

قياس تأثير جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية

بسنت رمضان حسن (1) - عصافيت عاشور (2) - محمود سري البخاري (3) - هدي إبراهيم أحمد هلال (3)
1) طالبة دراسات عليا، كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) كلية التجارة، جامعة عين شمس،
3) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس

المستخلص

هدف البحث إلى قياس تأثير جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية، وكذلك تحليل تكلفة الخدمات المصرفية ضمن أنواع نظام التكاليف المتبع بالقطاع المصرفي، فضلاً عن دراسة أثر جائحة كورونا على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. ولتحقيق أهداف البحث، تم تصميم استمارة استبيان وزعت على المسؤولين التنفيذيين والعاملين بأقسام الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي المصري و بنك مصر، ولقد استخدم "الباحثون" المنهج الوصفي التحليلي لإتمام البحث، وكذلك الاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات والإجابة على تساؤلات البحث، وقد توصلت نتائج البحث إلى انه توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وتخفيض تكاليف الخدمات المصرفية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وتوصل البحث إلى عدة توصيات، أهمها: استخدام نظام محدد لقياس التكاليف المصرفية داخل القطاع المصرفي وفقاً لما توصل إليه العلم الحديث في مجال محاسبة التكاليف، وكذلك ضرورة استكمال منظومة التحول الرقمي في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل مستدام.

الكلمات المفتاحية: جائحة كورونا، نظام التكاليف، الخدمات المصرفية، القطاع المصرفي.

المقدمة

يلعب القطاع المصرفي دوراً أساسياً في اقتصاديات كافة دول العالم، وذلك عن طريق جمع المدخرات وتوجيهها نحو الأنشطة الاستثمارية المختلفة؛ حيث يساهم بشكل فعال في التنمية الاقتصادية، ويقوم بتقديم العديد من الخدمات المصرفية التي جعلته يُعد بمثابة العمود الفقري لأي نظام اقتصادي وأحد الدعائم الكبرى والأساسية في بناء الهيكل الاقتصادي للدول؛ نظراً لما يقدمه من خدمات تمويلية وإدارية، وغيرها من الأنشطة والخدمات المصرفية التي تُلبى احتياجات شرائح مجتمعية مختلفة، مما ينعكس إيجابياً على دعم عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وكلما نما واتسعت تلك الأنشطة والخدمات زادت وتعددت حجم الخدمات المصرفية المقدمة، التي تكون معرضة للعديد من المتغيرات والعوامل المصرفية نظراً لخصائصها التي تهدف لكسب رضا وثقة العملاء، لذا فهي تحتاج لتحسين دائم وابتكار أفضل الخدمات لتكون ذات جودة عالية وبأقل تكلفة ممكنة.

وتُعتبر الفيروسات والجوائح الصحية من أكبر الأزمات الصحية كونها تصيب الإنسان الذي هو أحد أساس الكون، فقد شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية عدة أزمات وجوائح صحية كان آخرهم فيروس "كورونا" الذي انتشر في ديسمبر من عام 2019 في سوق "هوانان" للمأكولات البحرية في "ووهان" بمقاطعة "هوبي" في الصين قبل أن ينتقل إلى جميع أنحاء العالم خلال عام 2020/2021، ومع تفشي جائحة كورونا وتحولها من طارئة صحية إلى تصنيفها كجائحة عالمية، بدأت العديد من المصارف في الاعتماد بدرجة أكبر على تقديم خدماتها المصرفية في شكل إلكتروني، وفي ضوء ما يفرضه هذا التحول الرقمي، وذلك لتحقيق منافسه فعاله، فضلاً عن تقديم تسهيلات ائتمانية للعملاء، وذلك لتجنب حركة الركود المتوقعة، وتأثير الجائحة بالسلب على النمو الاقتصادي، وحركة الأموال.

وعلى المستوى المحلي، فقد اتخذ البنك المركزي المصري عدة مبادرات لمواجهة هذا الظرف الاستثنائي وفق إجراءات محددة وسليمة لمواجهة تلك الأزمة وتخفيف آثارها المالية والاقتصادية التي حتماً سوف تؤثر على الاقتصاد المصري منها: تأجيل الأقساط وجميع الاستحقاقات الائتمانية للمصارف في ظل الأزمة، وعدم فرض غرامات أو مصروفات إضافية على العملاء، وتأجيل سداد القروض المستحقة على العملاء للبنوك لمدة 6 أشهر، كذلك تأجيل كفاه الاستحقاقات الائتمانية مع عدم تطبيق غرامات على التأجيل، وإلغاء رسوم السحب عبر ماكينات الصراف الآلي، وزيادة الحد الأقصى للتعامل عبر المحفظة الذكية للأفراد والشركات، وغيرها من الإجراءات التي تضمن سير حركة تدفق الأموال، وعدم الإخلال بتقديم الخدمات المصرفية بمعايير دقيقة وبأسعار مناسبة، الأمر الذي كان له الأثر الكبير في إقبال العملاء للتعامل مع المصارف.

وبناءً على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تحاول قياس مدى تأثير جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية داخل المصارف المصرية.

مشكلة البحث

منذ ظهور جائحة كورونا داخل مصر أوائل عام 2020 أثار ذلك قلق المسؤولين عن القطاع المصرفي للمخاطر التي يمكن يتكبدتها نتيجة تفشي فيروس كورونا داخل مصر مثل:

- عدم القدرة على تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل كامل بسبب الإجراءات الإحترازية ومواعيد العمل الجديدة، مما قد يتسبب في قلة حركة تدفق الأموال.
- الخسائر المالية والاقتصادية الكبيرة نتيجة عدم التزام المقترضين بسداد المستحق عليهم من أقساط دورية في مواعيد الاستحقاق المحددة.
- التأثير الاقتصادي نتيجة عدم تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بالشكل المعتاد.
- التوقف عن تمويل المشروعات الاستثمارية والتنمية.
- الخسائر المالية المحتملة لتكلفة الخدمات المصرفية التي تقوم بها المصارف.

ولتجنب تلك المخاطر، ولضمان تقديم القطاع المصرفي خدماته بشكل كامل دون تأثير، فقد اتخذ البنك المركزي المصري حزمة إجراءات سريعة لمواجهة مخاطر تأثير جائحة كورونا على القطاع المصرفي لتسهيل عملية التعاملات المالية مع العملاء، مثل:

- تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً.
- تأجيل سداد الأقساط المستحقة على العملاء المقترضين بمختلف أشكالها لمدة 6 أشهر.
- إلغاء تكلفة الخدمات المصرفية المقررة بكافة أنواعها.
- إلغاء رسوم السحب والإيداع المقررة على حركة التعاملات المالية.
- إلغاء رسوم التأخير عن سداد القروض المستحقة على العملاء.

وتكمن مشكلة البحث في تجنب القطاع المصرفي قياس تأثير جائحة كورونا على تكلفة الخدمات المصرفية التي يقدمها القطاع المصرفي، مما أدى للعديد من الخسائر الاقتصادية التي تحملها القطاع المصرفي من جراء جائحة كورونا، وهو الأمر الذي يحتاج إلى نظام لقياس التكاليف المباشرة، وغير المباشرة المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية

داخل القطاع المصرفي، وذلك لمعرفة ما تحمله القطاع المصرفي خلال تلك الأزمة من ناحية، ومن ناحية أخرى معرفة مدى اهتمام القطاع المصرفي بتطبيق نظام خاص بالتكاليف لقياس التكاليف الناتجة عن الخدمات المصرفية، وطرق تحميلها لتلافي ذلك مستقبلاً.

أسئلة البحث

- يحاول البحث الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي "ما تأثير جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية"، وينبثق من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:
- 1- ما آثار جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية بالقطاع المصرفي؟
 - 2- ما مدى اهتمام القطاع المصرفي بتطبيق نظام التكاليف لقياس تكلفة الخدمات المصرفية؟
 - 3- ما الخدمات المصرفية التي يقدمها القطاع المصرفي وتكلفتها المستحقة؟
 - 4- ما التدابير والمبادرات التي اتخذها القطاع المصرفي لمواجهة تداعيات فيروس كورونا على تقديم الخدمات المصرفية؟

أهداف البحث

- يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في "قياس تأثير جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية"، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:
- 1- دراسة العلاقة بين تأثير جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية بالقطاع المصرفي.
 - 2- معرفة مدى اهتمام القطاع المصرفي بتطبيق نظام التكاليف لقياس تكلفة الخدمات المصرفية.
 - 3- إبراز أنواع الخدمات المصرفية التي يقدمها القطاع المصرفي وتكلفتها المستحقة.
 - 4- توضيح التدابير والمبادرات التي اتخذها القطاع المصرفي لمواجهة تداعيات فيروس كورونا على تقديم الخدمات المصرفية.

فروض البحث

- في ضوء مشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة فروض الدراسة علي النحو التالي:
- الفرض الأول:** " هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية".
- الفرض الثاني:** " هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية".

أهميه البحث

أ- الأهمية العلمية:

- تبرز أهمية الدراسة العلمية في تناولها لموضوع يُعد من الموضوعات الحديثة نسبياً في مجال محاسبة التكاليف، وهو تأثير جائحة كورونا على تكلفة الخدمات المصرفية، وآثار الإجراءات والتدابير التي تم اتخاذها لتجنب المخاطر المالية والاقتصادية للجائحة على القطاع المصرفي.
 - تكتسب الدراسة أهميتها العلمية؛ من خلال الاهتمام بدراسة التأثيرات الاقتصادية والصحية والاجتماعية لجائحة كورونا، فضلاً عن معرفة مؤشرات ونسب انتشار جائحة فيروس كورونا خلال ذروتها.
- ب- الأهمية التطبيقية:**
- تستمد الدراسة أهميتها التطبيقية من خلال الحلول المقترحة في الواقع التطبيقي لتصل إلى نتائج، فيما يتعلق بتطبيقها، عن طريق:
 - اختبار العلاقة بين تأثير جائحة كورونا على تكلفة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي بالتطبيق على بعض البنوك المصرفية الحكومية.
 - اختبار العلاقة بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
 - التوصل لمقترحات عملية ذات قيمة ناتجة عن الدراسة التطبيقية من خلال ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج وتوصيات يمكن أن تُفيد المسؤولين عن القطاع المصرفي، كمساهمة فكرية بشأن مزايا وأهمية نظام التكاليف في ظل الأزمات لتقوية المركز التنافسي.

مصطلحات البحث

1- مفهوم الخدمات المصرفية:

هي "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية في الوقت ذاته مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. أو أنها مجموعة من الأنشطة والمنافع الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير، لأجل والتحويلات والقروض بأنواعها وتغيير العملات.

(نور، شحاته، 2014: ص 25)

2- التكلفة:

هي عبارة عن " مورد يُضحى به من أجل تحقيق هدف معين، وتقاس التكلفة محاسبياً بالقيمة التي يجب التضحية بها من أجل تحقيق هدف معين، وتقاس بأنها القيمة التي يجب التضحية بها، وعادةً ما يتم قياس التكلفة وفقاً للحاجة أو الغرض الذي من أجله تتم عملية القياس". (عاشور، وآخرون، 2017: ص 2)

3- مفهوم تكلفة الخدمات المصرفية:

هي إحدى أنواع التكاليف غير المباشرة التي يتم تحميلها على الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنك ويتم توزيعها على المراكز الأخرى في البنك، وهي الطريقة الأكثر انسجاماً مع طبيعة النشاط المصرفي في البنوك. (زيود، وآخرون، 2007: ص 27)

4- مفهوم الجائحة:

تُعرف الجائحة بأنها، جائحة: اسم وجمعها: جائحات أو جوائح، وتُعنى الهلاك والاستئصال، والجائحة مصيبة تحل بالناس، أو متلفة للمال، أو النفس، مثلاً يجتاح مرضاً ما، فيحصد عدداً كبيراً من الأرواح . (العايب،2020: ص606)

5- تعريف فيروس كورونا المستجد:

فيروس كورونا هو سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، وكوفيد 19 هو مرض تتسبب به سلالة جديدة من فيروسات كورونا، وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية يصيب الجهاز التنفسي للفرد المصاب ظهر في أواخر عام 2019 في مدينة ووهان الصينية، وقد تحول إلى جائحة عالمية بدءاً من مارس 2020، بسبب قدرته على الانتشار عبر التواصل المباشر مع المصابين يظهر في مجموعة من المؤشرات المرضية. (عبد،2020: ص379)

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (الجتراني:2021)

بعنوان " دور سلوك المواطنة التنظيمية في ظل جائحة كورونا على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالإدارة العامة لمصرف ليبيا المركزي فرع بنغازي "، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وكذلك الوقوف على مدى كفاية إجراءات تأمين تلك التعاملات المصرفية الإلكترونية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة الاستبيان والمقاييس الإحصائية الملائمة، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على عدد (50) مفردة من العاملين في القطاع المصرفي ببنك ليبيا المركزي ببني غازي ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من خلال التحول الرقمي لتقديم الخدمات المصرفية، كما تبين وجود علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية (الالتزام التنظيمي- الولاء التنظيمي- الثقافة التنظيمية) والالتزام بالإجراءات الاحترازية للبنك أثناء جائحة كورونا.

2- دراسة (عبد:2021)

بعنوان " أثر جائحة كورونا على المستهلك المصرفي في عقد القرض التجاري "، وهدفت الدراسة إلى تقديم الحلول المناسبة لأثر جائحة كورونا على المستهلك المصرفي في البنوك العراقية، وكذلك معرفة تعامل البنوك مع الخدمات المصرفية خلال أزمة جائحة كورونا، وأيضاً إبراز دور القطاع المصرفي في تحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي وضمان حصول العملاء على الخدمات المالية وفقاً لاحتياجاتهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطُبقت الدراسة على بعض المسؤولين عن الخدمات المصرفية للبنك المركزي العراقي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جائحة كورونا أثرت على الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العراقية، الأمر الذي يتطلب توفير الحلول المناسبة لمثل هذه الأزمات، وتقدير حجم المخاطر التي تسببها، كما تبين أن جائحة كورونا أدت إلى قيام البنك بتعزيز التنظيم المالي وتقييم المستهلك لتمكينه من الحصول على الخدمات المصرفية وفقاً لأسس سليمة توفر له الحماية الكافية.

3- دراسة (الفحطاني: 2022)

بعنوان "أثر جائحة كورونا على القطاع المصرفي السعودي دراسة مطبقة على البنوك السعودية"، وهدفت الدراسة إلى تحديد نسبة وحجم التراجع أو الارتفاع في الأرباح التي تعرضت لها البنوك السعودية بعد جائحة كورونا، وكذلك التعرف على دور الإجراءات التي اتخذها القطاع المصرفي لزيادة قدرة البنوك السعودية على تمويل المشاريع الضخمة الجديدة التي تنوي المملكة تنفيذها تحقيقاً لرؤية المملكة 2030 ، وذلك في ظل جائحة كورونا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان والمقاييس الإحصائية الملائمة، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على عدد (235) مفردة من العاملين ببعض المصارف السعودية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن انخفضت أرباح أغلب البنوك السعودية المكونة لعينة الدراسة بشكل واضح في التسعة شهور من العام 2020 مقارنةً مع السنة السابقة لها، كما تبين ارتفاع خسائر الائتمان لأغلب البنوك عينة الدراسة وذلك بسبب تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي بشكل عام.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

4- دراسة (Siska ,et al.: 2021)

بعنوان " تحليل تأثير جائحة كورونا 19 على أداء البنوك التجارية التقليدية بإندونيسيا "، وهدفت الدراسة إلى تحليل تأثير جائحة كورونا على أداء البنوك من حيث السيولة المالية، كفاءة الخدمات المصرفية، وكذلك معرفة تأثير جائحة كورونا على المعاملات المالية في البنوك الإندونيسية، واعتمدت الدراسة على استخدام البيانات الثانوية من إحصاءات البنوك الإندونيسية، وتم جمع البيانات قبل 8 أشهر من تفشي جائحة كورونا (يوليو 2019 - فبراير 2020)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من حيث الربحية والكفاءة ، السيولة ومخاطر الائتمان للبنوك التجارية التقليدية قبل وبعد كوفيد 19، كما تبين أن مستوى المعاملات المالية لم يكن مختلفاً بشكل كبير، ومع ذلك لا يزال الأداء العام للبنوك التجارية التقليدية في مستوى جيد، نظراً لأن الوباء مستمر ويستمر في التأثير على الاقتصاد.

5- دراسة (Salim Al-Hajri, et al:2022)

بعنوان "قبول العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كوفيد 19 حالة عمان"، وهدفت الدراسة إلى التحقق من تصور العملاء لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العمانية خلال جائحة كوفيد 19، وكذلك تحديد الجوانب التي من المحتمل أن تزيد من قبول واستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من منظور العميل، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة الاستبيان، والمقاييس الإحصائية الملائمة، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (200) مفردة من عملاء البنوك المستخدمين للخدمات المصرفية ببنوك عمان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عملاء البنوك في عمان لديهم استعداد كبير لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما تبين أن الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية، زاد من القدرات التنافسية للمصارف.

6- دراسة (Riduwan,et al:2022)

بعنوان "رضا العملاء والخدمات المقدمة من البنك الإسلامي خلال جائحة كورونا"، وهدفت الدراسة إلى دراسة تأثير جائحة كورونا على أداء الخدمات المقدمة من البنوك الإسلامية بإندونيسيا، وكذلك تحليل رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة أثناء جائحة كورونا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة الاستبيان، والمقاييس الإحصائية الملائمة، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (308) مفردة من عملاء البنوك الإسلامية المستخدمين للخدمات المصرفية خلال جائحة كورونا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك حالة من الرضا بالنسبة للعملاء عن خدمات البنوك الإسلامية خلال جائحة كورونا، كما تبين أن أسلوب تقديم الخدمات المصرفية أثناء جائحة كورونا أدى إلى ثقة العملاء في البنوك الإسلامية وعدم سحب أموالهم لإيداعها في البنوك التقليدية، كما تبين أن مستوى التحول الرقمي في المناطق المتقدمة صناعياً أعلى منه في المناطق التي تسود فيها الأنشطة غير الصناعية.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والبحث الحالي:

أولاً: أوجه الاتفاق:

- يُعد البحث الحالي امتداداً للدراسات السابقة التي تناولت موضوعات جائحة كورونا وتأثيرها على الخدمات المصرفية للقطاع المصرفي.
- يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة التي تناولت تأثير جائحة كورونا على تكلفة الخدمات المصرفية، وجودة أداء الخدمات المصرفية.
- تتفق أهداف البحث الحالي مع أهداف الدراسات السابقة؛ حيث يسعى البحث الحالي إلى قياس تأثير جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية.

ثانياً: أوجه الاختلاف:

- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث الهدف الرئيس، الرئيس الذي يسعى لتحقيقه وهو معرفة العلاقة الارتباطية بين جائحة كورونا وتكلفة الخدمات المصرفية، كذلك علاقة جائحة كورونا بجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

ثالثاً: مميزات البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

- يتميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة في أنه يقوم بقياس أثر العلاقة بين متغيرين هما: جائحة كورونا، وتكلفة الخدمات المصرفية التي يقدمها القطاع المصرفي داخل مصر، وهو ما لم تبحثه أو تهدف إليه أي من الدراسات السابقة.

الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم وأسباب جائحة كورونا:

تُعد جائحة كورونا أكبر مشكلة صحية تعرض لها العالم مؤخراً؛ حيث شهد العالم واحدة من أخطر الأزمات الصحية مطلع عام 2020 ذهب ضحيتها الملايين من الأرواح، وأصاب ملايين الآخرين، بسبب الانتشار السريع والواسع للفيروس، كما خلفت جائحة فيروس كورونا آثاراً اقتصادية، واجتماعية، وصحية معقدة ، وذلك خلال الفترة من أواخر عام 2020 حتى أواخر عام 2021، ولولا اكتشاف العديد من اللقاحات لمجابهة الفيروس، إلا أن العالم مازال مهدداً إذا ما تحور الفيروس مرة أخرى ، أو ظهرت سلالة جديدة من الفيروسات التاجية التي تُصيب الجهاز التنفسي للإنسان بشكل مباشر .

• بداية ظهور جائحة كورونا:

- في 31 ديسمبر 2019، تم إبلاغ مكتب منظمة الصحة العالمية في الصين بحالات الالتهاب الرئوي مجهولة المصدر؛ حيث تم اكتشافها في مدينة " ووهان" بمقاطعة "هوبي".
- في 7 يناير 2020 تم تحديد سبب تلك الحالات المصابة، بأنها بسبب ظهور "فيروس تاجي" جديد مسئول عن هذا المرض التنفسي، وأطلق عليه حينها (SARS-COV-2).
- بدأ الفيروس في الانتشار بسرعة كبيرة في الصين، وسرعان ما انتقل بسرعة كبيرة للدول الأخرى في كافة القارات.
- في 11 فبراير 2020 قامت منظمة الصحة العالمية بعقد لجنة للطوارئ، وأعلنت أن الفيروس المنتشر يحمل اسم (كورونا، كوفيد-19)، وأعلنته بأنه جائحة عالمية، وطالبت كافة الدول باتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية لمواجهة. (<http://www.who.int.12/2/2020>)
- عرفت (منظمة الصحة العالمية:2020) جائحة كورونا بأنها "هو مرض تتسبب فيه سلالة جديدة من الفيروسات التاجية، والتي تنتمي إليها الفيروسات التاجية التي تتسبب في متلازمة الأمراض التنفسية الحادة الوخيمة (سارس)، والالتهاب الرئوي الحاد، وبعض أنواع الزكام العادي، ويحدث تأثيرها على الناس بشكل مختلف؛ حيث تظهر على معظم الحالات أعراضاً خفيفة، وبعض الحالات تظهر عليها بشكلٍ حاد وخطير، ويحتاج 20% من المصابين للرعاية الطبية في المستشفيات. (<http://www.emro. /1/3/2020>)

• أسباب انتشار جائحة فيروس (كورونا، كوفيد-19):

- وضع علماء الفيروسات عدة أسباب لتفشي فيروس (كورونا، كوفيد-19) المستجد، وهي:
- التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة والإجراءات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا.
- التأخر في غلق الموانئ والمطارات.
- الأخذ بعين الاعتبار المصالح والتجارة والاقتصاد الدوليين.
- غياب الوعي الصحي لدى العامة.
- التلوث وعدم النظافة من بين المسببات الأساسية لفيروس كورونا؛ حيث ينتشر الوباء في الأماكن الأكثر تلوثاً، والتي تكثر فيها النفايات، وخصوصاً أن بعض أنواع الفيروسات والبكتيريا والفطريات تتغذى على النفايات الملوثة. (سهايلية، 2020: ص28).

• آثار جائحة كورونا على القطاع المصرفي المصري:

أدت جائحة كورونا، وتشبيها المفاجئ غير المتوقع داخل مصر لإرباك حركة التعاملات والخدمات المصرفية داخل المصارف المصرية، خاصةً بعد اتخاذ الحكومة المصرية العديد من الإجراءات الاحترازية، والتي منها التبعاد الاجتماعي، وتقديم الخدمات المصرفية من بُعد، فضلاً عن الإغلاق الكامل في بعض للمؤسسات أثناء ذروة جائحة فيروس كورونا، وبالتالي أدى كل ذلك للعديد من الخسائر والركود للخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف المصرية، ولكن سرعان ما استطاعت المصارف المصرية في استعادة توازنها المالي، بعد الإجراءات التي اتخذها البنك المركزي المصري لضمان عدم تأثير تقديم الخدمات المصرفية لعملاء المصارف.

وفيما يلي توضيحاً لآثار جائحة كورونا على القطاع المصرفي المصري:

- في بداية الأزمة انكشمت أرباح البنوك بنسبة 20% على أساس سنوي في الربع الثاني من عام 2020 خلال ذروة الإغلاق بسبب جائحة كورونا، وتعود نسبة التراجع إلى زيادة مخصصات خسائر القروض، وكذلك التغييرات التشريعية على ضريبة السندات للبنوك.
- رغم خفض البنك المركزي أسعار الفائدة عدة مرات أثناء جائحة كورونا، بمجموعة 400 نقطة أساس منذ بداية عام 2020، لكن ظلت البنوك المصرية تحافظ على هامش ربح عالية من الإقراض للحكومة، وذلك عن طريق الاستثمار في سندات الخزنة، وإن معدل الفائدة لا ينطوي على مخاطر ائتمانية ولا استهلاك لرأس المال. (فوزي، 2021: ص43)

ثانياً: طرق قياس الخدمات المصرفية:

أوضح (عبد الستار، 2021: ص431) الخدمات المصرفية بأنها " أحد الأنشطة التي يقوم بها البنك، بقصد مساعدة عملائه في نشاطه المالي، واجتذاب عملاء جدد، أو زيادة موارده المالية، ولا يتعرض عن أداؤها لمخاطر التجارة".

• قياس تكلفة الخدمات المصرفية:

يري (عاشور، وآخرون، 2017: ص2) أن قياس التكلفة أصبح محورياً أساسياً؛ حيث يلعب دوراً جوهرياً في تحقيق الأهداف الإستراتيجية في ظل البيئة التنافسية، وبشكل أكثر وضوحاً، أصبح على أدوات محاسبة التكاليف أن تكون قادرة على تحقيق مستويات أعلى من دقة القياس، وتحقيق خفض في هذه التكلفة من منظور يركز على ما يجب أن تكون عليه التكلفة من وجهة نظر المنافسين.

• طبيعة نظام محاسبة تكاليف المصارف:

- نظام تكلفة إحصائي: يعتمد نظام محاسبة التكاليف في المصارف على مجموعة الدفاتر والسجلات الخاصة بالمحاسبة المالية كمصدر رئيسي للبيانات الخاصة بعناصر تكلفة النشاط وإيراداته، وكذلك مصادر الأموال واستخداماتها في المصرف ، بالتالي لا يترتب على وجود مستندات وسجلات ودورة مستندية خاصة به، كما هو الحال في ظل طريقة الانفصال بين محاسبة التكاليف والمحاسبة المالية، مما يساعد على التقليل من تكلفة

- تصميم نظام التكاليف في هذه المصارف ، ويستخدم هذا النظام أيضاً الأسلوب الإحصائي كمصدر للبيانات المتعلقة بكمية النشاط على مستوى مراكز التكلفة وعلى مستوى الخدمات. (جعفر، 2002: ص13)
- ارتباط نظام محاسبة تكاليف المصارف بنظام محاسبة التكاليف الصناعية:
 - يرتبط نظام محاسبة تكاليف المصارف بنظام محاسبة التكاليف الصناعية إلى درجة كبيرة؛ حيث يقوم على النظريات والمبادئ نفسها التي تقوم عليها محاسبة التكاليف الصناعية، وكذلك على الأسس والإجراءات نفسها بعد تطويرها لتلائم طبيعة الخدمات التي تقدمها المصارف.
 - قياس التكلفة على مستوى الفرع وعلى مستوى المصرف ككل:
 - في ظل نظام محاسبة تكاليف المصارف يتم قياس تكلفة الإدارات والأقسام ومتوسط تكلفة الخدمات ، وذلك بالنسبة لكل فرع من فروع المصرف على حدي ، وذلك على اعتبار أن الفرع يمثل وحدة محاسبية مستقلة وله بعض الاستقلال الإداري عن المركز الرئيسي، ويتم قياس التكلفة المتوسطة للخدمات على مستوى المصرف ككل، وذلك عن طريق تجميع بيانات التكلفة وكمية النشاط الخاصة بجميع الفروع التي يضمها المصرف. (الخطيب، 2003: ص87)

• القواعد والمبادئ التي تشكل الإطار العام لمحاسبة التكاليف في المصارف:

- تتمثل القواعد والمبادئ التي تشكل الإطار العام لمحاسبة التكاليف في المصارف فيما يلي :
- الاستحواذ على عناصر التكاليف: تتمثل تكلفة الاستحواذ على عناصر التكاليف المطالبات النقدية، أو ما يعادلها للحصول على خدمة أو منفعة معينة للمصرف.
- استخدام عناصر التكاليف: يتم استخدام عناصر التكاليف خلا فترة معينة، فمقابلة أحد العملاء للمسئول عن بحث طلب الائتمان يستغرق فترة زمنية، تحسب فترة الأجر لها م راتب هذا المسئول عن الشهر مقسوماً على عدد ساعات عمله. (زيود، العمار، 2007: ص87)
- تحميل عناصر التكاليف على الخدمة المؤداة : لتحديد التكلفة التي يستلزمها تقديم كل خدمة بدرجة عالية من الدقة لابد من تحميل عناصر التكاليف على الخدمة المؤداة. (عبد ربه، 2000: ص106)

الإجراءات المنهجية للبحث

• منهج البحث:

استخدم " الباحثون " المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لإتمام البحث.

أما مصدر البيانات فقد تم الحصول عليها من مصدرين هما:
أ- المصادر الثانوية: حيث اتجهت "الباحثون" في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ب- المصادر الأولية: وتتمثل في جمع البيانات الأولية ميدانياً، وذلك من خلال استخدام استمارة استبيان تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على أفراد العينة لجمع البيانات المطلوبة.

• مجتمع وعينة البحث:

من أجل الوصول إلى بيانات ذات معنى، تم تحديد واختيار مجتمع وعينة الدراسة لعدد (4) بنوك هم: فرعين للبنك الأهلي المصري، وفرع لبنك القاهرة، وفرع لبنك مصر؛ حيث تألفت عينة الدراسة من (250) مفردة تمثل المسؤولين التنفيذيين والعاملين بأقسام الخدمات المصرفية والتي تم اختيارهم بطريقة عمدية، وقد توزيعهم كالتالي: (4) مدير فرع (4) نائب مدير فرع (24) مدير إدارة (28) رئيس قسم (190) موظف بقسم الخدمات المصرفية.

• أدوات البحث: تم تصميم قائمة استقصاء، وتكونت من الآتي:

- القسم الأول: استمارة البيانات الأولية للبيانات الديموغرافية، وتكونت من (4) خصائص للمسؤولين والعاملين بأقسام الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي المصري.
- القسم الثاني: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لمعرفة مدى الاهتمام بقياس تكاليف الخدمات المصرفية، وتكونت من (4) عبارات.
- القسم الثالث: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس العلاقة بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية، وتكونت من (10) عبارات.
- القسم الرابع: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس العلاقة بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية، وتكونت من (5) عبارات.

أساليب المعالجة الإحصائية المطبقة:

قام الباحثون باستخدام المقاييس الإحصائية التالية:

- 1- مقياس الاعتمادية Reliability: وذلك من خلال المقياس (ألفا كرونباخ) Cronbatch Alpha وهو مقياس الثبات لأسئلة وعبارات قائمة الاستقصاء، كما تم حساب الاتساق الداخلي Internal Consistency، وذلك بحساب معامل ارتباط كل عبارة من عبارات السؤال بالدرجة الكلية للسؤال، وذلك لمعرفة مدى الوثوق في استجابات عينة الدراسة على أسئلة قائمة الاستقصاء، ومدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.
- 2- معامل الارتباط الخطي لبيرسون Person Correlation Coefficient: ومن خلال ذلك المعامل سوف يتم تحديد درجة واتجاه ودلالة علاقات الارتباط البسيط بين متغيرات الدراسة.
- 3- أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple Regression: لدراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، ومتغير مستقل، ومن أهم الأساليب المستخدمة في تحليل الانحدار (معامل التحديد R^2)، واختبار F test، واختبار (T test)، وذلك لاختبار معنوية المعلمات المقدرة (أي ثابت الانحدار، ومعلمة الانحدار).

• مقياس صدق وثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة:

تم حساب موثوقية الاستبيان من خلال معامل الفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة على حده ولكل الدراسة ككل.

▪ مقياس الثبات: Reliability

تم قياس ثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل الثبات Cronbatch alpha ، وذلك لقياس مدى اعتمادية Reliability النتائج المتحصل عليها من العينة، واختبار ثبات المقاييس التي استخدمها الباحث، ومدى إمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة، وتتراوح قيمة هذا المقياس بين الصفر، 100%، وإذا زاد هذه المقياس عن 60% أمكن الاعتماد على نتائج الدراسة، وفيما يلي تطبيق هذا المقياس على أبعاد الدراسة، ويوضح الجدول التالي مقاييس الثبات لأبعاد البحث:

جدول (1) مقاييس الثبات Reliability لمتغيرات الدراسة

معامل الصدق (*)	معامل الثبات Alfa	عدد العبارات	الأقسام
0.957	0.917	4	تكاليف الخدمات المصرفية
0.777	0.605	10	جانحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية
0.792	0.628	5	وتحسين جودة الخدمات المصرفية)
0.928	0.863	19	قائمة الاستقصاء ككل

المصدر : (من مخرجات برنامج Spss)

(*) معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ويقصد به الصدق البنائي Structure Validity يتضح من الجدول أن (معامل الثبات) قيمة ألفا (0.917 - 0.605 - 0.628) على التوالي ، كما بلغ 0.863 على قائمة الاستقصاء ككل، والذي انعكس على مستوى الصدق فقد كان 0.957-0.777-0.792 مما يعني أن قيمة ألفا قد تجاوزت 60% مما يدل على ثبات استجابات العينة وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

• خصائص مفردات عينة الدراسة:

1- توزيع عينة الدراسة بحسب الوظيفة:
كانت النسبة الأكبر لعينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة ، وظيفة (موظف بقسم الخدمات المصرفية) بنسبة 76.0% تليه وظيفة (رئيس قسم) بنسبة 11.2% ، ثم (مدير إدارة) بنسبة 9.6% ، وأخيراً (نائب مدير فرع، مدير فرع) بنسبة 1.6%.

2- توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي:
كانت النسبة الأكبر لعينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل (مؤهل جامعي) بنسبة 86.4% ، يليهم (مؤهل فوق متوسط) بنسبة 7.6% ، وأخيراً (دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه) بنسبة 6.0%.

3- توزيع عينة الدراسة بحسب الخبرة:

كانت النسبة الأكبر لعينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة (من 10 إلى 15 سنة) بنسبة 33.2%، يليهم (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة 27.6%، ثم (من 20 سنة فأكثر) بنسبة 24.0%، وأخيراً (من 15 - 20 سنة) بنسبة 15.2%.

نتائج الدراسة

• نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يشمل الإحصاء الوصفي الوسط الحسابي والوسط الحسابي النسبي كمقاييس للنزعة المركزية، والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف كمقياس للتشتت والاتساق، وترتيب العبارات من حيث مدي الموافقة عليها، وتم تطبيق الإحصاء الوصفي على أبعاد كل من المتغير المستقل والمتغير التابع كالتالي:

(1) نتائج الإحصاء الوصفي لُبعد خفض تكاليف الخدمات المصرفية:

جدول (2) نتائج قياس العلاقة بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المتغيرات/ العبارات
2	14.066	0.628	4.46	250	تهتم إدارة التكاليف بالبنك بقياس تكلفة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك للعملاء لتحديد أسعارها.
3	11.196	0.496	4.43	250	يعتمد البنك على أسلوب أو نظام لتوزيع التكاليف لتحديد تكلفة الخدمة المصرفية ومقارنتها بالإيراد المتحقق منها.
4	33.031	0.501	1.52	250	يتبع البنك محاسبة التكاليف التقليدية لقياس تكلفة الخدمات المصرفية.
1	11.877	0.546	4.60	250	يتبع البنك نظام التكاليف على أساس الأنشطة لقياس تكلفة الخدمات المصرفية غير المباشرة.
-	13.175	0.494	3.75	250	خفض تكاليف الخدمات المصرفية

المصدر: (من نتائج التحليل الإحصائي)

- تبين من نتائج الجدول السابق لاستجابات عينة الدراسة لعبارات بُعد (خفض تكاليف الخدمات المصرفية) أن الاستجابات أعلى من المتوسط؛ حيث بلغ متوسط الاستجابات (3.75) بانحراف معياري قدره (0.494)، أي أن

معظم الآراء تتراوح ما بين (60->80) وتميل إلى أن تكون أوافق تماماً.

(2) نتائج الإحصاء الوصفي لُبعد جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية:

**جدول (3) نتائج الإحصاء الوصفي لقياس العلاقة بين جائحة كورونا
وخفض تكاليف الخدمات المصرفية**

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المتغيرات/ العبارات
4	13.51 1	0.600	4.44	250	أدت أزمة كورونا إلى اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية وتخفيض تكاليفها أثناء الجائحة.
5	21.37 5	0.925	4.33	250	أدت جائحة كورونا إلى الاهتمام بتحسين ومرونة أداء الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، ومن ثم خفض تكلفتها.
8	9.348	0.392	4.19	250	أدت جائحة كورونا إلى لجوء البنك لخفض تكلفة الخدمات المصرفية بأسعار أقل، لخلق الطلب على الخدمة لجذب العملاء، وذلك خوفاً من الركود المصرفي.
6	13.56 0	0.576	4.25	250	أدت جائحة كورونا إلى قيام البنك بتخفيض التكاليف التشغيلية واحتساب تكلفة الخدمة بدقة أكثر.
1	7.420	0.360	4.85	250	أدت جائحة كورونا إلى قيام البنك بتخفيض سعر الفائدة، وهو ما انعكس على خفض تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة.
10	16.92 8	0.657	3.88	250	أدت جائحة كورونا إلى قيام البنك بخفض تكاليف المواد المباشرة للخدمات المصرفية (فوائد التأخر عند سداد أقساط القروض، تخفيض الديون للأفراد المقترضين، تأجيل الاستحقاقات الائتمانية، إلغاء الرسوم والعمولات المطبقة على رسوم نقاط البيع والسحب، الإعفاء من مصروفات الخدمات التحويلات البنكية، إلغاء رسوم السحب النقدي).
9	14.57 3	0.581	3.98	250	أدت جائحة كورونا إلى قيام البنك بخفض تكاليف الأجور غير المباشرة (العمالة المساعدة) بسبب التعامل عن طريق الموقع الإلكتروني.
3	13.14 5	0.603	4.59	250	أدت جائحة كورونا إلى قيام البنك بخفض تكاليف الخدمات المصرفية غير المباشرة (التحصيل والإقراض والاقتراض).
7	17.27 1	0.727	4.21	250	أدت جائحة كورونا إلى قيام البنك بخفض تكاليف المواد غير المباشرة المستخدمة في أداء أنشطة الخدمات المصرفية حال التعامل المباشر مع العملاء.
2	8.487	0.407	4.79	250	أدت جائحة كورونا إلى قيام البنك بالتحول الرقمي في تقديم الخدمات مما ساهم في خفض تكاليف المواد غير المباشرة (الإدارية والتشغيلية) لأنشطة الخدمات المصرفية.
-	4.414	0.192	4.35	250	بُعد جائحة كورونا وعلاقتها بخفض تكاليف الخدمات المصرفية

المصدر: (من نتائج التحليل الإحصائي)

- تبين من الجدول السابق لاستجابات عينة الدراسة لعبارات العلاقة بين جائحة كورونا بخفض تكاليف الخدمات المصرفية، أن الاستجابات أعلى من المتوسط؛ حيث بلغ متوسط الاستجابات (4.35) بانحراف معياري قدره (0.192)، أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين (80->100) وتميل إلى أن تكون أوافق تماماً.

(3) نتائج الإحصاء الوصفي لُبعد تحسين جودة الخدمات المصرفية:

جدول (4) نتائج الإحصاء الوصفي لُبعد تحسين جودة الخدمات المصرفية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المتغيرات/العبارات
1	11.180	0.500	4.48	250	استخدام الموقع الالكتروني والتحول الرقمي خلال جائحة كورونا زاد من كفاءة وتطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
4	23.518	0.967	4.11	250	أدى التحول الالكتروني في تقديم الخدمات المصرفية خلال جائحة كورونا إلى تلبية رغبات واحتياجات العملاء.
2	20.473	0.924	4.51	250	أدى التحول الالكتروني في تقديم الخدمات المصرفية خلال جائحة كورونا إلى تمكين العملاء من إدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم مباشرة في أي وقت وبشكل فوري وبسرعة فائقة دون الحاجة لتواجدهم بالبنك.
3	23.976	1.012	4.22	250	ساهم التحول الالكتروني في تقديم الخدمات المصرفية خلال جائحة كورونا في الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الشخصية والمالية للعملاء مما أدى لشعورهم بالأمان.
3	27.645	1.167	4.22	250	ساعد التحول الالكتروني في تقديم الخدمات المصرفية خلال جائحة كورونا في كسب ثقة ورضا العملاء وشعورهم بالأمان.
-	9.579	0.413	4.31	250	تحسين جودة الخدمات المصرفية

المصدر: (من نتائج التحليل الإحصائي)

- تبين من نتائج الجدول السابق لاستجابات عينة الدراسة لعبارة العلاقة بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية، أن الاستجابات أعلى من المتوسط؛ حيث بلغ متوسط الاستجابات (4.31) بانحراف معياري قدره (0.413)، أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين (80->60) وتميل إلى أن تكون أوافق تماماً.

اختبار صحة فروض البحث:

تم اختبار صحة الفروض التي تم طرحها، وذلك كما يلي:

1- نتائج اختبار صحة الفرض الأول: والذي ينص على أنه: "توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية".

جدول (5) معاملات الارتباط لبيرسون بين جائحة كورونا وبعء خفض تكاليف الخدمات المصرفية

المتغير	التقديرات	جائحة كورونا
بُعد خفض تكاليف الخدمات المصرفية	Correlation Coefficient	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	250

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي (**) معنوية عند مستوى معنوية 0.01. (*) معنوي عند مستوى معنوية 0.05

اتضح من الجدول السابق لتحليل علاقة الارتباط ما يلي:
- وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل (جائحة كورونا) (وَبُعد خفض تكاليف الخدمات المصرفية طبقاً لأراء العينة بالقطاع محل الدراسة" ، وبلغ معامل الارتباط** 0.521 بمستوى معنوية. 000، مما يؤكد معنوية العلاقة عند مستوى معنوية 0.01.

جدول (6) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار لُبعد جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.521 ^a	.271	.268	.13701	.077

a. Predictors: (Constant), خفض تكاليف الخدمات المصرفية
b. Dependent Variable: جائحة كورونا

جدول (7) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار لُبعد جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.733	1	1.733	92.319	.000 ^b
	Residual	4.656	248	.019		
	Total	6.389	249			

a. Dependent Variable: جائحة كورونا
b. Predictors: (Constant), خفض تكاليف الخدمات المصرفية

جدول (8) نموذج الانحدار لُبعد جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.503	.066		52.695	.000
	خفض تكاليف الخدمات المصرفية	.169	.018	.521	9.608	.000

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي (**) معنوية عند مستوى معنوية 0.01. (*) معنوي عند مستوى معنوية 0.05

- تبين من الجداول السابقة معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة F (92.319)، وقيمة (sig=0.000)، كما يتضح معنوية معاملات الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت من خلال قيم t وقيم (sig.)، عند مستوى معنوية 5%،

- كما اتضح من الجدول أن جائحة كورونا تؤثر في بُعد خفض تكاليف الخدمات المصرفية؛ حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.521) مما يدل على أن المتغير المستقل يفسر 52.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع .
- اتضح أيضاً من الجدول أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين جائحة كورونا وبين بُعد خفض تكاليف الخدمات المصرفية ، .
- مما سبق من نتائج يتضح صحة الفرض الأول القائل: " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية ، ومن ثم يتم قبوله.

2- نتائج اختبار صحة الفرض الثاني: والذي ينص على أنه " هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا و تحسين جودة الخدمات المصرفية " ، ولاختبار هذا الفرض تم إجراء تحليلي الارتباط والانحدار بين جائحة كورونا و خفض تكاليف الخدمات المصرفية وبعُد تحسين جودة الخدمات المصرفية ، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (9) معاملات الارتباط لبيرسون بين جائحة كورونا وبعُد تحسين جودة الخدمات المصرفية "

جائحة كورونا	التقديرات	المتغير
.656**	Correlation Coefficient	بُعد تحسين جودة الخدمات المصرفية "
.000	Sig. (2-tailed)	
250	N	

المصدر: (من نتائج التحليل الإحصائي)

(**) معنوية عند مستوى معنوية 0.01. (*) معنوي عند مستوى معنوية 0.05

اتضح من الجدول السابق لتحليل علاقة الارتباط ما يلي:

- وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل (جائحة كورونا) وبعُد تحسين جودة الخدمات المصرفية، وذلك طبقاً لآراء عينة الدراسة ؛ حيث بلغ معامل الارتباط. 0.656** بمستوى معنوية. 000، مما يؤكد معنوية العلاقة عند مستوى معنوية 0.01.

- تحليل الانحدار البسيط Simple Regression لجائحة كورونا وبعُد تحسين جودة الخدمات المصرفية "، وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (10) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار لبُعد جائحة كورونا وبعُد تحسين جودة الخدمات المصرفية

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.656 ^a	.431	.428	.37362	.053

المصدر: (من نتائج التحليل الإحصائي)

a. Predictors: (Constant), تحسين جودة الخدمات المصرفية

b. Dependent Variable: جائحة كورونا

جدول (11) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار لُبُد جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.193	1	26.193	187.638	.000 ^b
	Residual	34.619	248	.140		
	Total	60.812	249			

المصدر: (من نتائج التحليل الإحصائي)

a. Dependent Variable: جائحة كورونا, b. Predictors: (Constant) تحسين جودة الخدمات المصرفية

جدول (12) نموذج الانحدار لُبُد جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.137	.248		28.743	.000
	تحسين جودة الخدمات المصرفية	-.786-	.057	-.656-	-13.698-	.000

المصدر: (من نتائج التحليل الإحصائي)

a. Dependent Variable: جائحة كورونا

كورونا

- اتضح من الجداول السابقة لقياس معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة F أنه قد بلغ (187.638)، وقيمة (sig=0.000)، كما يتضح معنوية معاملات الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت من خلال قيم T وقيم (sig.)، عند مستوى معنوية 5%.
- كما اتضح من نتائج الجداول السابقة أن جائحة كورونا تؤثر في بُد تحسين جودة الخدمات المصرفية؛ حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.656)، وهو ما يدل على أن المتغير المستقل يفسر 65.6% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.
- كما اتضح أيضاً أن إشارة معاملات الانحدار موجبة، وهو مما يدل على وجود علاقة طردية بين جائحة كورونا وبين بُد تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- مما سبق من نتائج يتضح صحة الفرض الثاني القائل: "توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا و تحسين جودة الخدمات المصرفية"، ومن ثم يتم قبوله.

مناقشه النتائج

توصل البحث إلى عدة نتائج منها الآتي :-

- تبين أن المتوسط العام لاستجابات عينة الدراسة لعبارات بُد (خفض تكاليف الخدمات المصرفية) أن الاستجابات أعلى من المتوسط؛ حيث بلغ متوسط الاستجابات (3.75) بانحراف معياري قدره (0.494)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُد تطوير أداء الخدمات المصرفية المقدمة بدرجة مرتفعة.

- تبين من الجدول السابق لاستجابات عينة الدراسة لعبارات العلاقة بين جائحة كورونا بخفض تكاليف الخدمات المصرفية أن الاستجابات أعلى من المتوسط؛ حيث بلغ متوسط الاستجابات (4.35) بانحراف معياري قدره (0.192)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُعد تطوير أداء الخدمات المصرفية المقدمة بدرجة مرتفعة.
- تبين من نتائج الجدول السابق لاستجابات عينة الدراسة لعبارات العلاقة بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية، أن الاستجابات أعلى من المتوسط؛ حيث بلغ متوسط الاستجابات (4.31) بانحراف معياري قدره (0.413)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُعد تطوير أداء الخدمات المصرفية المقدمة بدرجة مرتفعة.
- تبين صحة الفرض الأول الذي ينص على أنه " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية ، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كلٍّ من (عبد:2021) ودراسة (Siska ,et al.: 2021) ، ودراسة (Riduwan,et al:2022) الذسن توصلوا إلى أن جائحة كورونا قد أدت إلى لجوء المؤسسات المصرفية على خفض تكاليف خدماته المصرفية تيسيراً على عملائها وكسب ثقتهم.
- تبين صحة الفرض الثاني الذي ينص على أنه " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية "، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة كلٍّ من
- (الجتراني:2021) ودراسة (الخلاقي:2021) ودراسة (الفحطاني: 2022) (Nadjmie, Endri:2022) ودراسة (Salim Al-Hajri, et al:2022) الذين توصلوا إلى أن هناك علاقة بين جائحة كورونا وإسراع المؤسسات المصرفية البنوك بتحسين جودة خدماتها المصرفية، كالتحول الرقمي في تقديم الخدمة نظراً لظروف الانغلاق وحظر التجول، مما أدى لكسب رضا وثقة العملاء.

ما توصلت إليه نتائج الدراسة

أ-نتائج عامة للدراسة التطبيقية:

- 1- تستخدم المؤسسات المصرفية عينة الدراسة نظاماً لقياس تكاليف الخدمات المصرفية يتبع الإدارة المالية.
- 2- أدت جائحة كورونا إلى اتخاذ البنك المركزي المصري لعدة إجراءات لخفض تكلفة الخدمات المصرفية كإلغاء عمولة السحب النقدي، وتأجيل سداد القروض، وخفض فوائد القروض، وذلك للحفاظ على المصرفية وعدم تأثرها بالتداعيات المالية والاقتصادية للجائحة.
- 3- ساهم التحول الرقمي في تقديم الخدمات المصرفية للمؤسسات المصرفية عينة الدراسة خلال جائحة كورونا إلى تطوير أداء العاملين وتنمية مهاراتهم التكنولوجية تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها.
- 4- ساهمت جائحة كورونا في قيام المؤسسات المصرفية عينة الدراسة بتقديم الخدمات المصرفية بطرق مبتكرة تحقق الجودة والسرعة، كتطبيقات المحمول والمواقع الإلكترونية.

ب-نتائج خاصة بتوصيف متغيرات البحث:

- 1- بلغت استجابات عينة الدراسة لعبارات بُعد (خفض تكاليف الخدمات المصرفية) للدرجة المثلى للموافقة.

2- بلغت استجابات عينة الدراسة لعبارات العلاقة بين (جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية) للدرجة المثلى للموافقة.

3- بلغت استجابات عينة الدراسة لعبارات العلاقة بين (جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية) للدرجة المثلى للموافقة.

ج- نتائج خاصة بفروض البحث:

1- تم قبول صحة الفرض الأول؛ حيث ثبتت صحته وهو " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية " .

2- تم قبول صحة الفرض الثاني؛ حيث ثبتت صحته وهو " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية " .

الخلاصة

تناول البحث قياس تأثير جائحة كورونا على تكاليف الخدمات المصرفية، وهدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية وتمثلت مشكلة البحث في تجنب القطاع المصرفي قياس تأثير جائحة كورونا على تكلفة الخدمات المصرفية التي يقدمها القطاع المصرفي، مما أدى للعديد من الخسائر الاقتصادية التي تحملها القطاع المصرفي من جراء جائحة كورونا، واشتملت عينة البحث (250) مفردة من المسؤولين التنفيذيين والعاملين بأقسام الخدمات المصرفية لعدد (4) بنوك حكومية عينه مفردة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاختبارات الإحصائية الملائمة لقياس متغيرات وفروض الدراسة، وتوصل " الباحثون" إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وخفض تكاليف الخدمات المصرفية، كما تبين أيضاً وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جائحة كورونا وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

توصيات البحث

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يمكن وضع خطة عمل إستراتيجية مصغرة للتوجيه بأهمية تطبيق نظام حديث لقياس تكاليف الخدمات المصرفية، ودوره في تحسين الخدمات المصرفية، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (13) خطة عمل لإستراتيجية مصغرة للتوجيه بأهمية قياس تكاليف الخدمات المصرفية

الهدف	الفلسفة	البرامج	الجهات المنفذة	العائد
<ul style="list-style-type: none"> التحول من استخدام نظام التكاليف التقليدي إلى الأنظمة الحديثة المتبعة في قياس التكاليف.. مواكبة التكنولوجيا الحديثة في مجال التحول الرقمي في تقديم الخدمات المصرفية. تحسين وتطوير أداء الخدمات المصرفية بشكل مستدام. تحقيق رغبات واحتياجات العملاء. تطوير أداء العنصر البشري. كسب رضا وثقة العملاء. تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. تحقيق أعلى معدلات الجودة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية. المساهمة في 	<ul style="list-style-type: none"> أن يصبح البنك الاختيار الأمثل لدى العملاء في تعاملاتهم المالية والمصرفية. أن يحافظ البنك على تصنيفه من حيث الجودة على البنوك المنافسة. أن تحقق منظومة التحول الرقمي أعلى مؤشرات تقديم الخدمات المصرفية بشكل رقمي. أن تصل الخدمات المصرفية إلى كافة العملاء داخل المحافظات. أن يحظى المصرف على رضا وثقة العملاء. 	<ul style="list-style-type: none"> تحديث نظام التكاليف المتبع كي يتواءم مع الأنظمة الحاسوبية الحديثة.. وضع برامج تدريبية للموارد البشرية لتأهيلهم للتعامل مع التطور التقني في تقديم الخدمات المصرفية. تحديث المواقع والمنصات الإلكترونية وفقاً لحجم الخدمات التي يقدمه البنك. التخطيط المستقبلي لمواجهة الأزمات والكوارث في حالة حدوثها. 	<ul style="list-style-type: none"> الإدارة العليا. إدارة التكاليف. إدارة الموارد البشرية. إدارة التدريب. قطاع الدعم الفني. قطاع الابتكار والجودة. قطاع خدمة العملاء. 	<ul style="list-style-type: none"> تحقيق الاستدامة على مستوى حاسبة التكاليف. تحديد مؤشرات ثابتة لقياس تكاليف الخدمات المصرفية. تحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستوى الاقتصادي والتكنولوجي والاجتماعي. التوسع في تقديم الخدمات المصرفية على مستوى كافة محافظات الجمهورية. المساهمة في التنمية الاقتصادية تماشياً مع جهود الدولة. تحقيق أهداف الشمول المالي. الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة لكسب ثقة العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد. تحقيق مزايا

تحقيق الشمول المالي والتنمية الاقتصادية للدولة.				تنافسية جديدة على مستوى المنافسة داخل السوق المصرفي . • تعظيم الإيرادات وزيادة الإيداعات.
---	--	--	--	--

البحوث المقترحة

- 1- الإفصاح والقياس المحاسبي للتكاليف البيئية لتحسين الأداء البيئي المستدام " دراسة ميدانية على القطاع الصناعي في مصر".
- 2- استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين القدرات التنافسية البيئية – دراسة تطبيقية على المؤسسات المصرفية".
- 3- نموذج مقترح باستخدام نظام التكاليف على أساس لقياس التكاليف البيئية للمنشآت الصناعية لتحسين الأداء البيئي.

المراجع

- الجتراي، خالد ايجلون(2020) " سلوك المواطنة التنظيمية في ظل جائحة كورونا على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالإدارة العامة لمصرف ليبيا المركزي فرع بنغازي :دراسة ميدانية "، مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، ليبيا، المجلد (19)، العدد (6).
- الخطيب، منال(2003) " تكلفة الائتمان المصرفي وقياس مخاطره بالتطبيق على أحد المصارف التجارية السورية"، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، قسم المحاسبة ، جامعة حلب، سوريا.
- العايب، سامية (2020) " تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على سوق العمل الالكترونية نموذجاً، مجلة قانون العمل والتشغيل " ، المجلد (5)، العدد (4)، الجزائر .
- القحطاني، منيرة سعيد(2022) أثر جائحة كورونا على القطاع المصرفي السعودي : دراسة مطبقة على البنوك السعودية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، جامعة شقراء، المملكة العربية السعودية ، المجلد (6)، العدد (1).
- جعفر، نعمة عبد الإله(2002) " محاسبة التكاليف في البنوك التجارية"، دار الشروق، عمان، الأردن.
- حسين، أحمد حسين على(2002) مقدمة في محاسبة التكاليف الصناعية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- زيود، لطيف ، العمار، رضوان(2007) " القياس المحاسبي لتكلفة الخدمات المصرفية (المصرف الصناعي السوري فرع اللاذقية)، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا ، المجلد (29)، العدد (2)

سعد، عبده جيهان (2020) " تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد"، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، مصر .

سهيلية، سماح(2020) " الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، الجزائر، المجلد(5)، العدد (3).

عاشور، عصافت سيد أحمد ، وآخرون(2017) " استخدام تكاليف تدفقات القيمة في تطوير نموذج سلاسل القيمة لأغراض تدعيم المركز الاستراتيجي للتكاليف فى الوحدات الاقتصادية- دراسة تطبيقية ، مجلة كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، العدد (3).

عبد الستار، خالد محمد(2021) " قياس مدي رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية علي بعض البنوك التجارية المصرية، بحث مقدم إلى المعهد العالي بالمعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة، مصر .

عبد ربه، محمد محمد محمود(2000) " محاسبة التكاليف (قياس تكلفة مخاطر الائتمان المصرفي فى البنوك التجارية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .

عبد، أندلس حامد(2021) " أثر جائحة كورونا على المستهلك المصرفي في عقد القرض التجاري "، مجلة العلوم القانونية، كلية القانون، جامعة بغداد، العراق المجلد (36)، العدد (2).

فوزى، أماني (2021) " دور التحول الرقمي فى القطاع المصرفي المصري في ظل جائحة كورونا :دراسة ميدانية، المجلة الجنائية القومية، مصر، المجلد (644)، العدد (2).

نور، احمد محمد ، شحاتة، السيد شحاتة (2014) " محاسبة التكاليف لأغراض القياس في بيئة التصنيع المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .

Al-Hajri, S., Echchabi, A., Ghayas, S., & Akour, M. A. (2022). Customers' Acceptance of E-banking During the COVID-19 Pandemic: The Case of Oman. In Contemporary Research in Accounting and Finance: Case Studies from the MENA Region (pp. 237-251). Singapore: Springer Nature Singapore.

Riduwan, R. (2022). Islamic Bank Customer Satisfaction and Services during the COVID-19 Pandemic. Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan, 23(1).

Siska, E., Gamal,. (2021). Analysis Impact of Covid-19 Outbreak on Performance of Commercial Conventional Banks: Evidence from Indonesia. International Journal of Social and Management Studies, 2(6), 8-16.

<http://www.emro.who.int/ar/health-topics/corona-virus/1/3/2020>.

<http://www.who.int.12/2/2020>.

MEASURING THE IMPACT OF THE CORONA PANDEMIC ON COSTS OF BANKING SERVICES

Basant R. Hasan⁽¹⁾; Asafet Ashour⁽²⁾ Mahmoud S. ElBokhary⁽³⁾; and Hoda I. A. Helal⁽³⁾

1)Post Grad. Student, Faculty of Graduate Environmental Studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University 3) Faculty of Graduate Environmental Studies and Research, Ain Shams University

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the effect of the Corona pandemic on the costs of banking services, as well as to analyze the cost of banking services, as well as to study the impact of the Corona pandemic on improving the quality of banking services provided to customers, to achieve the objectives of the research, a questionnaire was designed and distributed to officials Executives and employees in the banking services departments of the National Bank of Egypt. the "researchers" used the analytical descriptive approach to complete the research, as well as appropriate statistical tests to test the validity of the hypotheses and answer the research questions, and the research results concluded that there is a statistically significant positive relationship between the Corona pandemic and reducing the costs of banking services. The results show that there is a positive, statistically significant relationship between the Corona pandemic and the improvement of the quality of banking services. Digital transformation in providing banking services to customers in a sustainable manner.

Keywords: Corona pandemic, cost system, banking services, banking sector.