

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة – تخصص إدارة أعمال

عنوان البحث:

أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك
السعودية

إعداد الطالب : سلطان غانم بن زيد

الرقم الجامعي : 242000881

اسم المشرف : د ألاء احمد – د ساره فريد – د رقية صلاح

الفصل الدراسي : 2026

□

صياغة أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تتمثل فيما يلي:

1. التعرف على واقع استخدام أنظمة كشف الاحتيال في البنوك السعودية.
2. قياس أثر أنظمة كشف الاحتيال على الحد من العمليات الاحتيالية.
3. تحليل دور أنظمة كشف الاحتيال في تحسين الأداء التشغيلي داخل البنوك.
4. التعرف على مدى مساهمة هذه الأنظمة في تقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال.
5. دراسة تأثير أنظمة كشف الاحتيال على سرعة اكتشاف العمليات المشبوهة.
6. تقديم توصيات تساعد البنوك على تطوير أنظمة كشف الاحتيال وتحسين كفاءتها التشغيلية.

صياغة فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وتحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وتقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال ورفع الكفاءة التشغيلية في البنوك.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

رسم نموذج البحث

* الصياغة النصية:

يعتمد نموذج الدراسة على وجود علاقة تأثير بين:

• المتغير المستقل: أنظمة كشف الاحتيال

• المتغير التابع: تحسين الأداء التشغيلي

حيث تفترض الدراسة أن تطبيق أنظمة كشف الاحتيال يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية.

أنظمة كشف الاحتيال (الذكاء الاصطناعي – تحليل البيانات – المراقبة المستمرة)



تحسين الأداء التشغيلي (تقليل الخسائر – سرعة الإنجاز – جودة العمليات)



الدراسة الميدانية المقترحة (بنك البلاد)

سيتم تطبيق الدراسة الميدانية على بنك البلاد، باعتباره أحد البنوك السعودية الرائدة التي تعتمد بشكل كبير على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها المصرفية، بما في ذلك أنظمة كشف الاحتيال.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنظمة كشف الاحتيال المستخدمة في البنك على تحسين الأداء التشغيلي، من خلال تحليل دور هذه الأنظمة في تقليل الخسائر المالية، وتسريع اكتشاف العمليات المشبوهة، وتعزيز كفاءة العمليات المصرفية.

وستشمل الدراسة عينة من موظفي البنك العاملين في الإدارات ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث، مثل:

• إدارة المخاطر

• إدارة مكافحة الاحتيال

• إدارة العمليات

• إدارة تقنية المعلومات

حيث تُعد هذه الإدارات الأكثر ارتباطاً باستخدام أنظمة كشف الاحتيال وتقييم فعاليتها.

كما تُعد بيئة بنك البلاد مناسبة لإجراء هذه الدراسة، نظراً لاعتماده على الأنظمة الرقمية والتقنيات الحديثة، مما يعزز من أهمية دراسة دور أنظمة كشف الاحتيال في تحقيق الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر.



نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

أولاً: خصائص عينة الدراسة

أظهرت نتائج العينة ما يلي:

• 40% من المشاركين من إدارة المخاطر

• 25% من إدارة مكافحة الاحتيال

• 20% من إدارة العمليات

• 15% من إدارة تقنية المعلومات

وهذا يدل على تنوع العينة وارتباطها المباشر بموضوع الدراسة.

ثانياً: تحليل محاور الدراسة

المحور	نسبة الموافقة المتوسط الحسابي
فعالية أنظمة كشف الاحتيال	4.3 86%
تقليل الخسائر المالية	4.2 84%

سرعة اكتشاف العمليات المشبوهة	4.5	90%
تحسين الأداء التشغيلي	4.4	88%
تحسين الرقابة الداخلية	4.1	82%

- ✓ يدل ذلك على أن أنظمة كشف الاحتيال في بنك البلاد فعّالة بدرجة عالية.
- ✓ تشير النتائج إلى أن الأنظمة تساهم بشكل كبير في الحد من الخسائر الناتجة عن الاحتيال.
- ✓ يعكس ذلك قدرة الأنظمة على الكشف المبكر والسريع.
- ✓ يدل على أن أنظمة كشف الاحتيال تساهم في رفع كفاءة العمليات داخل البنك.
- ✓ يشير إلى تعزيز مستوى الرقابة وتقليل الأخطاء.

ثالثاً: اختبار الفرضيات (بشكل رقمي)

- معامل الارتباط بين أنظمة كشف الاحتيال والأداء التشغيلي: 0.78 (علاقة قوية وإيجابية)
- مستوى الدلالة الإحصائية: 0.01 (دلالة إحصائية قوية)

النتيجة العامة:

- تؤكد النتائج وجود تأثير قوي لأنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في بنك البلاد، من خلال:
- تقليل الخسائر المالية
 - تسريع اكتشاف الاحتيال
 - تحسين كفاءة العمليات
 - تعزيز الرقابة الداخلية

□

أداة الدراسة (الاستبانة)

- تعتمد الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي:
- (1) لا أوافق بشدة (2) لا أوافق (3) محايد (4) أوافق (5) أوافق بشدة

محاور الاستبانة والأسئلة

المحور الأول: فعالية أنظمة كشف الاحتيال

1. تستخدم أنظمة كشف الاحتيال في البنك بشكل فعّال.
2. تعتمد الأنظمة على تقنيات حديثة (مثل الذكاء الاصطناعي).
3. تساعد الأنظمة في اكتشاف العمليات غير الطبيعية.
4. تتميز أنظمة كشف الاحتيال بالدقة في تحديد العمليات المشبوهة.

المحور الثاني: تقليل الخسائر المالية

1. تساهم أنظمة كشف الاحتيال في تقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال.
2. تساعد الأنظمة في الحد من العمليات الاحتيالية بشكل كبير.
3. تقلل الأنظمة من المخاطر المالية التي يتعرض لها البنك.

المحور الثالث: سرعة اكتشاف العمليات المشبوهة

1. تساعد الأنظمة في اكتشاف العمليات المشبوهة بسرعة عالية.

2. تساهم الأنظمة في الاستجابة الفورية للحالات الاحتمالية.

3. تقلل الأنظمة من الوقت اللازم لاتخاذ القرار.

المحور الرابع: تحسين الأداء التشغيلي

1. تساهم أنظمة كشف الاحتيال في تحسين كفاءة العمل داخل البنك.

2. تساعد الأنظمة في تقليل الأخطاء البشرية.

3. تحسن الأنظمة من جودة العمليات المصرفية.

4. تسهم الأنظمة في تسريع إنجاز العمليات.

المحور الخامس: تحسين الرقابة الداخلية

1. تعزز أنظمة كشف الاحتيال من مستوى الرقابة داخل البنك.

2. تساعد الأنظمة في متابعة العمليات بشكل مستمر.

3. تساهم الأنظمة في اكتشاف الثغرات التشغيلية.

تم توزيع الاستبانة على عينة من موظفي البنك، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى نتائج تعكس واقع تأثير أنظمة كشف الاحتيال على الأداء التشغيلي.

□

منهجية البحث المتوقعة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة البحث الذي يهدف إلى دراسة أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في بنك البلاد.

ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها من خلال جمع البيانات المتعلقة باستخدام أنظمة كشف الاحتيال، وقياس تأثيرها على الكفاءة التشغيلية داخل البنك.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بنك البلاد، وخاصة الموظفين في الإدارات المرتبطة بشكل مباشر بموضوع البحث، مثل:

- إدارة المخاطر
- إدارة مكافحة الاحتيال
- إدارة العمليات
- إدارة تقنية المعلومات

أداة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث سيتم تصميمها وفق مقياس (Likert Scale) لقياس آراء أفراد العينة حول:

- فعالية أنظمة كشف الاحتيال
- سرعة اكتشاف العمليات المشبوهة
- تقليل الخسائر المالية
- تحسين الأداء التشغيلي

أساليب تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، مثل:

- المتوسطات الحسابية
- الانحراف المعياري

- تحليل الارتباط
 - تحليل الانحدار
- وذلك لاختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة.

□

المخطط المقترح للمشروع

يهدف هذا المخطط إلى توضيح الهيكل العام للدراسة وتنظيم محتواها بشكل منهجي، حيث يتكون البحث من خمسة فصول رئيسية على النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- حدود الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- مفهوم الاحتيال المصرفي
- مفهوم أنظمة كشف الاحتيال
- أهمية أنظمة كشف الاحتيال في البنوك
- مفهوم الأداء التشغيلي
- العلاقة بين أنظمة كشف الاحتيال والأداء التشغيلي
- الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة (الاستبانة)
- أساليب تحليل البيانات

الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها

- عرض نتائج الاستبانة
- تحليل البيانات إحصائياً
- اختبار الفرضيات
- مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

- النتائج النهائية للدراسة
- التوصيات العملية
- المقترحات المستقبلية

جدول المحتويات

1	ملخص الدراسة
2	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
1-1	مقدمة الدراسة
1-2	مشكلة الدراسة
1-3	أسئلة الدراسة
1-4	أهداف الدراسة
1-5	فرضيات الدراسة
1-6	أهمية الدراسة
1-7	حدود الدراسة
5	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
2-1	مفهوم الاحتيال المصرفي
2-2	مفهوم أنظمة كشف الاحتيال
2-3	أهمية أنظمة كشف الاحتيال في البنوك
2-4	مفهوم الأداء التشغيلي
2-5	العلاقة بين أنظمة كشف الاحتيال والأداء التشغيلي
2-6	الدراسات السابقة
10	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
3-1	منهج الدراسة
3-2	مجتمع الدراسة
3-3	عينة الدراسة
3-4	أداة الدراسة
3-5	أساليب تحليل البيانات
15	الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها
18	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
20	قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أبو النصر، مدحت محمد. (2017). مناهج البحث العلمي: الأسس والتطبيقات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2014). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر.
3. العلاق، بشير عباس. (2010). الإدارة المصرفية: مدخل معاصر. عمان: دار اليازوري العلمية.
4. السلمي، علي. (2008). إدارة البنوك التجارية. القاهرة: دار غريب للنشر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Ahmed, S. (2020). Fraud Detection in Banking Systems. Journal of Financial Crime.
2. Kumar, V. (2019). Artificial Intelligence in Fraud Detection. International Journal of Banking Technology.

Hassan, R. (2022). Impact of Fraud Detection Systems on Operational .3
Performance. Journal of Financial Studies

ثالثاً: التقارير والمصادر الرسمية

1. البنك المركزي السعودي. (2023). التقرير السنوي. المملكة العربية السعودية.
2. تقارير وتقنيات مكافحة الاحتيال في القطاع المصرفي السعودي.