النفطية (إحصاءات دول مجلس التعاون الخليجي، 2020).

الدراسات السابقة:

1. محمد أفريقز (2020)، بعنوان: " إدارة الأزمات وتدبير المخاطر: أزمة جائحة فيروس

كورونا كوفيد 19: قراءة في التجربة المغربية بين النص الدستوري والممارسة"

هدف البحث إلى التعرف على إدارة الأزمات وتدبير المخاطر خلال أزمة جائحة فيروس كورونا، وعرض البحثُ مبحثين، أشار المبحث الأول إلى ماهية الأزمة ومفهوم التدبير وإدارة الأزمات، واشتمل على مطلبين، أوضح الأول تعريف الأزمة، وبيّن الثاني مفهوم إدارة الأزمات وتدبير المخاطر، وأما المبحث الثاني تناول التجربة المغربية بين التأطير الدستوري ورهان التنزيل (قرارات لجنة اليقظة الاقتصادية)، وتضمن مطلبين، قدم المطلب الأول المعالجة الدستورية للظروف الاستثنائية، وفيه فقرتان؛ الأولى: التصيُّص الدستوري على حالي الحصار والاستثناء، والثانية: حالة الطوارئ. وتطرق المطلب الثاني إلى لجنة اليقظة الاقتصادية، قراءة في التجربة المغربية ودروس المستقبل (السيادة أولاً وأخيراً)، وفيه فقرتان؛ الأولى: مفهوم اليقظة، واهتمت الثانية بلجنة اليقظة الاقتصادية من الأزمة إلى الفرصة، وخُتِمَ البحثُ بالإشارة إلى أنه إذا كانت أزمة جائحة فيروس كورونا مجرد ظرف عابر وطارئ، سيمضي وتعود الحياة لمجراها الطبيعي والعادي، فإن تداعياته تشكّل معالم مغربٍ آخر، لا سيما على المستويات الاقتصادية.

2. علي بن معمر، (2020)، بعنوان: "إدارة المخاطر في البنوك ومواجهة أزمة فيروس

كورونا COVID19 الجزائر أنموذجاً"

شهد العالمُ بداية عام 2020م تطوراتٍ عديدةً في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، حتى السياسية، بسبب انتشار فيروس كورونا COVID 19؛ لذا سلط الباحث الضوء في هذه الورقة البحثية على إدارة المخاطر في البنوك الجزائرية؛ للتعرف على كيفية مواجهتها الأزمات الناجمة عن انتشار الفيروس، مراعيةً بذلك أصحاب المصالح، واعتمد الباحث في بيان ذلك على منهج وصفي وآخر تحليلي، وقد توصل إلى أن بنك الجزائر أصدر العديد من التعليمات لزيادة السيولة المالية، ومنح التسهيلات وتأجيلها، وإعادة جدولتها، واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتجنب الآثار السلبية الحاصلة من المخاطر البنكية؛ سعياً منه للحفاظ على الاستقرار المالي للبلاد.

3. رحابي الصديق، (2021)، بعنوان: "أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك: حالة تفشي جائحة كورونا"

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تنويع الخدمات المصرفية، خاصة في ظل الأزمات، وهو ما يشهده العالم مع تفشي جائحة كورونا بأنواعها، ولما كانت هناك علاقة مباشرة بين تزايد حاجات الزبائن وتطور العلاقات الاقتصادية والمالية، فقد سعت الدراسة إلى البحث عن كيفية جعل البنك يواكب تطلعات زبائنه وإمكانات منافسيه، واهتمت المصارف في العالم عامة وفي الجزائر خاصة باستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن؛ لتلبية احتياجاتهم، خاصة فيما يتعلق بتوفير الخدمات المتنوعة، وتقديم التسهيلات، وتحسين الأداء، بالإضافة إلى تلبية حاجات الذين يرغبون في التعامل مع بيئة غير رابوية.

4. محمد زيدان إبراهيم، (2021)، بعنوان: "أثر جائحة كورونا على مؤشرات السلامة المالية للقطاع المصرفي: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر"

استهدفت الدراسة تحليل أهم الآثار المترتبة عن جائحة كورونا (كوفيد-19) على مؤشرات السلامة المالية للقطاع المصرفي المصري، بإعتبار أن الجائحة سبب خارجي للصدمة الاقتصادية التي تعرض لها الاقتصاد العالمي، وليس سبباً داخلياً كما كان في الأزمة المالية 2008م والتي كان القطاع المالي هو مصدرها الأساسي، واعتمدت الدراسة لتحقيق هذه الأهداف على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل مؤشرات السلامة المالية للبنوك المصرية قبل جائحة كورونا وبعدها، في الفترة من الربع الأول إلى الربع الثالث 2019م (قبل الجائحة)، ونفس الفترة للعام 2020م (بعد الجائحة)، وتوصلت الدراسة التحليلية إلى صلاية القطاع المصرفي المصري وقوته، وسلامة مؤشراتته المالية، وذلك بالرغم من الأزمة العالمية التي مرّت بها مختلف البلاد نتيجة جائحة كورونا، كما انتهت الدراسة التطبيقية إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية لمؤشرات السلامة المالية - باستثناء مؤشرات جودة الائتمان - للبنوك المصرية قبل جائحة كورونا وبعدها، وتتمثل هذه المؤشرات في: العائد على حقوق الملكية، الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول، الاستثمارات المالية إلى إجمالي الأصول (مخاطر الاستثمارات)، مؤشرات الملاءة المالية، والقيمة السوقية إلى القيمة الدفترية لحقوق الملكية، وتعدّ هذه المؤشرات هي الأكثر تأثراً بتداعيات جائحة كورونا، وأوصت الدراسة بجملة من التوصيات، أهمها: ضرورة قيام البنك المركزي والبنوك العاملة بوضع خطط مستقبلية وإستراتيجية فعالة لما بعد جائحة كورونا، بالإضافة إلى محاولة صياغة نموذج خاص بالتنبؤ بالأزمات المالية؛ لضمان الاستقرار المالي والمصرفي.

5. فؤاد الخرجي (2021)، بعنوان: "أثر جائحة كورونا على الأداء المالي للمصارف التجارية: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العربية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جائحة كورونا على الأداء المالي للمصارف التجارية العربية، ولتحقيق هذا الهدف توصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي قوي لجائحة كورونا على الأداء المالي للمصارف التجارية العربية محل الدراسة، مما أدى إلى تراجع صافي الأرباح المجمعة لعام 2020م مقارنة بالعام السابق له 2019م على المستوى العام، وأوصت الدراسة بضرورة اتباع المصارف العربية سياسة تحوطية لمواجهة المخاطر المستقبلية التي قد تتعرض لها؛ حتى لا تتعرض لخسائر ومشاكل مالية كما تعرضت له خلال هذه الجائحة، وأشادت الدراسة بالإجراءات والسياسات النقدية التي اتبعتها المصارف المركزية العربية في دعمها للمصارف التجارية، مما ساعد كثيراً في مواجهة الجائحة وآثارها السلبية، وخروج المصارف منها بأقل الخسائر.

6. عبد الحليم بوشلوش، (2022)، بعنوان: "أثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون في ظل جائحة كورونا -دراسة استطلاعية لدى زبائن البنوك الجزائرية-"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في البنوك الجزائرية، ولتحقيق هذا الهدف عمل الباحث دراسة ميدانية في بعض البنوك، وتبين من خلالها جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء في هذه البنوك، كما درست العلاقة بينهما من خلال استبيان وُزِعَ على عينة من العملاء، وأظهرت النتائج التي توصلت إليها متوسط مستوى جودة الخدمة المقدمة في هذه البنوك، ومتوسط مستوى رضا العملاء، كما دلت النتائج على وجود علاقة قوية ومهمّة نسبياً بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء، ومع ذلك أشارت النتائج إلى أن هذا التأثير يقتصر فقط على الموثوقية والاستجابة والأمان والتعاطف والشفافية، بينما لم يكن هناك تقريباً أي تأثير ملموس على رضا العملاء.

7. حيدر الزبيدي (2022)، بعنوان: "تأثير جائحة كورونا في العمليات المصرفية: دراسة تحليلية على عينة من المصارف الحكومية في محافظة النجف الأشرف"

تناول البحث واحداً من أبرز الموضوعات التي ظهرت حديثاً، وكانت موضع اهتمام وعناية العديد من الاقتصاديين والكتاب والباحثين في شتى الاختصاصات، واشتمل البحث على تأثير فايروس كورونا على العمليات المصرفية للقطاع المصرفي في العراق، وتمثلت مشكلة البحث بالخوض في تأثير جائحة كورونا وتداعياتها على العمليات المصرفية للقطاع المصرفي، فضلاً عن

تداعياتها على البيئة الخارجية التي انعكست سلباً على عمل القطاع المصرفي، ولتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤله حُدِّثَت ثلاثةُ مصارف كـمجال للبحث، وهي: (مصرف الراجحي فرع المشخاب، مصرف الراجحي فرع حي الأمير، مصرف الراجحي فرع الغزي)، واعتمد البحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع (110) استبانة، واستُرْجِعَ منها (99)، وُزِعَت على الملاك في المصارف المبحوثة، وقد تضمن البحث فرضية رئيسية تـبين علاقة التأثير، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج، أهمها: وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية، على مستوى الفرضية الرئيسية بين متغيرات البحث، وتأثُر العمليات المصرفية بجائحة كورونا، ومن أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث: تحمُّل المصرف تكاليف إضافية بسبب جائحة كورونا، واعتماد المصارف على إمكانية الموارد البشرية في تجاوز الأزمات.

8. سلوى حسين (2022)، بعنوان: "مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي

في ظل جائحة كورونا" بالتطبيق على المملكة العربية السعودية"

استهدف هذا البحث معرفة الوضع الحالي للشمول المالي في القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال معرفة جوانب القوة والضعف، وفرص الشمول المالي وتحدياته التي تواجه مقدمي الخدمات المالية، بالإضافة إلى توضيح الدور الذي يمكن أن تقوم به الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، ولتحقيق ذلك تم استخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات من موظفي البنوك المصرفية في المملكة العربية السعودية عن طريق العينة العشوائية، وتوصل البحث إلى أن جائحة كورونا أدت إلى زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المصرفية الرقمية، وعلى هذا النهج حرصت المملكة العربية السعودية على الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية استجابةً لجائحة كورونا، وأوصى البحث بضرورة تبني البنوك السعودية المزيد من الابتكارات المالية؛ لمواكبة النظام المصرفي العالمي، خاصة في ظل تحديات جائحة كورونا.

9. أحمد مسعود (2022)، بعنوان: "الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية:

الواقع وإمكانيات التوسع في ظل أزمة كورونا"

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية لمواجهة الأزمات المصرفية في ظل أزمة كوفيد 19، وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما هو واقع الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية في ظل أزمة كوفيد 19؟ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمةً أداة الاستبانة في جمع البيانات الأولى، التي تم اختيارها من

خلال عينة عريضة تجاوز عددها ثلاثمائة فردٍ، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، من أهمها: وجود إقبال من العملاء على خدمات الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية في ظل أزمة كوفيد 19، وسعي المصرف المركزي إلى التوسع في تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية بالمصارف التجارية في ظل أزمة كوفيد 19، وأوصت الدراسة بضرورة توفير البنية الأساسية للاتصالات؛ لضمان نجاح العمل الإلكتروني في القطاع المصرفي عامة.

10. منيرة القحطاني، (2022)، بعنوان: "أثر جائحة كورونا على القطاع المصرفي

السعودي: دراسة مطبقة على البنوك السعودية"

أظهرت الأزمة الصحية العالمية الناجمة عن انتشار وباء كورونا المستجد-19 -فيما يخص قطاع المصارف عبر العالم- أن فترة الحجر الإلزامي التي فرضتها غالبية الدول حول العالم، شكلت ضغوطاً متزايدة من المخاطر على نشاط البنوك، ولا سيما البنوك الناشطة في التسهيلات للشركات، بعدما اضطرت الكثير من المؤسسات حول العالم للتوقف عن النشاط الإنتاجي أو الصناعي، ومن ثم كشفت الأزمة أن التسهيلات المصرفية خلال الأزمة الصحية هذه لم تكن متساوية بين قطاع وآخر، ومن هذا المنطلق جاءت فكرة البحث، الذي اعتمد في جانبه النظري على المنهج الوصفي؛ للإلمام بمختلف جوانب الدراسة، وعلى المنهج التحليلي للقوائم المالية للبنوك السعودية، وذلك خلال تسعة أشهر والرابع من عام 2020م مقارنة بتسعة الأشهر والرابع من العام 2019م.

وانتهت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات، منها: زيادة الطلب على التسهيلات الممنوحة من البنوك لقطاع الشركات، وذلك للسيطرة على تداعيات جائحة كورونا، وانخفاض أرباح أغلب البنوك السعودية المكونة لعينة الدراسة باستثناء (الأهلي التجاري، مصرف الراجحي، والبنك السعودي للاستثمار)، وانخفاض صافي دخلها من العمليات المختلفة انخفاضاً واضحاً في تسعة أشهر من عام 2020م مقارنة بتسعة أشهر من العام الماضي، وارتفاع مخصص خسائر الائتمان لأغلب البنوك عينة الدراسة؛ بسبب تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي عامة في 2020م، ومثله الاقتصاد السعودي، خاصة القطاع المصرفي منه. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على وضع التشريعات والأطر القانونية والتنظيمية من مؤسسة النقد العربي السعودي، التي تعمل على استفادة البنوك من حزم الإنقاذ وإجراءات الدعم التي اتخذتها المؤسسة لدعم القطاع البنكي السعودي، كما أوصت بضرورة الأخذ بعين الاعتبار باقتراحات لجنة بازل فيما يخص تجاوز الآثار السلبية للمخاطر البنكية، خاصة في هذه الأزمة وسرعة انتشار الفيروس، من أجل الحفاظ على الاستقرار المالي.

11. Yomna Abdulla and Yousif Ebrahim (2022): " Effect of COVID-19 on the performance of Islamic and conventional GCC banks"

تبحث هذه الورقة آثار أزمة كوفيد-19 على أداء 49 بنكاً مدرجاً في دول مجلس التعاون الخليجي، خلال الفترة من الربع الأول من عام 2017م وحتى الربع الثالث من عام 2020م. وكشفت النتائج عن تأثير البنوك الخليجية تأثراً سلبياً بالوباء، ومع ذلك فقد كان أداء البنوك الإسلامية أفضل من البنوك التقليدية، كما أظهرت النتائج أن البنوك في المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة تأثرت أكثر من غيرها من البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى، كما وضحت النتائج أن البنوك الإسلامية المرتبطة بالحكومة، لا سيما الكبيرة منها، والتي ارتفعت نسب قروضها، كانت أكثر تأثراً بالوباء من غيرها، وأكدت النتائج أن البنوك الإسلامية عامة يمكن أن تقوم بدور مهم في تعافي دول مجلس التعاون الخليجي من عواقب الجائحة.

12. Mustafa Reda Rabbani. et al (2022) " The Response of Islamic Financial Service to the COVID-19 Pandemic: The Open Social Innovation of the Financial System"

تقترح هذه الدراسة التمويل الإسلامي كأداة محتملة لمساعدة الاقتصادات المتضررة على اجتياز الأزمة الاقتصادية الناتجة عن الوباء بأمان، وحددت الدراسة نموذجاً من أربع مراحل لوباء كوفيد - 19، وتقترح عشر خدمات مالية إسلامية مبتكرة لكل مرحلة من مراحل الوباء، بالإضافة إلى ذلك، فإنها تحلل كيفية استخدام هذه الخدمات بشكل فعال في مراحل مختلفة؛ للتغلب على الأضرار الاقتصادية الناجمة عن الوباء.

التعليق على الدراسات السابقة:

ناقشت دراسة **محمد أقزيقر** إدارة الأزمات وإدارة المخاطر في السياق المغربي مع التركيز على الجانب الاقتصادي بشكل عام ومن ناحية قانونية عميقة ولم يتم التطرق للمصارف الإسلامية في المغرب على وجه التحديد.

استكشفت دراسة **علي بن معمر** إدارة المخاطر في البنوك الجزائرية في مواجهة أزمة COVID-19، وقدمت رؤى من سياق وطني مختلف، ولكنها لم تتعامل تعاملًا مباشرًا مع المصارف أو التحديات والاستجابات المحددة الخاصة بها.

تناولت دراسة **رحابي الصديق** أثر تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية أثناء الأزمات، ومع تسليطها الضوء على إمكانات الخدمات المصرفية الإلكترونية، فإنها لم تركز صراحةً على إدارة المخاطر، وجودة الخدمات في المصارف الإسلامية.

ركزت دراسة **محمد زيدان إبراهيم** على تأثير الوباء على مؤشرات السلامة المالية للبنوك المصرية، ومع أنها درست آثار الوباء على الأداء المصرفي، إلا أنها لم تحلل على وجه الخصوص إستراتيجيات إدارة المخاطر وجودة الخدمات في البنوك.

بحثت دراسة **فؤاد الخرجي** الأداء المالي للبنوك التجارية أثناء الوباء، وقدمت رؤى من البنوك العربية، ومع أنها تطرقت إلى تأثير الوباء، لكنها لم تتناول على وجه التحديد ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات في المصارف الإسلامية.

استكشفت دراسة **عبد الحليم بوشلوش** تأثير جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء أثناء الوباء، مع التركيز على البنوك الجزائرية، ومع أنها تطرقت إلى الحديث عن جودة الخدمة، لكنها لم تتناول على وجه التحديد ممارسات إدارة المخاطر والسياسات المصرفية.

حللت دراسة **حيدر الزبيدي** تأثير الوباء على العمليات المصرفية في البنوك الحكومية في محافظة النجف بالعراق، ومع أنها درست الجوانب التشغيلية، لكنها لم تبحث على وجه التحديد في إستراتيجيات إدارة المخاطر أو جودة الخدمات المصرفية عامة في الجوانب الأخرى.

رَكَّزَت دراسةُ **سلوى حسين** على مساهمة الخدمات المصرفية في الشمول المالي في المملكة العربية السعودية أثناء الوباء، ومع أنها عالجت جانباً مهماً، لكنها لم تحلّ تحليلاً مباشراً ممارسات إدارة المخاطر والجودة الشاملة للخدمات المصرفية.

تناولت دراسةُ **أحمد مسعود** التعامل المصرفي الإلكتروني في البنوك التجارية الليبية أثناء الأزمة، ومع مناقشتها إمكانات الخدمات المصرفية الإلكترونية، لكنها لم تركّز بشكل مباشر على ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات في المصارف.

رَكَّزَت الدراسة التي أجرتها **منيرة القحطاني** على تأثير الوباء على القطاع المصرفي السعودي، مما يوفر نظرة ثاقبة للتأثيرات الإقليمية، ولكنها مع ذلك لم تتناول على وجه التحديد سياق وممارسات المصارف الإسلامية في الدولة.

عكست دراسةُ **يمنى عبدالله ويوسف إبراهيم** تأثيرَ الجائحة على أداء البنوك في المنطقة، حيث كشفت النتائج أن البنوك الإسلامية كانت أكثر قدرة على مواجهة التحديات بشكل فعال مقارنة بالبنوك التقليدية، مما يشير إلى قدرتها على التكيف مع الظروف الاقتصادية الصعبة.

أما دراسة **مصطفى رضا** فسَلَّطَت الضوء على دور التمويل الإسلامي كوسيلة لتعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي خلال الأزمات، واقترح البحث نموذجاً مبتكراً يشمل عدة مراحل لمواجهة الجائحة، وقَدَّم عشرَ خدمات مالية إسلامية مختلفة لكل مرحلة، وقد عكس هذا التوجُّه نحو الابتكار في الخدمات المالية الإسلامية استجابةً فعالةً لاحتياجات الاقتصاد خلال فترات الضغط الاقتصادي.

الفجوة البحثية:

تكمن الفجوة البحثية في الدراسة الحالية [أثر وباء كورونا على إدارة المخاطر وجودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية في مملكة البحرين] في دراسة السياق المحدد للمصارف الإسلامية واستجابتها للوباء من حيث إدارة المخاطر وجودة الخدمات المصرفية، في حين كشفت الدراسات السابقة تأثير الوباء على القطاع المصرفي في مختلف البلدان، إلا أنه لا تزال هناك حاجة للتحقيق في كيفية تكييف المصارف في مملكة البحرين لممارسات إدارة المخاطر والحفاظ على جودة الخدمة، خلال هذه الأزمة الغير مسبوقه.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، وللأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، ثم أخيراً الأساليب الإحصائية التي اعتمدت الدراسة عليها في التحليل.

منهجية الدراسة:

يعرّف منهج البحث بأنه الطريقة التي تتبعها الدراسة لتصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يُعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لهذا النوع من الدراسات؛ حيث إنه -بحسب القحطاني وآخرون (2010)- "يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة، أو تحديد المشكلة، أو تبرير الظروف والممارسات، أو التقييم والمقارنة، أو التعرف على ما يعمل به الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية"، كما أنه: "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منه؛ وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها (العساف، ٢٠٠٦: ١٩١)".

طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات، هما:

١ - البيانات الأولية:

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث، وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS

(Statistical Package for Social Science) الإحصائي، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة؛ بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

٢ - البيانات الثانوية:

يقوم البحث بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد البحث، وهي التي تتعلق بالتداعيات التي جاء بها فيروس كورونا على الاقتصاد الإسلامي عامة، والبنوك الإسلامية في مملكة البحرين خاصة، وكذلك أي مراجع قد تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي. ومن خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، يتعرف الباحثون على الأسس العلمية والطرق السليمة في كتابة الدراسات، ويأخذون تصوّرًا عامًّا عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال البحث.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في قطاع المصارف في مملكة البحرين، والبالغ عددهم - حسب تقرير مصرف البحرين المركزي في نهاية عام 2022م - 7080 موظفًا، وقد طبقت إجراءات الدراسة على عينة تكونت من (351) موظفًا من عدة مصارف إسلامية عاملة في مملكة البحرين، حيث تم توزيع استبانة إلكترونية بغرض استنباط البيانات وجمعها، وقد تم جمع (338) استجابة صالحة، ونسبة (96.3%)، وأما المتبقي من الاستبانات فلم يتم استلامه.



صورة رقم (1) المسح السنوي للعاملين في القطاع المالي 2022م - مصرف البحرين المركزي

وتبيّن الجداول الآتية خصائص وسمات عينة الدراسة:

أولاً: البيانات الأولية:

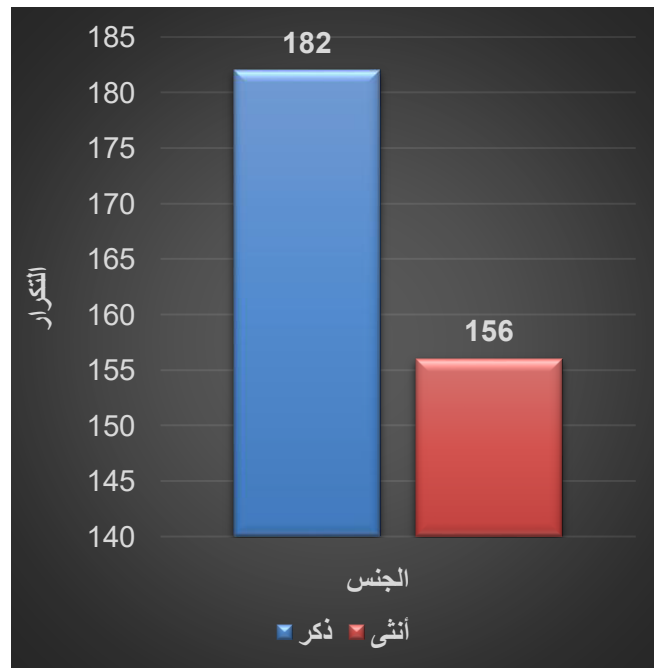
1. الجنس:

يُبيّن الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور من العينة المدروسة بلغت (53.8 %)، أما نسبة الإناث فبلغت (46.2 %)، ويلاحظ هنا أن النسب جاءت متقاربة بين الجنسين، وهو أمر يخدم الدراسة.

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	182	53.8 %
أنثى	156	46.2 %
المجموع	338	100 %

شكل رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



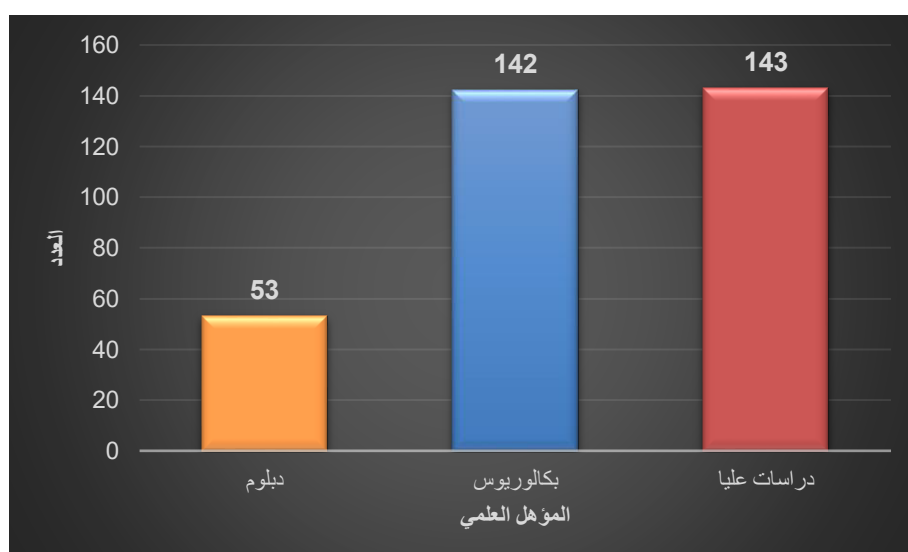
2. المؤهل العلمي:

يُبيّن الجدول رقم (2) أن نسبة غالب العينة المدروسة من حملة مؤهل الدراسات العليا بلغت (42.3 %)، أما نسبة حملة مؤهل البكالوريوس فبلغت (42.0 %)، وهي نسبة مقاربة لسابقتها، وأما حملة مؤهل الدبلوم فقد شكلوا ما نسبته (15.7 %) من العينة المدروسة. ويلاحظ هنا أن غالبية استجابات الاستبانة هم من أصحاب درجة البكالوريوس والدراسات العليا.

جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل	العدد	النسبة المئوية
دبلوم	53	15.7 %
بكالوريوس	142	42.0 %
دراسات عليا	143	42.3 %
المجموع	338	100 %

شكل رقم (3) يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



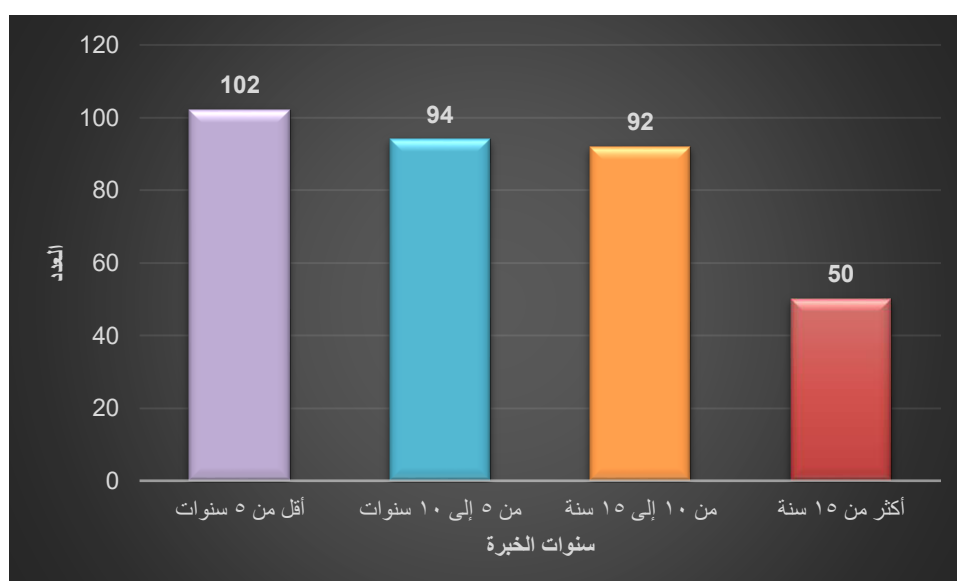
3. سنوات الخبرة:

يُبيّن الجدول رقم (3) أن نسبة غالب العينة المدروسة خبرتهم العملية أقل من (5) سنوات، فقد بلغت نسبتهم (30.2 %)، أما نسبة من خبرتهم العملية من (5) إلى (10) سنوات فبلغت (27.8 %)، ثم تتلوا بنسبة مقاربة من يمتلكون سنوات خبرة من (10) إلى (15) سنة بواقع (27.2 %) وأما من يمتلكون سنوات خبرة أكثر من (15) سنة فقد شكلوا ما نسبته (14.8%) من العينة المدروسة.

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	102	30.2 %
5 - 10 سنوات	94	27.8 %
10 - 15 سنوات	92	27.2 %
أكثر من 15 سنة	50	14.8 %
المجموع	338	100 %

شكل رقم (4) يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



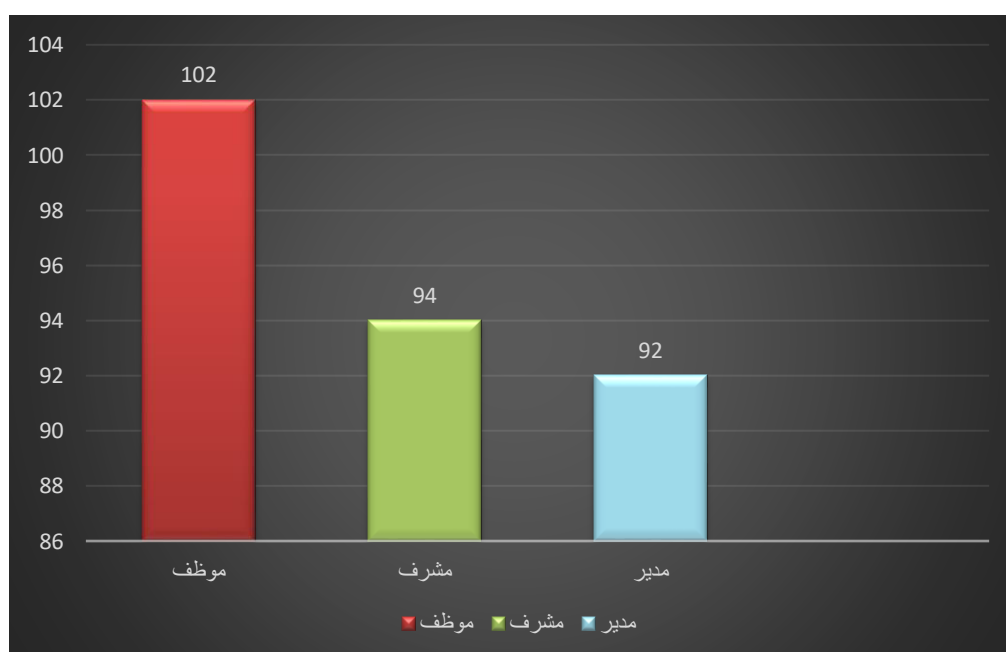
4. المستوى المهني:

يُبيّن الجدول رقم (4) أن نسبة غالب العينة المدروسة من الموظفين، وقد بلغ عددهم (102) موظفًا، بنسبة بلغت (30.2 %)، أما نسبة المشرفين فبلغت (27.8 %)، ثم تلتها نسبة المدراء فجاءت متقاربة بنسبة (27.2 %).

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى المهني

المستوى المهني	العدد	النسبة المئوية
موظف	102	30.2 %
مشرف	94	27.8 %
مدير	92	27.2 %
المجموع	338	100 %

شكل رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى المهني



أداة الدراسة:

كانت الاستبانة أداة الدراسة، وقد أُعدَّت على النحو الآتي:

- إعداد استبانة أولية لاستخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- اختبار مدى ملائمة الاستبانة لجمع البيانات.
- تعديل الاستبانة بشكل أولي.
- إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية للاستبانة، والتعديل حسب ما هو مناسب.
- توزيع الاستبانة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وقد تم تقسيم الاستبانة إلى محورين أساسيين على النحو الآتي:

المحور الأول: يشتمل على البيانات الأولية لعينة الدراسة، ويتمحور حول الأسئلة الشخصية، ويتكون من 4 أسئلة.

المحور الثاني: يتضمن مجالات تتعلق بإدارة المخاطر وجودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية في مملكة البحرين وتنقسم لأسئلة قياسية (33 سؤال) وأخرى نوعية (3 أسئلة)، وتم تقسيم الأسئلة القياسية إلى ستة مجالات على النحو الآتي:

- المجال الأول: مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية، ويتضمن (5 فقرات).
- المجال الثاني: إدارة مخاطر الائتمان، ويتضمن (5 فقرات).
- المجال الثالث: إدارة مخاطر السيولة، ويتضمن (5 فقرات).
- المجال الرابع: إدارة مخاطر رأس المال، ويتضمن (5 فقرات).
- المجال الخامس: إدارة المخاطر التشغيلية، ويتضمن (5 فقرات).
- المجال السادس: جودة الخدمات المصرفية، ويتضمن (8 فقرات).

وقد كانت الإجابات على كل فقرة حسب مقياس ليكارت كما هو موضح في جدول رقم (5)

جدول رقم (5): مقياس ليكارت الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق الاستبيان:

يعني صدق الاستبانة التأكد من أنها ستقيس ما أُعدت له قياسًا صحيحًا (العساف، ١٩٩٥: ٤٢٩)، كما يُقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل، مع وضوح فقراتها ومفرداتها؛ لتكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون ٢٠٠١: ١٧٩).

وقد تأكدت الدراسة من صدق الأداة، وذلك على النحو الآتي:

الصدق الظاهري للأداة:

قامت الدراسة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية، وكان المطلوب إبداء الرأي في عدة أمور، مثل: مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات، ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية، كما طُلب أيضًا اقتراح ما هو ضروري من تعديل صياغة العبارات أو حذفها أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء الرأي فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية المطلوبة، إلى جانب مقياس ليكارت المستخدم في الاستبانة).

وجاءت التوجيهات والملاحظات تنتقد طول الاستبانة؛ لاحتوائها على بعض العبارات المتكررة، وتتصح بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور، وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات أُجريت التعديلات، وذلك بإعادة صياغة بعض العبارات، وحذف بعضها، وإضافة بعضها الآخر .

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجموعة، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة عن طريق الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) ، وفيما يأتي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1- تم ترميز وإدخال البيانات حسب مقياس ليكرت الخماسي، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في مجالات الدراسة، وتم حساب المدى $(5-1 = 4)$ ، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي $(4/5 = 0.8)$ ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح)؛ وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، وهكذا.

والجدول رقم (6) يوضح أطوال الفترات على هذا النحو:

جدول رقم (6): مقياس ليكرت الخماسي

الفترة (متوسط الفترة)	1 - 1.8	1.8 - 2.6	2.6 - 3.4	3.4 - 4.2	4.2 - 5
التقدير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
الوزن النسبي	20% - 36%	36% - 52%	52% - 68%	68% - 84%	84% - 100%

- 2- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 3- المتوسط الحسابي Mean ، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك، 1996م: 89) علماً بأن تفسير مدى الاستخدام أو مدى الموافقة يكون على العبارة.
- 4- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation)؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويُلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركّزت الاستجابات وانخفض تشتُّتها بين المقياس، (إذا كان الانحراف المعياري واحدًا صحيحًا فأعلى فهذا يعني عدم تركيز الاستجابات وتشتُّتها).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

تحليل مجالات الاستبانة:

لاستطلاع نتائج الدراسة تم تحليل درجة الاستبانة الكلية، ودرجة كل مجال من مجالات الاستبانة، وفقاً للمحك المعتمد في الدراسة، وكانت النتائج على نحو ما جاء في الجدول الآتي:

جدول رقم (7) تحليل فقرات الاستبانة: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط النسبي وقيمة الاختبار والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات الاستبانة (N=338)

م	المجال	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب	الدرجة
1	المجال الأول: مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية	3.65	0.71	73.0%	0.00	5	موافق
2	المجال الثاني: إدارة مخاطر الائتمان	3.80	0.74	76.0%	0.00	3	موافق
3	المجال الثالث: إدارة مخاطر السيولة	3.88	0.67	77.6%	0.00	2	موافق
4	المجال الرابع: إدارة مخاطر رأس المال	3.76	0.80	75.2%	0.00	4	موافق
5	المجال الخامس: إدارة المخاطر التشغيلية	4.02	0.79	80.4%	0.00	1	موافق
6	المجال السادس: جودة الخدمات المصرفية	3.52	0.76	70.4%	0.00	6	موافق
المجموع الكلي		3.75	0.49	75.0%	0.00	موافق	

من الملاحظ في الجدول السابق:

1) الاستبانة دالة إحصائيًا حسب المحك المعتمد في الدراسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي للاستبانة عامة (3.75)، وبوزن نسبي (75%)، وبدرجة (موافق). وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن هناك جملة من التداعيات التي جاء بها فيروس كورونا على الاقتصاد الإسلامي عامةً، والبنوك الإسلامية في مملكة البحرين خاصة، وكانت درجتها كبيرة، ونسبة بلغت 75%، ونعزو ذلك إلى أن جائحة كورونا كان لها آثار عديدة على عمل المصارف عامة، وكذلك على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (القحطاني، 2022)، التي بيّنت أن هناك تداعيات لجائحة كورونا على الاقتصاد، انخفضت بسببها -حسب نتائج الدراسة- أرباح أغلب البنوك السعودية.

2) جاء في المرتبة الأولى المجال الخامس: إدارة المخاطر التشغيلية، بمتوسط حسابي (4.02)، وبوزن نسبي (80.04%)، وبدرجة ممارسة كبيرة، وذلك بسبب أن جائحة كورونا قد خلقت توجهات عملية وتشغيلية جديدة ومبتكرة في ظل الجائحة.

3) جاء في المرتبة الأخيرة المجال السادس: جودة الخدمات المصرفية، بمتوسط حسابي (3.52)، وبوزن نسبي (70.40%)، وبدرجة ممارسة كبيرة، وذلك بسبب ظهور جهود مستحدثة في حقل الخدمات المصرفية، واستغلال الشبكة العنكبوتية والخدمات الإلكترونية كبديل، وإن كانت هذه الجهود لا تزال تحتاج لدعم أكبر وبنية تحتية ضخمة. وهذا ما يتفق مع دراسة (بوشلوش، 2022) والتي أظهرت نتائجها مستوى جودة غير مناسب للخدمة المقدمة في البنوك الجزائرية، وكذلك لمتوسط مستوى رضا العملاء.

تحليل فقرات المجال الأول: مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية:

جدول رقم (8) تحليل فقرات المجال الأول: (مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية)، ويتضمن التحليل: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمتوسط النسبي، وقيمة الاختبار، والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المجال الأول (N=338)

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب	الدرجة
1	قام البنك أثناء الجائحة بتشديد الالتزام بالمعايير الشرعية عما كان عليه في السابق.	3.50	0.46	70.0%	0.00	3	موافق
2	عمل البنك أثناء الجائحة على تطوير جوانب الحوكمة للإدارات الشرعية.	3.85	0.58	76.9%	0.00	2	موافق
3	بعد الجائحة ازداد التعاون مع الجهات الرقابية لإيجاد حلول متوافقة مع الشريعة في مثل هذه الحالات الطارئة وغير المتوقعة.	4.19	0.53	83.8%	0.00	1	موافق
4	تأثر عدد اجتماعات هيئة الرقابة الشرعية ولجانها الشرعية أثناء جائحة كورونا.	3.42	0.57	68.5%	0.00	4	موافق
5	أثناء الجائحة، ازداد عدد المعاملات المعلقة، والتي يتوقف جوازها على قرار أعضاء هيئة الرقابة الشرعية وتوصيتها.	3.31	0.49	66.2%	0.00	5	محايد
المجموع الكلي		3.65	0.47	73.1%	0.00		موافق

ملاحظات على الجدول السابق:

1) جاء المجال الأول دالاً إحصائياً حسب المحك المعتمد في الدراسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال (3.65)، وبوزن نسبي (73.1%)، وبدرجة (موافق)، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن هناك جملة من التداعيات التي جاءت بها جائحة كورونا على المصارف الإسلامية في مملكة البحرين تعزى لوجود مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية، وكان ذلك بدرجة كبيرة ونسبة بلغت 73.1% .

2) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (3)، والتي تنص على "بعد الجائحة ازداد التعاون مع الجهات الرقابية لإيجاد حلول متوافقة مع الشريعة في مثل هذه الحالات الطارئة وغير المتوقعة"، وكان ذلك بمتوسط حسابي (4.19)، وبوزن نسبي (83.8%) وبدرجة ممارسة كبيرة.

3) جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5)، والتي تنص على "أثناء الجائحة، ازداد عدد المعاملات المعلقة، والتي يتوقف جوازها على قرار أعضاء هيئة الرقابة الشرعية وتوصيتها"، وكان ذلك بمتوسط حسابي (3.31)، وبوزن نسبي (66.2%) وبدرجة كبيرة.

تحليل فقرات المجال الثاني: إدارة مخاطر الائتمان:

جدول رقم (9) تحليل فقرات المجال الثاني: (إدارة مخاطر الائتمان)، ويتضمن التحليل: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمتوسط النسبي، وقيمة الاختبار، والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المجال الثاني (N=338)

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب	الدرجة
1	واجه البنك مخاطر ائتمانية بنسبة عالية بسبب الانكماش الاقتصادي الناجم عن الجائحة	4.04	0.55	80.8%	0.00	2	موافق
2	حافظ البنك خلال الجائحة على تنوع صيغ المعاملات المتعلقة بالتمويل لتلبية احتياجات العملاء	3.81	0.63	76.2%	0.00	3	موافق
3	قام البنك خلال الجائحة بتشديد الالتزام بمعايير التقييم الائتمانية تقادياً لأي أخطار وقعت قبل الجائحة	3.77	0.71	75.4%	0.00	4	موافق
4	ازداد خلال الجائحة عدد العملاء الذين قاموا بتأجيل سداد الأقساط المستحقة في موعدها، وتبعاً لذلك قام البنك بزيادة مخصصات حالات التخلف عن السداد	4.12	0.74	82.4%	0.00	1	موافق
5	أدت التغييرات التي أجراها البنك في سياسات إدارة مخاطر الائتمان خلال الجائحة إلى تراجع أعداد العملاء، كتعزيز مراقبة البيانات المالية لطالبي التمويلات	3.27	0.80	65.4%	0.00	5	محايد
المجموع الكلي		3.80	0.75	76.0%	0.00		موافق

ملاحظات على الجدول السابق:

1) جاء المجال الثاني دالاً إحصائياً حسب المحك المعتمد في الدراسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال (3.80)، وبوزن نسبي (76.0%)، وبدرجة (موافق)، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن هناك جملة من التداعيات التي جاءت بها جائحة كورونا على المصارف الإسلامية في مملكة البحرين أدت لوجود مخاطر متعلقة بالائتمان، وكانت بدرجة كبيرة، ونسبة بلغت 76.0 % .

2) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4)، والتي تنص على "ازداد خلال الجائحة عدد العملاء الذين قاموا بتأجيل سداد الأقساط المستحقة في موعدها، وتبعاً لذلك قام البنك بزيادة مخصصات حالات التخلف عن السداد"، بمتوسط حسابي (4.12)، وبوزن نسبي (82.4%)، وبدرجة ممارسة كبيرة.

3) جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5)، والتي تنص على "أدت التغييرات التي أجراها البنك في سياسات إدارة مخاطر الائتمان خلال الجائحة إلى تراجع أعداد العملاء، كتعزيز مراقبة البيانات المالية لطالبي التمويلات"، بمتوسط حسابي (3.27)، وبوزن نسبي (65.4%)، وبدرجة كبيرة.

تحليل فقرات المجال الثالث: إدارة مخاطر السيولة:

جدول رقم (10) تحليل فقرات المجال الثالث: (إدارة مخاطر السيولة)، ويتضمن التحليل: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمتوسط النسبي، وقيمة الاختبار، والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المجال الثالث (N=338)

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب	الدرجة
1	خلال الجائحة، تأثرت حركة الإيداع والسحب وكيفية تدفق الأموال في البنك	3.81	0.72	76.2%	0.00	4	موافق
2	اضطر البنك لاتخاذ إجراءات طارئة لإدارة مخاطر السيولة خلال فترة الجائحة	3.88	0.76	77.6%	0.00	3	موافق
3	شجعت التحولات التكنولوجية البنك على تحسين إدارة مخاطر السيولة خلال جائحة كورونا	3.92	0.82	78.4%	0.00	2	موافق
4	خلال الجائحة واجه البنك مخاطر سيولة عالية بسبب تأجيل الأقساط	3.73	0.90	74.6%	0.00	5	موافق
5	نجح البنك في التعامل مع تقلبات السوق وتغيرات الأسعار خلال جائحة كورونا بما يحفظ استقرار السيولة	4.04	0.83	80.8%	0.00	1	موافق
المجموع الكلي		3.88	0.58	77.6%	0.00	موافق	

ملاحظات على الجدول السابق:

(1) جاء المجال الثالث دالاً إحصائياً حسب المحك المعتمد في الدراسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال كله (3.88)، وبوزن نسبي (77.6%)، وبدرجة (موافق)، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن هناك جملة من التداعيات التي جاءت بها جائحة كورونا على المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، أدت لوجود مخاطر متعلقة بالسيولة داخل هذه المصارف، والتي جاءت بدرجة كبيرة، ونسبة بلغت 77.6% .

(2) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (5)، والتي تنص على "نجاح البنك في التعامل مع تقلبات السوق وتغيرات الأسعار خلال جائحة كورونا بما يحفظ استقرار السيولة"، بمتوسط حسابي (4.04)، وبوزن نسبي (80.8%)، وبدرجة ممارسة كبيرة.

(3) جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4)، والتي تنص على "خلال الجائحة واجه البنك مخاطر سيولة عالية بسبب تأجيل الأقساط"، بمتوسط حسابي (3.73)، وبوزن نسبي (74.6%)، وبدرجة كبيرة.

تحليل فقرات المجال الرابع: إدارة مخاطر رأس المال:

جدول رقم (11) تحليل فقرات المجال الرابع: (إدارة مخاطر رأس المال) ويتضمن التحليل: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمتوسط النسبي، وقيمة الاختبار، والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المجال الرابع (N=338)

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب	الدرجة
1	استخدم البنك تقنيات أكثر تقدماً لإدارة مخاطر رأس المال خلال الجائحة	4.08	0.78	81.6%	0.00	1	موافق
2	تم تغيير مستوى رأس المال نتيجة للتحديات الاقتصادية والمالية خلال الجائحة	3.65	0.73	73.0%	0.00	5	موافق
3	اضطر البنك لتعديل إستراتيجياته لإدارة رأس المال خلال فترة الجائحة، فركّز على تحسين مستوى رأس المال؛ لمواجهة التحديات	3.69	0.76	73.8%	0.00	3	موافق
4	تم تقييم حاجة البنك إلى زيادة رأس المال أو تعزيزه خلال جائحة كورونا	3.65	0.71	73.0%	0.00	4	موافق
5	أثرت الجائحة على قدرة البنك على التوسع والاستثمار بسبب ضغوط إدارة مخاطر رأس المال	3.73	0.81	74.6%	0.00	2	موافق
المجموع الكلي		3.76	0.75	75.20%	0.00	موافق	

ملاحظات على الجدول السابق:

1) جاء المجال الرابع دالاً إحصائياً حسب المحك المعتمد في الدراسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال كله (3.76)، وبوزن نسبي (75.2%)، وبدرجة (موافق)، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى هناك جملة من التداعيات التي جاءت بها جائحة كورونا على المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، أدت لوجود مخاطر متعلقة برأس المال داخل المصارف الإسلامية، والتي جاءت بدرجة كبيرة، ونسبة بلغت 75.2% .

2) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1)، والتي تنص على "استخدم البنك تقنيات أكثر تقدماً لإدارة مخاطر رأس المال خلال الجائحة"، بمتوسط حسابي (4.08)، وبوزن نسبي (81.6%)، وبدرجة ممارسة كبيرة.

3) جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2)، والتي تنص على "تم تغيير مستوى رأس المال نتيجة للتحديات الاقتصادية والمالية خلال الجائحة"، بمتوسط حسابي (3.65)، وبوزن نسبي (73.0%)، وبدرجة كبيرة.

تحليل فقرات المجال الخامس: إدارة المخاطر التشغيلية:

جدول رقم (12) تحليل فقرات المجال الخامس: (إدارة المخاطر التشغيلية) ويتضمن التحليل: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمتوسط النسبي، وقيمة الاختبار، والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المجال الخامس (N=338)

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب	الدرجة
1	أدت الجائحة إلى زيادة المخاطر التشغيلية الناجمة عن تحديات العمل عن بُعد، وعدم وجود مرونة تقنية داعمة لذلك	3.54	0.64	70.8%	0.00	4	موافق
2	ازداد تركيز البنك على تطوير خطط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث خلال جائحة كورونا	4.35	0.64	87.0%	0.00	3	موافق بشدة
3	خلال الجائحة تم تكثيف جهود تحسين تطبيقات البنك التقنية للوصول لأكبر عدد من العملاء	4.38	0.77	87.6%	0.00	2	موافق بشدة
4	عمل البنك على تعزيز تدابير الأمن السيبراني؛ ليتماشى مع التحول التكنولوجي والرقمي لجميع المعاملات البنكية خلال الجائحة	4.38	0.71	87.6%	0.00	1	موافق بشدة
5	أثر خيار العمل عن بُعد الذي أنتجته الجائحة على عدد المعاملات والتداول في البنك	3.46	0.98	69.2%	0.00	5	موافق
المجموع الكلي		4.02	0.74	0.69	0.00	موافق	

ملاحظات على الجدول السابق:

1) جاء المجال الخامس دالاً إحصائياً حسب المحك المعتمد في الدراسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال كله (4.02)، وبوزن نسبي (80.4%)، وبدرجة (موافق)، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى بأن هناك جملة من التداعيات التي جاءت بها جائحة كورونا على المصارف الإسلامية في مملكة البحرين أدت لوجود مخاطر تشغيلية داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، والتي جاءت بدرجة كبيرة، ونسبة بلغت 80.4% .

2) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4)، والتي تنص على "عمل البنك على تعزيز تدابير الأمن السيبراني؛ ليتماشى مع التحول التكنولوجي والرقمي لجميع المعاملات البنكية خلال الجائحة"، بمتوسط حسابي (4.38)، وبوزن نسبي (87.6%)، وبدرجة ممارسة كبيرة جداً.

3) جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (5)، والتي تنص على "أثر خيار العمل عن بُعد الذي أنتجته الجائحة على عدد المعاملات والتداول في البنك"، بمتوسط حسابي (3.46)، وبوزن نسبي (69.2%)، وبدرجة كبيرة.

تحليل فقرات المجال السادس: جودة الخدمات المصرفية:

جدول رقم (13) تحليل فقرات المجال السادس: (جودة الخدمات المصرفية) ويتضمن التحليل: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمتوسط النسبي، وقيمة الاختبار، والقيمة الاحتمالية Sig لجميع فقرات المجال السادس (N=338)

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط النسبي	Sig	الترتيب	الدرجة
1	انخفضت جودة الخدمات البنكية التي يقدمها البنك مما أثر على سمعة البنك سلباً خلال جائحة كورونا	2.23	0.71	44.6%	0.00	8	غير موافق
2	لم يوجد أي تغيير في وقت إنجاز الخدمات البنكية خلال جائحة كورونا	3.04	0.74	60.8%	0.00	6	محايد
3	حرص البنك خلال الجائحة على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للعملاء	3.88	0.67	77.6%	0.00	4	موافق
4	أثرت الجائحة على أوقات عمل البنك والتعاملات اليومية	3.73	0.80	74.6%	0.00	5	موافق
5	تتسم الإجراءات المعتمدة في تقديم الخدمة البنكية بالسهولة والبساطة بعد جائحة كورونا	4.15	0.79	83.0%	0.00	2	موافق
6	تأثر البنك خلال جائحة كورونا في تقديم خدماته الإلكترونية	2.92	0.76	58.4%	0.00	7	محايد
7	تمتع العاملون بالمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في البنك خلال الجائحة	4.15	0.72	83.0%	0.00	1	موافق
8	استطاع العملاء التواصل والاتصال بالعاملين في البنك بسهولة ويسر خلال جائحة كورونا	4.04	0.69	80.8%	0.00	3	موافق
المجموع الكلي		3.52	0.73	70.4%	0.00	موافق	

ملاحظات على الجدول السابق:

1) جاء المجال السادس دالاً إحصائياً حسب المحك المعتمد في الدراسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال كله (3.52)، وبوزن نسبي (70.4%)، وبدرجة (موافق)، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى هناك جملة من التداعيات التي جاءت بها جائحة كورونا على المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، أدت إلى قصور في جودة الخدمات واتخاذ تدابير لرفعها داخل المصارف الإسلامية البحرينية، والتي جاءت بدرجة كبيرة، ونسبة بلغت 70.4%.

2) جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (7)، والتي تنص على "تمتع العاملون بالمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتوافرة في البنك خلال الجائحة"، بمتوسط حسابي (4.15)، وبوزن نسبي (83.0%)، وبدرجة ممارسة كبيرة.

3) جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1)، والتي تنص على "انخفضت جودة الخدمات البنكية التي يقدمها البنك مما أثر على سمعة البنك سلباً خلال جائحة كورونا"، بمتوسط حسابي (2.23)، وبوزن نسبي (44.6%)، وبدرجة قليلة.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية.

ويتفرع من هذه الفرضية فرضيات أخرى فرعية، تتمثل في الآتي:

1- H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية.

جدول رقم (14): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي؛ لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر عدم الالتزام بالشرعية الإسلامية

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	49.733	1	49.733	173.261	0.00
	المتبقي	96.447	336	.287		
	المجموع	146.180	337			

• القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، وتعني أن هناك انحداراً معنوياً وارتباطاً بين جائحة كورونا وإدارة مخاطر عدم الالتزام بالشرعية الإسلامية داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر عدم الالتزام بالشرعية الإسلامية.

H01-2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر الائتمان.

جدول رقم (15): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر الائتمان

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	32.234	1	32.234	226.365	0.00
	المتبقي	47.846	336	0.142		
	المجموع	80.08	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ، وتعني أن هناك انحدارًا معنويًا وارتباطًا بين جائحة كورونا وإدارة مخاطر الائتمان داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر الائتمان.

3-H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر السيولة.

جدول رقم (16): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر السيولة

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	67.723	1	67.723	684.631	0.00
	المتبقي	33.237	336	.099		
	المجموع	100.960	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ، وتعني أن هناك انحدارًا معنويًا وارتباطًا بين جائحة كورونا وإدارة مخاطر السيولة داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر السيولة.

3-H01: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر رأس المال.

جدول رقم (17): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر رأس المال

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	40.542	1	40.542	422.035	0.00
	المتبقي	32.278	336	0.096		
	المجموع	72.82	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 وتعني أن هناك انحداراً معنوياً وارتباطاً بين جائحة كورونا وإدارة مخاطر رأس المال داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة مخاطر رأس المال.

H01-4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة المخاطر التشغيلية.

جدول رقم (18): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على إدارة المخاطر التشغيلية

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	38.386	1	38.386	350.153	0.00
	المتبقي	36.834	336	0.11		
	المجموع	75.22	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 وتعني أن هناك انحداراً معنوياً وارتباطاً بين جائحة كورونا وإدارة المخاطر التشغيلية داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على إدارة المخاطر التشغيلية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية.

جدول رقم (19): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	51.198	1	51.198	709.677	0.00
	المتبقي	24.240	336	.072		
	المجموع	75.437	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ، وتعني أن هناك انحداراً معنوياً وارتباطاً بين جائحة كورونا وجودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية في مملكة البحرين حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية في مملكة البحرين.

ويتفرع من الفرضية الثانية فرضيات أخرى فرعية، تتمثل في الآتي:

H01-1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على الاعتمادية.

جدول رقم (20): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على الاعتمادية

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	31.234	1	31.234	224.345	0.00
	المتبقي	46.846	337	0.142		
	المجموع	78.08	338			

• القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ، وتعني أن هناك انحدارًا معنويًا وارتباطًا بين جائحة كورونا والاعتمادية داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على الاعتمادية.

H01-2: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على المصادقية.

جدول رقم (21): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على المصادقية

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	68.703	1	68.703	664.731	0.00
	المتبقي	33.237	336	.099		
	المجموع	101.940	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ، وتعني أن هناك انحدارًا معنويًا وارتباطًا بين جائحة كورونا والمصادقية داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على المصادقية.

H01-3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على الأمان.

جدول رقم (22): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على الأمان

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	40.542	1	40.542	412.045	0.00
	المتبقي	34.278	336	0.096		
	المجموع	74.82	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 ، وتعني أن هناك انحدارًا معنويًا وارتباطًا بين جائحة كورونا والأمان داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على الأمان.

H01-4: لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على سهولة الاستخدام.

جدول رقم (23): اختبار ANOVA ودراسة التباين الأحادي لتأثير جائحة كورونا على سهولة الاستخدام

ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	39.386	1	39.386	360.153	0.00
	المتبقي	37.834	336	0.11		
	المجموع	77.22	337			

- القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 وتعني أن هناك انحداراً معنوياً وارتباطاً بين جائحة كورونا وسهولة الاستخدام داخل المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، حسب رأي العينة المدروسة، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية ويُقبل الفرض البديل، بمعنى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ، لتأثير جائحة كورونا على سهولة الاستخدام.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الخاتمة

باختتام هذه الدراسة حول أثر جائحة كوفيد-19 على إدارة المخاطر وجودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية في مملكة البحرين، يظهر أن هذه الجائحة لها تأثيرات عميقة ومتنوعة على القطاع المصرفي، خاصة فيما يتعلق بالتحديات التي تطرأ على إدارة المخاطر وتقديم الخدمات، وعليه يجدر بنا التأكيد على أن هذه الظروف الاستثنائية تتطلب تكيّفاً سريعاً وإستراتيجيات فعالة لضمان استدامة ونجاح البنوك الإسلامية في مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية.

النتائج

أظهرت الدراسة أن الجائحة تسببت في زيادة التحديات والمخاطر التي تواجه البنوك الإسلامية، مما يتطلب تحسيناً في إدارة المخاطر للتكيف مع المتغيرات السريعة في البيئة المصرفية.

أثبتت الدراسة أن الجائحة أثرت على جودة الخدمات المصرفية المقدّمة، وتحسين هذه الجودة يتطلب تكنولوجيا متقدّمة وإستراتيجيات لتحسين العمليات.

أظهرت الدراسة أن التبني السريع للتكنولوجيا والابتكار له دورٌ حاسمٌ في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية.

أشار البحث إلى ضرورة وجود دعم حكومي للبنوك الإسلامية، من خلال وضع سياسات تحفيزية وتشجيعية تُسهم في تعزيز استقرارها وقدرتها على مواجهة التحديات.

تشدّد الدراسة على أهمية تعزيز التواصل والشفافية بين البنوك الإسلامية وعملائها والأطراف الأخرى المعنية؛ لما لذلك من أثر قوي في بناء ثقة أكبر، وتعزيز سمعة البنوك.

التوصيات:

يُفضَّلُ تعزيزُ إستراتيجيات إدارة المخاطر؛ لتحسين مرونة البنوك، وزيادة قدرتها على التكيف مع التحديات الاقتصادية المتغيرة.

يجب على البنوك الإسلامية الاستثمار في التكنولوجيا المالية، وتطبيق الابتكارات الرقمية لتحسين تقديم الخدمات، وتعزيز تجربة العملاء.

يُنصَح بتعزيز برامج التدريب والتطوير لموظفي البنوك الإسلامية؛ ليكونوا على دراية بأحدث الممارسات والتقنيات في مجال إدارة المخاطر.

يُنصَح بضرورة تعزيز التعاون بين البنوك الإسلامية والجهات الحكومية؛ لتوفير الدعم اللازم، وتطوير السياسات التحفيزية.

يجب على البنوك الإسلامية تعزيز ممارسات الشفافية، وتعزيز التواصل مع العملاء والمستثمرين؛ لبناء علاقات قائمة على الثقة.

قائمة المراجع

أولاً: العربية:

- إبراهيم، أكرم (2021). أثر خصائص الشركات في مستوى الإفصاح عن المخاطر بالتقارير السنوية. عين شمس: الفكر المحاسبي، مج 25، ع2.
- إبراهيم، سلطان (2020). جائحة كورونا والاعتداء البيئي. القاهرة: مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، عدد خاص.
- إبراهيم، علاء الدين (2014). الإفصاح عن المخاطر: المحتوى الإعلامي والآثار الاقتصادية دراسة ميدانية على الشركات المقيدة بسوق الأسهم السعودية. السعودية: مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، ع 2.
- إبراهيم، مدثر (2016). واقع تطبيقات إدارة المخاطر المصرفية في السودان. القاهرة: المجلة العلمية، ع17.
- أبو شوصاء، علي (2020). أثر التوجيه الريادي في جودة الخدمات المصرفية. عمان: مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، مج1، ع7.
- أبو عباس، ياسين (2016). الإفصاح عن المخاطر في التقارير المالية المنشورة. إربد: رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك.
- أحمد، أحمد (2015). جودة الخدمات المصرفية. السودان: المال والاقتصاد، ع78.
- أحمد، محمد (2018). دور التأمين في إدارة المخاطر المصرفية: دراسة ميدانية. السودان: رسالة ماجستير، جامعة النيلين.
- أحنيش، طارق (2021). مخاطر الائتمان وكيفية التصدي لها. مصر: مجلة البحوث العلمية، مج 6، ع12.
- أفريقز، محمد (2020). إدارة الأزمات وتدبير المخاطر. المغرب: مجلة منازعات الأعمال، ع57.
- إنبية، عادل (2015). إدارة المخاطر والتمويل الإسلامي. عمان: مجلة جامعة الزيتونة، ع14.
- أيتوتهن، هناء؛ مصطفى، خياطي (2020). جائحة كورونا: جدلية ثلاثية الأبعاد بين المعطى الصحي البيئي والاقتصادي. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع20.
- الباروني، خالد (2017). تحسين جودة الخدمات المصرفية. السودان: مجلة البحوث العلمية، مج2، ع3.
- الباهي، صلاح الدين (2016). عمان: جامعة الشرق الأوسط.

البشير، عمارة (2022). جائحة كورونا: الآثار والعواقب. أم البواقي: مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، مج9، ع1.

بطرس، ألفريد (2015). إطار فكري لتقييم المخاطر المصرفية: دراسة نظرية. القاهرة: المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع4.

بورقية، بختة (2018). تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية. الجزائر: مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، ع3.

البيلاوي، حسن (2021). جائحة كورونا: الأزمة . عمان: مجلة الطفولة والتنمية، ع 40.

الجهني، محمد (2022). الإنتاج في الاقتصاد الإسلامي. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ع 143.

حسين، محمود (2021). أثر الإفصاح عن مخاطر الائتمان المصرفي على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية في بيئة الأعمال المصرية: دراسة تطبيقية. مصر: المجلة العلمية للبحوث التجارية، س8، ع4.

حلمي، خالد (2020). جائحة كورونا: الآثار الاقتصادية وآليات المواجهة. القاهرة: مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج6.

الحوطي، شريفة (2017). تقييم جودة الخدمات المصرفية. حلوان: المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مج31، ع2.

خشبة، ناجي (2021). العلاقة بين مخاطر الائتمان وقرار منح الائتمان. بنها: مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س41، ع1.

رحماني، مريم (2021). قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة مقارنة بين البنوك العمومية الجزائرية والبنوك الأجنبية. الجزائر: مجلة أبعاد اقتصادية، مج11، ع2.

ساجي، فاطيمة (2022). إدارة مخاطر صيغ التمويل بالبنوك الإسلامية. مجلة البشائر الاقتصادية، مج8، ع2.

السعدي، أحمد (2022). كوفيد 19 مرض العصر. مجلة الدراسات المستدامة، مج4، ع1.

سمير، محمد (2009). الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية. عمان: دار المسرة للنشر والتوزيع.

سند، ياسر (2020). دور الحوكمة المصرفية في إدارة المخاطر المصرفية. الجزائر: مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج5، ع2.

سيداوي، فتيحة (2015). إدارة مخاطر القروض البنكية. الجزائر: رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

الشطناوي، حسن (2020). الحاكمية المؤسسية والإفصاح عن المخاطر في البنوك الإسلامية. الأردن: المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية-سلسلة العلوم الانسانية، مج24، ع2.

شبروف، فضيلة (2010). أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية. قسنطينة: الجزائر.

الصرن، رعد (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. دمشق : دار التواصل العربي للطباعة والنشر.

الصويحي، هند (2015). أثر تمكين العاملين على جودة الخدمات المصرفية. عين شمس: المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.

عبدالله، بابكر (2015). إدارة المخاطر المصرفية: في ضوء التعقيدات والتحديات الاقتصادية المستمرة. السودان: مجلة المال والاقتصاد، ع77.

عبود، سالم (2014). قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العملاء باستخدام مدخل الفجوات. العراق: المجلة العراقية لبحوث التسويق وحماية المستهلك.

عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الخالق، كايد (2001). البحث العلمي، مفهومه، أدواته، وأساليبه. عمان: دار الفكر.

العدوان، عبود (2015). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء، دراسة على المصارف التجارية الأردنية. الأردن: أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

عز الدين، عبد المنعم (2016). تقييم جودة الخدمات المصرفية: نموذج مقترح. القدس: مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مج2، ع5.

العساف، صالح (1995). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض، مكتبة العبيكان.

عطاوي، إلهام (2016). قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية. نابلس: مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مج2، ع5.

علي، سيد (2015). إدارة المخاطر: رصد لحالة تطبيق إدارة المخاطر في المشروعات الفندقية الكبرى بجمهورية مصر العربية. أسيوط: مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، ع59.

علي، مصطفى (2018). القياس والإفصاح المحاسبي عن مخاطر الأدوات المالية الإسلامية. بنها: مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س38، ع3.

عمران، صلاح (2015). حوكمة الشركات ومشكلات الوكالة (حالة الإفصاح عن معلومات إدارة المخاطر). أسيوط: مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، ع59.

- العياشي، وردة (2016). إدارة المخاطر والإستراتيجيات المستقبلية. الرياض: مجلة دراسات قانونية، ع 23.
- قريدة، أسهمان (2015). التسويق الداخلي وأثره على جودة الخدمات المصرفية. الجزائر: رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.
- القليطي، إبراهيم (2019). تأثير الإفصاح عن المخاطر على القيمة السوقية للشركة: دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة بالبورصة المصرية. الاسكندرية: مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، مج3، ع2.
- كتاب شرح الأربعين النووية لابن دقيق العيد (2003). مؤسسة الريان Retrieved from <https://shamela.ws/book/11244/96>
- كشك، محمد بهجت (1996م) مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية. دار الطباعة الحرة، الإسكندرية مصر.
- كوثر، شوقي (2020). تأثير جائحة كورونا. الجزائر: مجلة القانون والأعمال، ع 56.
- لحلو، رفاة؛ زين الدين، رهام (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس. نابلس: جامعة النجاح الوطنية.
- المبيضين، يوسف (2019). حوكمة الشركات وأثرها على مستوى الإفصاح عن المخاطر والمعلومات المستقبلية. عمان: رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة.
- محمد، أنس (2015). إدارة مخاطر الائتمان المصرفي. عمان: مجلة الدراسات المالية والمصرفية، مج23، ع4.
- محمد، دفع الله (2019). قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك في السودان. القاهرة: المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج6، ع1.
- محمد، عامر (2021). أثر الأدوات المالية على إدارة مخاطر الائتمان المصرفي. كسلا: مجلة جامعة كسلا، ع 18.
- محمد، عطا (2010). معايير مقترحة لإدارة مخاطر الائتمان المصرفي التجاري المصري وتوصيف نموذج لقياس هذه الأخطار. سوهاج: مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مج24، ع2.
- محمود، محمد (2011). إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية. السودان: مجلة المال والاقتصاد، ع65.
- مخلوفي، عائشة (2017). ادارة مخاطر الائتمان المصرفي وأثرها على الاداء المالي للبنوك التجارية. الجزائر.

مراد، دعاء (2020). أثر مستوى الإفصاح عن المخاطر على أسعار وحجم تداول أسهم الشركات في سوق الأوراق المالية المصرية. بنها: مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س40، ع2.

مرزوق، عبدالعزيز (2020). تأثير مخاطر السيولة ومخاطر الائتمان على الأداء المالي للبنوك التجارية. مصر: مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع10.

المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون الخليجي، (2020). تأثير جائحة كورونا (كوفيد-19) في دول مجلس التعاون الخليجي على الجوانب الصحية والاجتماعية والاقتصادية.

<https://www.gccstat.org/images/gccstat/docman/publications/corona%20report.pdf>

مصطفى، وجيه (2012). إدارة مخاطر الوعي البيئي. سوهاج: مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مج26، ع1.

معلا، ناجي (2007). الأصول العلمية للتسويق المصرفي. عمان: المؤسسة العالمية للتجديد.

ملاكوي، حنان (2020). تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الأمن الصحي العربي. القاهرة: نشرية الألكسو العلمية، جائحة كورونا وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة 2030، نشرية متخصصة، العدد الثاني.

مليجي، مجدي (2017). محددات الإفصاح عن المخاطر وأثره على القرارات المالية: دراسة تطبيقية على الشركات المسجلة في سوق راس المال المصري. طنطا: مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، ع2.

منصور، بشرى (2018). تقييم أثر مخاطر الائتمان والسيولة على الاستقرار المصرفي اليمني. الاسماعيلية: المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج9، ع1.

الناغي، محمود (2014). محددات القياس والإفصاح عن مخاطر التشغيل في البنوك التجارية العراقية. بنها: مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س34، ع2.

عشيرة، قارة؛ حبار، عبدالرزاق (2020). إدارة مخاطر الائتمان باستخدام: الحوكمة، معيار كفاية رأس المال، التوريق، المشتقات الائتمانية. الشلف: مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج6، ع2.

نوفل، حسن (2015). إدارة المخاطر المصرفية. القاهرة: مجلة الاقتصاد والمحاسبة، ع658.

هروس، عبدالله (2017). التسويق المصرفي وأثرها على جودة الخدمات المصرفية. الإسمايلية: المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج8، ع3.

ياسين، سالمي (2022). تقييم جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الجزائر. الجزائر: مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مج5، ع1.

ثانياً: الأجنبية:

Abdulla Y, Ebrahim Y (2022). Effect of COVID-19 on the performance of Islamic and conventional GCC banks, *Review of Financial Economics*, 40(3).

Bherwani, H., Nair, M., Musugu, K., Gautam, S., Gupta, A., Kapley, A., & Kumar, R (2020). Valuation of air pollution externalities: comparative assessment of economic damage and emission reduction under COVID–19 lockdown, *Air Quality, Atmosphere & Health*, 13, 683–694.

Raza Rabbani M, Asad Mohd. Ali M, Rahiman HU, Atif M, Zulfikar Z, Naseem Y. (2021). The Response of Islamic Financial Service to the COVID–19 Pandemic: The Open Social Innovation of the Financial System, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1):85.

Topcu, M., & Gulal, O. S. (2020). The impact of COVID–19 on emerging stock markets, *Finance research letters*, 36, 101691.

ملحق (1) أسئلة الاستبيان

استبانة لتقييم آثار جائحة كورونا (كوفيد-19) على ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات المقدمة في البنوك الإسلامية في مملكة البحرين

شكراً لقبولكم المشاركة في هذا الاستبانة، التي تهدف لقياس مدى تأثير جائحة كورونا كوفيد-19 على ممارسات إدارة المخاطر، وجودة الخدمات المقدمة من البنوك الإسلامية في مملكة البحرين.

ونتطلع في بحث الماجستير هذا إلى الاستفادة من مشاركتكم القيّمة؛ لفهم التحديات التي واجهتها البنوك الإسلامية، ومعرفة التكيّفات التي أجرتها؛ استجابة لتأثير هذا الوباء على إستراتيجيات إدارة المخاطر والخدمات الخاصة بها.

يستغرق وقت الإجابة على جميع الأسئلة من (7) إلى (10) دقائق، شاكرين ومقدرين مساهمتكم العلمية.

علماً بأنه سيتم استخدام جميع البيانات الخاصة بهذه الاستبانة للغرض البحثي فقط.

تحتوي هذه الاستبانة على (40) سؤالاً، وتتكون من محورين؛ الأول: حول الأسئلة الشخصية، والثاني: حول أنواع المخاطر، كمخاطر عدم الالتزام بالشرعية، ومخاطر الائتمان، وغيرها التي تنقسم إلى أسئلة قياسية، وأخرى نوعية.

أغلب الأسئلة ستكون بمقياس ليكرت (1-5)، حيث تكون الإجابة أحد الخيارات الآتية:

1 -أوافق بشدة.

2 - أوافق.

3 - محايد.

4 - لا أوافق.

5 - لا أوافق بشدة.

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

1- الجنس

- ذكر.
- أنثى.

2- المؤهل العلمي:

- دبلوم .
- بكالوريوس .
- دراسات عليا .

3- المستوى المهني:

- موظف.
- مشرف.
- مدير.
- منصب آخر (يرجى التحديد):

4- سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات.
- 5 - 10 سنوات.
- 10-15 سنة.
- 15 سنة فأكثر .

المحور الثاني: إدارة المخاطر في البنك الإسلامي

1- مخاطر عدم الالتزام بالشرعية الإسلامية

السؤال	
1.	قام البنك خلال الجائحة بتشديد الالتزام بالمعايير الشرعية عما كان في السابق.
2.	خلال الجائحة عمل البنك على تطوير جوانب الحوكمة للإدارات الشرعية.
3.	بعد الجائحة ازداد التعاون مع الجهات الرقابية لإيجاد حلول متوافقة مع الشريعة في مثل هذه الحالات الطارئة وغير المتوقعة.
4.	تأثر عدد اجتماعات هيئة الرقابة الشرعية ولجانها الشرعية خلال جائحة كورونا.
5.	خلال الجائحة، ازداد عدد المعاملات المعلقة، التي يتوقف جوازها على قرار أعضاء هيئة الرقابة الشرعية وتوصيتها.

2- إدارة مخاطر الائتمان

السؤال	
1.	واجه البنك مخاطر ائتمانية بنسبة أعلى بسبب الانكماش الاقتصادي الناجم عن الجائحة.
2.	حافظ البنك خلال الجائحة على تنوع صيغ المعاملات المتعلقة بالتمويل؛ لتلبية احتياجات العملاء.
3.	قام البنك خلال الجائحة بتشديد الالتزام بمعايير التقييم الائتمانية؛ تفادياً لأي أخطار وقعت قبل الجائحة.
4.	ازداد خلال الجائحة عددُ العملاء الذين قاموا بتأجيل سداد الأقساط المستحقة في موعدها، ولذلك قام البنك بزيادة مخصصات حالات التخلف عن السداد.

5.	أدت التغييرات التي أجراها البنك في سياسات إدارة مخاطر الائتمان خلال الجائحة إلى تراجع أعداد العملاء، كتعزيز مراقبة البيانات المالية لطالبي التمويلات.
----	---

3- إدارة مخاطر السيولة

السؤال	
1.	خلال الجائحة، تأثرت حركة الإيداع والسحب وكيفية تدفق الأموال في البنك.
2.	اضطر البنك لاتخاذ إجراءات طارئة لإدارة مخاطر السيولة خلال فترة الجائحة.
3.	شجعت التحولات التكنولوجية البنك على تحسين إدارة مخاطر السيولة خلال جائحة كورونا.
4.	خلال الجائحة واجه البنك مخاطر سيولة أعلى بسبب تأجيل الأقساط.
5.	نجح البنك في التعامل مع تقلبات السوق وتغيرات الأسعار خلال جائحة كورونا بما يحفظ استقرار السيولة.

4- إدارة مخاطر رأس المال

السؤال	
1.	استخدم البنك تقنيات أكثر تقدماً لإدارة مخاطر رأس المال خلال الجائحة.
2.	تم تغيير مستوى رأس المال نتيجة للتحديات الاقتصادية والمالية خلال الجائحة.
3.	اضطر البنك لتعديل استراتيجياته لإدارة رأس المال خلال فترة الجائحة فتم التركيز على تحسين مستوى رأس المال لمواجهة التحديات.
4.	تم تقييم حاجة البنك إلى زيادة رأس المال أو تعزيزه خلال جائحة كورونا.
5.	أثرت الجائحة على قدرة البنك على التوسع والاستثمار بسبب ضغوط إدارة مخاطر رأس المال.

5- إدارة المخاطر التشغيلية

السؤال	
1. أدت الجائحة إلى زيادة المخاطر التشغيلية الناجمة عن تحديات العمل عن بُعد، وعدم وجود مرونة تقنية داعمة لذلك.	
2. ازداد تركيز البنك على تطوير خطط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث خلال جائحة كورونا.	
3. خلال الجائحة تم تكثيف جهود تحسين تطبيقات البنك التقنية للوصول لأكبر عدد من العملاء.	
4. عمل البنك على تعزيز تدابير الأمن السيبراني وذلك ليتماشى مع التحول التكنولوجي والرقمي لجميع المعاملات البنكية خلال الجائحة .	
5. أثر خيار العمل عن بُعد الذي انتجته الجائحة على عدد المعاملات والتداول في البنك.	

6- مجال جودة الخدمات

السؤال	
1. انخفضت جودة الخدمات البنكية التي يقدمها البنك مما أثر على سمعة البنك سلباً خلال جائحة كورونا.	
2. لم يوجد أي تغيير في وقت انجاز الخدمات البنكية خلال جائحة كورونا.	
3. حرص البنك خلال الجائحة على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للعملاء	
4. أثرت الجائحة على أوقات عمل البنك والتعاملات اليومية.	
5. تتسم الإجراءات المعتمدة في تقديم الخدمة البنكية بالسهولة والبساطة بعد جائحة كورونا.	
6. تأثر البنك خلال جائحة كورونا في تقديم خدماته الالكترونية.	
7. تمتع العاملون بالمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في البنك خلال الجائحة.	
8. استطاع العملاء التواصل والاتصال بالعاملين في البنك بسهولة ويسر خلال جائحة كورونا	

المحور الثالث: الأسئلة المتنوعة:

1- نرجو اختيار المجالات الأخرى لإدارة المخاطر التي قام البنك بتعديلها أو تكييفها استجابةً

للوباء؟ (اختر كل ما ينطبق).

- إدارة مخاطر الربحية
- إدارة مخاطر السمعة
- غير ذلك (يرجى التحديد):

2- هل تعتقد أن الدروس المستفادة من إدارة المخاطر أثناء الوباء ستؤدي إلى تغييرات

دائمة في نهج إدارة المخاطر في الصناعة المصرفية الإسلامية؟

- نعم
- لا
- غير متأكد

3- يرجى تقديم أي تعليقات أو ملاحظات إضافية فيما يتعلق بتأثير جائحة كورونا (كوفيد -

19) على إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية.

.. شكرًا لكم على المشاركة..