

عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة

دراسة تطبيقية على بعض شركات التجزئة بالمملكة العربية السعودية: سلاسل لولوهايبيرماركت
السعودية أنموذجاً

إعداد الطالب

عبدالعزیز محمد عید عبدالمجید الشیخ

2021205501

إشراف

د. الفیصل عبد الحمید

د. فایز جرادی

العام الدراسي:

2025م

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع والذي هو نتاج فترة إعداد طويلة

إلى أفراد أسرتي الكريمة الذين كانوا خير عونٍ لي بعد الله سبحانه وتعالى

والذين تكبدوا المشاق حتى نهاية مشوار دراستي الجامعية

وهم يؤدون رسالتهم بكل إخلاص وتضحية...

فلهم مني جزيل الشكر والتقدير

متمنياً لهم دوام التوفيق والسعادة ،،،

عبدالعزیز محمد عید الشیخ ،،،

شكر وتقدير

بكل الحب والتقدير والعرفان أتقدم بشكري وتقديري

لسعادة الدكتور / الفیصل عبد الحمید

والدكتور / فايز جراد

المشرفين على هذا البحث

لجهودهما المتواصلة وإرشادتهما وتوجيهاتهما النيرة طيلة فترة إعداد هذا البحث

(فلهما مني خالص الشكر والتقدير)

وجزاها الله خير الجزاء ،،

عبد العزيز محمد عيد الشيخ ،،

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحديد وتحليل أثر التحول الرقمي على فعالية استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة، وذلك بتحديد أبرز التغيرات التي أحدثها التحول الرقمي في طبيعة وتنوع مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة، وكذلك تقييم مدى مساهمة التقنيات الرقمية الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، تحليلات البيانات الضخمة، البلوك تشين) في تعزيز آليات الكشف عن الاحتيال والوقاية منه. كما هدفت الدراسة أيضاً إلى تحليل التحديات التي تواجه شركات التجزئة في تطبيق استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في ظل التحول الرقمي، وتحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن لشركات التجزئة تبنيها لتعزيز قدرتها على مكافحة الاحتيال في البيئة الرقمية، وأيضاً تقديم إطار مفاهيمي يوضح العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. وتم الاستعانة بأداة الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة الحالية من الموظفين العاملين بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمدينة جدة، ونسبةً لكبر حجم المجتمع وعدم التوصل إليه كاملاً؛ تم أخذ عينة منه تحمل خصائصه وتتجانس معه من حيث تجاوبهم وإمكانية التواصل معهم من قبل الباحث لتشمل غالبية المجتمع وتمثله بأفضل طريقة، ولقد بلغت عينة الدراسة عدد (387) من الموظفين العاملين بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمدينة جدة، وتم استخدام أسلوب العينة العمدية في اختيار العينة.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج؛ يتمثل أهمها في وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر التكنولوجيا الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.723. وأيضاً وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر تحسين العمليات الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.688. وكذلك وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر القيادة الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.681، كما توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر الابتكار الرقمي واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.678.

وأهم ما اوصت به الدراسة؛ توفير الدورات والبرامج والتدريبية التي تساهم في الحفاظ على مستوى وقدرة العاملين في سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية على استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفاعلية، والعمل على توفير البيئة التحتية التكنولوجية التي تساهم في زيادة قدرة سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية على استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفاعلية، وكذلك زيادة قدرتها على مواجهة المخاطر الالكترونية.

جدول المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ب	أهداء
ج	شكر وتقدير
د	المستخلص
هـ- و	جدول المحتويات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1	المقدمة:
2	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
4	تساؤلات الدراسة
4	فروض الدراسة
5	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:
الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري	
8	مقدمة
8	أولاً: الدراسات السابقة
13	التعليق على الدراسات السابقة
16	ثانياً: الإطار النظري
13	المبحث الأول: التحول الرقمي
21	المبحث الثاني: استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
35	تمهيد
35	منهج الدراسة
35	مجتمع وعينة الدراسة
35	مصادر جمع البيانات
36	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
36	أداة الدراسة
37	صدق أداة الدراسة
40	ثبات أداة الدراسة
الفصل الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة ونتائجها	
42	تمهيد
42	أولاً: خصائص عينة الدراسة
45	ثانياً: تحليل محاور الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
54	ملخص نتائج الدراسة
56	توصيات الدراسة
57	مقترحات الدراسة
57	الملخص: Abstract
58	المراجع
61-64	الملاحق: أداة الاستبانة

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجـ
36	جدول رقم(1): طريقة تصحيح مقياس ليكرت
37	جدول رقم(2): معاملات الارتباط لعبارات محور التحول الرقمي
40	جدول رقم(4): معامل الثبات لمحاو أداة الاستبانة
42	جدول رقم(5): توزيع عينة الدراسة وفقاً للخصائص
45	جدول رقم (6). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات التكنولوجيا الرقمية .
46	جدول رقم (7). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تحسين العمليات الرقمية.
47	جدول رقم (8). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات القيادة الرقمية.
48	جدول رقم (9). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات الابتكار الرقمي
49	جدول رقم (10). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة
50	جدول رقم (11). أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة
51	جدول رقم(12): أثر التكنولوجيا الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة
51	جدول رقم(13): أثر تحسين العمليات الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة
52	جدول رقم(14): أثر القيادة الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة
53	جدول رقم(15): أثر الابتكار الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة

فهرس الأشكال

الشكل	رقم الصفحة
شكل رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	43
شكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	43
شكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	43
شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	44
شكل رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	44

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يشهد العالم تحولاً رقمياً غير مسبوق، أثر بشكل عميق على مختلف القطاعات الاقتصادية، ومنها قطاع التجزئة. هذا التحول، الذي يتمثل في تبني التقنيات الرقمية المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، والبلوك تشين، أحدث ثورة في كيفية عمل الشركات وتفاعلها مع العملاء. ومع الفرص الهائلة التي يتيحها هذا التحول، تبرز تحديات جديدة، لعل أبرزها تزايد مخاطر الاحتيال التي تتخذ أشكالاً أكثر تعقيداً وتطوراً، فمع تزايد المعاملات الرقمية، تتسع مساحة تعرض الشركات والمستهلكين لعمليات الاحتيال، مما يستدعي تطوير استراتيجيات فعالة للتخفيف من هذه المخاطر.

وتُعد المخاطر الإلكترونية من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في العصر الرقمي، حيث أصبحت تهديدات مثل الهجمات السيبرانية، وفقدان البيانات، والاحتيال الإلكتروني أكثر انتشاراً من أي وقت مضى في هذا السياق؛ تساهم عملية التحول الرقمي في تطوير الأنظمة والخدمات، لكن هذا التحول يأتي أيضاً مع مجموعة من المخاطر التي قد تؤثر سلباً على أمان المعلومات، حيث تواجه المؤسسات التي لا تمتلك استراتيجيات أمان فعالة خطر التعرض لخرق البيانات، مما يهدد قدرتها على تقديم خدمات موثوقة وفعالة (المُرشد، 2022). كما أنّ التحول الرقمي يُبرز تحديات جديدة تتعلق بالأمن السيبراني مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في معالجة البيانات، وتقديم الخدمات، وإدارة المعلومات؛ يُصبح من الضروري فهم كيف يُمكن أن يؤدي هذا التحول إلى زيادة المخاطر السيبرانية، وكيفية تأثير هذه المخاطر على أداء المؤسسات وسمعتها العامة (السيد، 2020).

ويمكن للتحول الرقمي أن يُساهم في توسيع نطاق الخدمات المالية وتوفيرها لمزيد من الأشخاص؛ كما يُمكن أن يُساهم في تعزيز مستوى الوعي المالي لدى الأفراد، وأنّ للتحول الرقمي دور مهم في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال زيادة كفاءة القطاع المالي وخفض التكاليف، كما يُمكن أن يُساهم في خلق فرص عمل جديدة وتحسين مستوى المعيشة (الرتيق، 2024، ص 14397).. وأيضاً يؤدي التحول الرقمي إلى زيادة حدة المنافسة في قطاع الخدمات المالية، حيث تُصبح الشركات التي تقدم منتجات وخدمات رقمية مبتكرة أكثر قدرة على جذب العملاء والاحتفاظ بهم، وبالتالي فالشركات المالية مُطالبَة بالابتكار والتكيف مع التغييرات في السوق للحفاظ على قدرتها التنافسية. أما الحكومات فتعُلب دوراً هاماً في توفير بيئة مواتية للتحول الرقمي في قطاع الخدمات المالية، وذلك من خلال وضع سياسات تنظيمية داعمة وتوفير البنية التحتية اللازمة، وتشجيع الابتكار.

وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي وتأثيره على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة، وتقديم فهم شامل لكيفية مساهمة التقنيات الرقمية في تعزيز آليات الكشف عن الاحتيال والوقاية منه، بالإضافة إلى التحديات التي قد تنشأ في هذا السياق.

مشكلة الدراسة:

تُعد ظاهرة الاحتيال إحدى أبرز التحديات التي تواجه قطاع التجزئة على مستوى العالم، وتتفاقم هذه المشكلة مع التوسع في اعتماد التقنيات الرقمية والمنصات الإلكترونية. ففي عام 2023، بلغت خسائر الاحتيال في التجارة الإلكترونية العالمية ما يقرب من 48 مليار دولار أمريكي، ومن المتوقع أن تستمر هذه الأرقام في الارتفاع. وتشير الإحصائيات إلى أن الاحتيال عبر الإنترنت يمثل نسبة كبيرة من إجمالي حالات الاحتيال، حيث يعتمد المحتالون على أساليب متطورة تستغل الثغرات الأمنية في الأنظمة الرقمية أو تستهدف المستهلكين مباشرة عبر التصيد الاحتيالي أو الاحتيال الهندسي.

ويواجه قطاع التجزئة تحديًا مزدوجًا يتمثل في مواكبة الابتكارات الرقمية مع ضمان أمن المعاملات وحماية بيانات العملاء. فعلى الرغم من أن التحول الرقمي يوفر أدوات قوية لمكافحة الاحتيال، مثل أنظمة كشف الاحتيال القائمة على الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، إلا أنه يفتح أيضًا آفاقًا جديدة للمحتالين لتطوير أساليبهم. تكمن المشكلة في عدم وجود فهم شامل لكيفية تأثير التحول الرقمي على فعالية استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة، وما هي التحديات والفرص التي تنشأ عن هذا التفاعل. هل تؤدي التقنيات الرقمية الحديثة إلى زيادة قدرة الشركات على اكتشاف الاحتيال والوقاية منه بشكل فعال، أم أنها تخلق بيئة أكثر تعقيدًا تتطلب استراتيجيات أمنية متطورة باستمرار؟ إن الإجابة على هذه التساؤلات ستسهم في مساعدة شركات التجزئة على تطوير استراتيجيات أكثر مرونة وفعالية لمواجهة التهديدات الاحتيالية المتزايدة في العصر الرقمي.

وتتضح مشكلة الدراسة عندما نلاحظ أن المنظمة رُغم جهودها في التحول الرقمي إلا أنها تُعاني من غياب استراتيجيات فعالة للتصدي للمخاطر الإلكترونية. وتبرز هذه الدراسة في الحاجة إلى إجراء تحليل عميق حول كيفية تأثير التحول الرقمي على أمان المعلومات مع التركيز على التحديات الحالية والحلول المحتملة، حيث تُعتبر هذه المشكلة مهمة (عبدالقادر، 2023).

فعملية التحول الرقمي لها تأثير كبير على إدارة المخاطر؛ وباستخدام تحليل السيناريوهات واختبار الإجهاد يُمكن التغلب على التحديات الكبيرة التي تواجهها الشركات، وأن هذا الأمر معقد ويتطلب مهارة عالية لتجاوز الأزمات، وأن الانتقال من العمل بطريقة تقليدية يدوية إلى العمل باستخدام التكنولوجيا المتطورة يلزم وجود بعض التحديات والعقبات التي لا بدّ من معرفتها والعمل على تجاوزها (جعفر، 2024، ص 118). كما أن التحول الرقمي عبارة عن عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها (البار والمرحبي، 2018).

وأنّ تقنية التحول الرقمي أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية التي تسعى إليها الشركات التجارية بصفة خاصة والمؤسسات الحكومية بصفة عامة؛ نظراً لما تقدمه هذه التكنولوجيا الذكية من فوائد كتغيير ثقافة الابتكار من خلال أساليب جديدة لممارسة الأعمال التجارية ومختلف المعاملات مع القطاع الحكومي. وكذا تقنية تقديم الخدمات

للجمهور لأنّ التحول الرقمي ليس ميكنة العمليات التقليدية فقط، وإنما تغيير في نماذج الأعمال بفكر إبداعي وقدرات تقنية. ومن ثمة إنّ عملية التحول الرقمي أصبحت ضرورة ملحة يفرضها التطور المتسارع في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة الشركات والمؤسسات التجارية (سلايمي، 2019، ص 947).

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في جانبين رئيسيين هما:

أولاً: الأهمية العلمية:

- تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إثرائها للأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة مخاطر الاحتيال، خاصة في قطاع التجزئة الذي يشهد تطورات متسارعة.
- تساهم الدراسة في سدّ الفجوة المعرفية حول التفاعل بين التقنيات الرقمية وظواهر الاحتيال المعقدة، وتقديم إطار نظري شامل يربط بين مفهومي التحول الرقمي واستراتيجيات التخفيف من المخاطر.
- كما أنّ الدراسة توفر رؤى جديدة حول كيفية تطوير استراتيجيات مكافحة الاحتيال في ظل التحديات التي تفرضها البيئة الرقمية، مما يفتح آفاقاً لبحوث مستقبلية في هذا المجال.

ثانياً: الأهمية العملية:

- تقدم هذه الدراسة إرشادات وتوصيات عملية لمديري ومسؤولي الأمن السيبراني وإدارة المخاطر في شركات التجزئة.
- يؤمل أن تساعد النتائج في فهم أعمق لطبيعة مخاطر الاحتيال في العصر الرقمي، وكيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة في تعزيز قدراتهم على الكشف عن الاحتيال والوقاية منه.
- كما ستسهم الدراسة في صياغة سياسات وإجراءات أكثر فعالية لمواجهة التهديدات الاحتيالية المتطورة، مما يؤدي إلى تقليل الخسائر المالية وتعزيز ثقة المستهلكين.
- ستفيد الدراسة المشرعين والجهات الرقابية في تطوير أطر تنظيمية تتناسب مع طبيعة المخاطر الرقمية وتدعم جهود مكافحة الاحتيال في قطاع التجزئة.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس:

الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو تحديد وتحليل أثر التحول الرقمي على فعالية استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

الأهداف الفرعية:

1. تحديد أبرز التغيرات التي أحدثها التحول الرقمي في طبيعة وتنوع مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.
2. تقييم مدى مساهمة التقنيات الرقمية الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، تحليلات البيانات الضخمة، البلوك تشين) في تعزيز آليات الكشف عن الاحتيال والوقاية منه.

3. تحليل التحديات التي تواجه شركات التجزئة في تطبيق استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في ظل التحول الرقمي.

4. تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن لشركات التجزئة تبنيها لتعزيز قدرتها على مكافحة الاحتيال في البيئة الرقمية.

5. تقديم إطار مفاهيمي يوضح العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيس:

ما أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة؟

التساؤلات الفرعية:

1. كيف أثر التحول الرقمي على طبيعة وتنوع مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة؟
2. ما هو الدور الذي تلعبه التقنيات الرقمية الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، تحليلات البيانات الضخمة، البلوك تشين) في تعزيز آليات الكشف عن الاحتيال والوقاية منه في قطاع التجزئة؟
3. ما هي أبرز التحديات التي تواجه شركات التجزئة عند تطبيق استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في بيئة التحول الرقمي؟
4. ما هي أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن لشركات التجزئة تبنيها لتعزيز قدرتها على مكافحة الاحتيال في ظل التحول الرقمي؟

فروض الدراسة:

الفرض الرئيس:

يؤثر التحول الرقمي بشكل إيجابي على فعالية استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

الفروض الفرعية:

- يزيد التحول الرقمي من تعقيد وتنوع مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.
- تساهم التقنيات الرقمية الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة) بشكل كبير في تحسين قدرات الكشف عن الاحتيال والوقاية منه في قطاع التجزئة.
- يواجه تطبيق استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في ظل التحول الرقمي تحديات تتعلق بمتطلبات البنية التحتية والخبرات الفنية.
- تعتمد فعالية استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة في البيئة الرقمية على تبني الشركات لأفضل الممارسات الأمنية والتقنيات المتقدمة.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

تستند هذه الدراسة إلى مزيج من النظريات العلمية التي توفر إطارًا تحليليًا لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة مخاطر الاحتيال.

1-نظرية البيانات الكبيرة (Big Data Theory)

تُعد نظرية البيانات الكبيرة من أهم المفاهيم في عصر المعلومات الحديث، حيث تُتيح تحليل كميات ضخمة من البيانات من مصادر متعددة، مما يساعد على اتخاذ قرارات أكثر فعالية، يعتمد تحليل البيانات الكبيرة على مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تمكن المؤسسات من استخراج أنماط ومعلومات ذات مغزى من البيانات؛ مما يساهم في تحسين جودة التقارير التجارية المتكاملة. وتعتبر جودة التقارير المتكاملة من العناصر الأساسية التي تؤثر على شفافية الأعمال وموثوقيتها، فكلما كانت المعلومات المقدمة دقيقة وشاملة؛ زادت قدرة المؤسسات على التفاعل مع المساهمين وأصحاب المصلحة. وتساهم البيانات الكبيرة في تعزيز هذه الجودة من خلال توفير رؤى أعمق وتحليل دقيق، مما يُساعد في تحديد الاتجاهات والتوجهات في السوق. علاوة على ذلك؛ تبرز أهمية التكنولوجيا في تحسين فعالية عملية صنع القرار. فالتحليلات المتقدمة مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة؛ تساهم في توفير توصيات قائمة على البيانات تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات استراتيجية تستند إلى معلومات موثوقة، حيث تتسم المنافسة بالشدّة، ويمكن أن تكون هذه التحليلات عاملاً حاسماً في التفوق التنافسي. وتُظهر الدراسات السابقة أن هناك ارتباطاً قوياً بين استخدام البيانات الكبيرة وجودة التقارير، حيث تُشير الأبحاث إلى أنّ المؤسسات التي تستثمر في تكنولوجيا البيانات الكبيرة تستطيع تحسين جودة المعلومات المعروضة؛ مما يساهم في تعزيز الثقة بين الشركة والمستثمرين، ويؤدي في النهاية إلى زيادة العوائد المالية (مروحي وأبوعنزة، 2024، ص 327).

2-نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV)

تُشير نظرية الموارد والقدرات إلى أن الميزة التنافسية للمؤسسة تنبع من امتلاكها واستغلالها لموارد وقدرات فريدة وقيمة. في سياق هذه الدراسة، يمكن اعتبار التقنيات الرقمية والمعرفة المتراكمة في مجال إدارة مخاطر الاحتيال موارد قيمة تساهم في تعزيز قدرة شركات التجزئة على التخفيف من هذه المخاطر. فالشركات التي تستثمر في تطوير بنيتها التحتية الرقمية وتبني حلولاً مبتكرة للكشف عن الاحتيال، ستكتسب قدرة أكبر على حماية أصولها ومعاملاتها (بارني - 1991 - ص 105). تُركز هذه النظرية على كيفية استغلال الشركات للموارد المادية وغير المادية لإنشاء قيمة والمحافظة على ميزتها التنافسية، والتي تشمل في هذه الحالة قدرتها على إدارة المخاطر بفعالية في بيئة رقمية متغيرة.

3-نظرية الانتشار والابتكار (Diffusion of Innovations Theory)

توضح نظرية الانتشار والابتكار كيف تنتشر الأفكار والتقنيات الجديدة داخل نظام اجتماعي بمرور الوقت (روجرز - 2003 - ص 180). في سياق التحول الرقمي ومكافحة الاحتيال، يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية تبني شركات

التجزئة للتقنيات الرقمية الجديدة واستراتيجيات مكافحة الاحتيال المبتكرة. فهي تساعد في تحليل العوامل التي تؤثر على سرعة تبني هذه التقنيات، مثل الميزة النسبية، والتوافق، والتعقيد، والقابلية للاختبار، والقابلية للملاحظة. كما أنها تسلط الضوء على دور "المبتكرين" و"المتبنين الأوائل" في قيادة التغيير ونشر الممارسات الأمنية المتقدمة في القطاع.

4- نظرية الوكالة (Agency Theory)

يمكن تطبيق نظرية الوكالة لفهم العلاقات بين الأطراف المختلفة في سياق مخاطر الاحتيال، مثل العلاقة بين الإدارة والمساهمين، أو بين شركات التجزئة وعملائها (جنسن ومكلينج - 1976 - ص 305). تُشير هذه النظرية إلى وجود تضارب محتمل في المصالح بين الوكيل (على سبيل المثال، الإدارة التي قد تتخذ قرارات تؤثر على الأمان) والأصيل (مثل المساهمين الذين يسعون لتعظيم أرباحهم وتقليل المخاطر). في سياق الاحتيال، يمكن أن تساعد النظرية في تحليل كيفية قيام الشركات بوضع آليات رقابية وتدابير أمنية للحد من ممارسات الاحتيال التي قد تنشأ من قبل وكلاء داخليين أو خارجيين، وكيفية استخدام التحول الرقمي لتقليل هذه المخاطر وتعزيز الشفافية والمساءلة.

ويرى الباحث أن الاختيار لهذه النظريات الأربع يعكس فهمًا عميقًا ومعقدًا لموضوع البحث. فهي لا تكتفي بتناول الجانب التكنولوجي (البيانات الكبيرة والابتكار)، بل تمتد لتشمل الجانب الاستراتيجي للمؤسسة (الموارد والقدرات) والجانب السلوكي والتنظيمي (الوكالة). هذا النهج المتكامل سيمكن البحث من تقديم رؤية شاملة ومستنيرة حول كيفية تأثير التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

مقدمة:

يستعرض هذا الفصل أهم الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، كما يضم الإطار النظري لمبحثين: المبحث الأول يتناول التحول الرقمي، والمبحث الثاني يتناول استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة. بينما يتناول المبحث الثالث: أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة؛ وذلك على النحو التالي:

أولاً: الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت بشكل مباشر أو غير مباشر أثر التحول الرقمي على مخاطر الاحتيال، أو استراتيجيات التخفيف منها في قطاع التجزئة أو قطاعات أخرى. وهذه أهم الدراسات وأبرزها على حد علم الباحث؛ وذلك على النحو التالي:

أعدّ مروحي وأبو عزة (2024). دراسة بعنوان: أثر التحول الرقمي على تقليل المخاطر الالكترونية: دراسة تطبيقية على الهيئة السعودية للمياه. هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التحول الرقمي على تقليل المخاطر الالكترونية من خلال دراسة تطبيقية على الهيئة السعودية للمياه. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات، واشتملت عينة الدراسة على (350) فرداً من العاملين بالهيئة. وتناولت الدراسة أبعاد التحول الرقمي بما في ذلك الأنشطة المتعلقة بالعمليات الإدارية، الإجراءات البنكية، الموارد البشرية، والأنشطة المتعلقة بالعملاء. وأظهرت النتائج أنّ التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تقليل المخاطر الالكترونية مثل الهجمات السيبرانية، وفقدان البيانات، والاحتيال الإلكتروني، وقد تبين أنّ التحول الرقمي بأبعاده المختلفة يساعد في تعزيز الأمان السيبراني وتحسين أداء الهيئة في تقديم خدماتها. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التحول الرقمي من خلال تحسين البنية التحتية التقنية وتوفير التدريب المستمر للموظفين لمواكبة التحديات السيبرانية المتزايدة.

كما أجرى الرتيق (2024). دراسة بعنوان: تحليل أثر التحول الرقمي على استراتيجيات الشركات المالية في المملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على استراتيجيات الشركات المالية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحديد مدى اعتماد الشركة المالية على التكنولوجيا الرقمية في أعمالها؛ والتعرف على استراتيجيات الشركات المالية في تحديد الأهداف المالية، والتعرف على استراتيجيات الشركات المالية في تطوير المنتجات والخدمات واستراتيجياتها في إدارة المخاطر الناتجة عن التحول الرقمي، واستراتيجياتها في الاستثمار والتمويل، وفي تحسين الأداء العام للشركة. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها وذلك من خلال الاعتماد على استبيان موجهة لموظفي الشركات المالية في المملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ حيث تعتمد الشركات المالية بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية في مختلف جوانب أعمالها، كما تبين أنّ الشركات المالية تستخدم استراتيجيات متنوعة في تحديد الأهداف المالية مع اعتماد كبير على مؤشرات الأداء الرئيسية الرقمية وبرامج التحليل المالي الرقمي. كما بينت النتائج أنّ هناك اعتماداً كبيراً على التقنيات الرقمية لتطوير المنتجات

والخدمات؛ مع استخدام تطبيقات الهاتف المحمول وتقنيات تطوير البرمجيات المرنة. وأظهرت نتائج اختبار الانحدار الخطي بين متغير التحول الرقمي واستراتيجيات الشركات المالية وجود علاقة دالة إحصائية بينهما مما يُشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على استراتيجيات الشركات المالية. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين أنظمة الأمان السيبراني وتبني استراتيجيات تحليل الأداء لتحديد الأهداف المالية بدقة وتحسين الأداء العام، ويجب على الشركات تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر الناتجة عن التحول الرقمي باستخدام تقنيات التشفير وأنظمة الكشف عن الاحتيال الرقمية. كما أوصت بضرورة تطوير منتجات وخدمات مبتكرة للاستمرار في تحقيق النمو والتنافسية.

أما دراسة جاد (2024). تأتي بعنوان: انعكاسات مخاطر التحول الرقمي على عملية المراجعة: دراسة ميدانية. قامت العديد من المؤسسات في عصر التقدم التكنولوجي وتطوره السريع بتبني التحول الرقمي بشكل متزايد للحفاظ على ميزتها التنافسية في ظل تطور المشهد التجاري، حيث يشمل التحول الرقمي دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب المؤسسة، مما يغير بشكل جوهري كيفية عملها وقيمتها للمعنيين بها، وبينما يجلب هذا التحول فوائد عديدة؛ يتسبب أيضاً في مجموعة من المخاطر، ومع تحول المشهد التقليدي للمراجعة والذي كان في السابق يعتمد بشكل رئيس على الورق والعمل اليدوي؛ إلى الأرضية الرقمية المعقدة وترقية المؤسسات لعملياتها؛ يواجه المراجعين تحديات وتعقيدات جديدة لضمان نزاهة وأمان وموثوقية المعلومات المالية، ونتيجةً لذلك أصبح فهم وتخفيف أثر المخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي أمراً حيوياً للمراجعين للحفاظ على مصداقية وفعالية عمليات المراجعة الخاصة بهم، حيث تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف المخاطر المتعددة المضمنة في رحلة التحول الرقمي والانغماس في تأثيرها العميق على عملية المراجعة، ومحاولة الوصول إلى أفضل الممارسات والاستراتيجيات للتخفيف من هذا التأثير.

وتأتي دراسة الحداد (2022). بعنوان: أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي: دراسة ميدانية في البنوك المصرية. تهدف الدراسة إلى استكشاف تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي في المؤسسات المصرفية وتحديد أثر ذلك التطبيق على محورين أساسيين الأول نشاط المراجعة الداخلية والاني الشمول المالي داخل البنوك التجارية المصرية وانعكاسه على تحقيق التنمية المستدامة وفقاً لرؤية مصر 2030. وقد سعت الدراسة لتحقيق هذا الهدف من خلال صياغة فرضين رئيسيين ينص الفرض الأول على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق آليات التحول الرقمي بالبنوك على نشاط المراجعة الداخلية". وينص الفرض الثاني على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق آليات التحول الرقمي بالبنوك على تحقيق الشمول المالي". واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي من خلال تحليل الدراسات والآراء السابقة إلى جانب إعداد الدراسة الميدانية لتجميع البيانات وذلك عن طريق التحليل الإحصائي لبيانات (150) قائمة استقصاء تم الحصول عليها من عينة الدراسة المتمثلة في أربع فئات هم مديري المراجعة الداخلية، المراجعين الداخليين، موظفي تكنولوجيا المعلومات بالبنوك التجارية الحكومية المصرية والأكاديميين بالجامعات المصرية وذلك لاختبار فروض الدراسة. وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير قوي لتطبيق آليات التحول الرقمي في البنوك

على تطور إجراءات المراجعة الداخلية بها، كما أثبتت النتائج وجود دور لتطبيق التكنولوجيا الرقمية في أداء المعاملات البنكية واستخدام التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية في تحقيق الشمول المالي بالبنوك المصرية والذي ينعكس بدوره على تحقيق التنمية المستدامة. وتُعد هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تعني بمناقشة أثر تطبيق التكنولوجيا الرقمية على نشاط المراجعة الداخلية وكذلك الشمول المالي في البنوك المصرية والتي ركزت على البنوك التجارية الحكومية، حيث تسهم الدراسة في المجال الأكاديمي بتقديم نتائج وتوصيات يمكن للباحثين الاعتماد عليها في دراساتهم ويمكن للجهات التنظيمية لمهنيي المحاسبة والمراجعة الاسترشاد بها في إصدار تعليماتهم وإرشاداتهم، كما تفتح المجال للأبحاث المستقبلية باستكمال ما بدأته الدراسة. وقد أوصت الدراسة بضرورة وأهمية الاعتماد على تكنولوجيا التحول الرقمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، كما أنه ينبغي على مهنيي المحاسبة والمراجعة التطوير من أساليبها وأدواتها لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، ويجب على منظمي المهنة ومصدري المعايير الاهتمام بتعديل المعايير وإصدار التعليمات بما يسمح بالتغيير استجابةً للتغيرات بيئة الأعمال المحيطة لتحسين القدرة على المنافسة والاستمرارية.

وفي ذات السياق أعد المطيري.(2022). دراسة بعنوان: دور آليات التحول الرقمي في تفعيل مدخل المراجعة على أساس المخاطر لتعزيز جودة عملية المراجعة. هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق المراجعة على أساس المخاطر والحد من الخداع المالي في الشركات المقيدة بسوق الأوراق المالية الكويتية. وتوصل البحث إلى النتائج التالية: يتطلب نجاح التحول الرقمي كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات، تغيير نظام التعليم والتعلم لتوفير مهارات جديدة وكوادر بشرية مستقبلية قادرة على تحقيق التميز في العمل الرقمي وتحقيق الرفاهية الاجتماعية. يركز نجاح التحول الرقمي كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات على إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول السريع إليها، وتحسين جودة خدماتها، فضلا عن ملائمة تكاليفها بالوحدات الحكومية. تقوم استراتيجيات التحول الرقمي على أربعة أبعاد أساسية تتمثل في: استخدام التقنيات، التكنولوجيا لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية ودعم رؤيتها المستقبلية، والتغيرات في خلق القيمة، والتغيرات الهيكلية، وأخيرا الجوانب المالية اللازمة للتحول الرقمي. وأوصت الدراسة بـ يجب استيفاء كافة المكونات التقنية التي تدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، مع تأمين متطلبات إعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية، وإرساء الأطر والتشريعات القانونية التي تكفل التطبيق الجيد، وتحد من حالات الخلل والفساد المالي والإداري. تأهيل جيل جديد من المحاسبين والإداريين علميا وعمليا لمواكبة متطلبات تطبيق آليات التحول ارقمي وتعظيم الاستفادة منها. تنظيم المزيد من المؤتمرات المحلية والدولية التي تناول مستحدثات الثورة الصناعية الرابعة وتطبيقاتها المختلفة، وانعكاساتها على تطور الجانب الأكاديمي، والمهني لقطاع العلوم التجارية.

بينما أجرى شاهين.(2022). دراسة بعنوان: أثر تفعيل آليات المراجعة القضائية لعمليات التحول الرقمي على الحد من الفساد والاحتيال المالي بالبيئة المصرية. هدفت الدراسة تحديد أثر تفعيل آليات المراجعة القضائية لعمليات

التحول الرقمي للحد من الفساد والاحتيال المالي بالبيئة المصرية، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من (العاملين بالإدارة العليا - المراجعين الخارجيين - العاملين بإدارة المراجعة الداخلية - الأكاديميين بأقسام المحاسبة والمراجعة بكلية التجارة)، وباستخدام بعض الأساليب الإحصائية منها: أسلوب تحليل الارتباط وأسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Regression Analysis وأسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA. وخلصت الدراسة الميدانية إلى وجود علاقة قوية بين آليات المراجعة القضائية لعمليات التحول الرقمي والحد من الفساد والاحتيال المالي، كما أن كل من أساليب المراجعة القضائية والمهارات والمتطلبات التي يجب توافرها في المراجعين القضائيين ذو تأثير معنوي للحد من الفساد والاحتيال المالي في البيئة المصرية، وأن المقومات والمتطلبات اللازمة لتفعيل آليات المراجعة القضائية ذو تأثير غير معنوي للحد من الفساد والاحتيال المالي بالبيئة المصرية.

أما دراسة القحطاني ومهدي (2022). أجريا دراسة بعنوان: أبعاد إدارة المخاطر الاستراتيجية (مخاطر الوثائق والمعلومات، مخاطر السمعة التنظيمية، مخاطر الثقافة التنظيمية، مخاطر الموارد البشرية) ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المخاطر الاستراتيجية بأبعادها (مخاطر الوثائق والمعلومات، مخاطر السمعة التنظيمية، مخاطر الثقافة التنظيمية، مخاطر الموارد البشرية) في تحقيق التنمية المستدامة بأبعادها (بعد بيئي، بعد اجتماعي، بعد تكنولوجي، بعد اقتصادي) في وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير، والتعرف على مستوى إدراك موظفي الوزارة بأهمية إدارة المخاطر الاستراتيجية في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة. واتبع هذا البحث استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات الأولية، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير، وبلغ عددهم (1242) مبحوثاً. حيث تم دراسة عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (292) فرد. وتم استخدام برامج الحزمة الإحصائية SPSS و AMOS لتحليل البيانات حيث اعتمد عدداً من الأساليب الإحصائية في تحليل فرضيات البحث وأسئلته. وقد خلصت نتائج البحث إلى مجموعة من النتائج الرئيسية منها ، حصل المحور الأول: إدارة المخاطر الاستراتيجية على متوسط حسابي (4.33) ووزن نسبي قدره (86.53%) وهي درجة موافقة في الاستجابة على أبعاد هذا المحور. بينما حصل المحور الثاني: التنمية المستدامة على متوسط حسابي (4.26) ووزن نسبي قدره (85.10%) وهي درجة موافقة في الاستجابة على أبعاد هذا المحور ، أيضاً هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لإدارة المخاطر الاستراتيجية بأبعادها في تحقيق التنمية المستدامة بأبعادها ، وتوصل البحث لعدد من التوصيات منها: وجوب تقدير المخاطر الاستراتيجية بصورة دورية ومستمرة، وذلك نظراً للمخاطر العالية التي قد تطرأ على استراتيجية الوزارة بشكل عام، والعمل على تبني فكرة التنمية المستدامة في تعزيز الجانب الإداري للمخاطر الاستراتيجية، وتعزيز تطبيق نظام إطار COSO كنموذج لتقييم إدارة المخاطر الاستراتيجية في وزارة البيئة والمياه والزراعة، وإشراك الخبراء الخارجية في تحديد المخاطر الاستراتيجية للوزارة مع مراعاة خصوصية كل قطاع.

بينما أجرى فرادي ومنزري (2021). دراسة بعنوان: مخاطر المصارف الإسلامية في ظل التكنولوجيا المالية وسبل إدارتها. تهدف الدراسة إلى التعريف بالمصارف الإسلامية والتكنولوجيا المالية، وكذا تسليط الضوء على واقع هذه المصارف في ظل تأثير هذا النوع من التكنولوجيا في أعمالها، والمخاطر التي تكتنفها أثناء تأدية هذه الأعمال لعملائها والذين يفضلون في وقتنا الحاضر إتمام تعاملاتهم المصرفية ضمن بيئة رقمية، وقد تنوعت بين مخاطر استراتيجية وتشغيلية وقانونية وتنظيمية ومخاطر السمعة ومخاطر سيبرانية ومخاطر أخرى كمخاطر السيولة والائتمان والسوق ومخاطر صيغها الإسلامية... إلخ. وقد تم استخلاص أهم السبل لإدارة هذه المخاطر انطلاقاً من اتباع مراحل وانتهاج أساليب في ذلك، وتوفير متطلبات وآليات معينة بدءاً من الاهتمام بوظائف بيئتها الداخلية إلى الالتزام والتقييد بالأطر والتشريعات والمعايير الموضوعية من قبل المصارف المركزية ومختلف الهيئات والمؤسسات والمنظمات الدولية في بيئتها الخارجية.

وتأتي دراسة (بلقاسي، 2018). بعنوان: أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقاً لـ Cobit 5 على مخاطر نظم المعلومات الالكترونية : دراسة ميدانية على المعاهد العالية الخاصة. هدفت الدراسة إلى إيضاح مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودراسة إمكانية استخدام كوبت 5 كأحد أطر هذه الحوكمة ودراسة التأثير الناتج عن تطبيق مفهوم الحوكمة على تخفيض فجوة المخاطر في نظم المعلومات الإلكترونية، انبثقت فكرة البحث من التطورات المستمرة التي تواجه منظمات الأعمال المختلفة والمتمثلة في استخدام التقنيات، الحديثة والتكنولوجيا المتقدمة لأداء هذه المهام وما يتبع ذلك من تحديات ومخاطر تواجه استخدام هذه التكنولوجيا والتي تتوازي مع المزايا التنافسية التي تحرص عليها منظمات الأعمال كان هذا من الأسباب الدافعة إلى القيام بالبحث لمحاولة الوصول إلى تطبيق الحوكمة واستفادة منظمات الأعمال من التكنولوجيا المتلاحقة وملاحقة الفجوة بين التوقع والواقع ، استخدمت الباحثة لاختبار فروض البحث استبيان تم تطبيقه على عينة من المستثمرين والعاملين في المؤسسات التعليمية الخاصة كأحد نماذج منظمات الأعمال التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل دائم حيث تم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 140 مفردة، هدف الاستبيان إلى معرفة آراء عينة البحث حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها الفاعل في معالجة فجوة المخاطر، اسفر البحث عن عدة نتائج أهمها أن استخدام مفاهيم حوكمة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى انخفاض فجوة المخاطر وما هو فعلي في نظم المعلومات الإلكترونية بالإضافة إلى القدرة على اتخاذ القرار المناسب والاستفادة القصوى من الموارد المتاحة وفاعلية استخدامها، توصي الباحثة بتبني المفاهيم الحديثة مثل التعلم بالهاتف الذكي والكتاب الإلكتروني وغيره من المفاهيم التي تعد الاستثمار وترفع هامش الربح لدى المستثمرين بشرط استخدام أطر الحوكمة.

التعليق على الدراسات السابقة:

أولاً: أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تتشارك الدراسة الحالية، التي تركز على أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة، مع الدراسات السابقة في عدة نقاط جوهرية:
- المحور الأساسي للتحول الرقمي والمخاطر: جميع الدراسات، بما في ذلك دراستك، تدور حول العلاقة بين التحول الرقمي والمخاطر المرتبطة به. فدراسات مروحي وأبوعنزة (2024)، والرتيق (2024)، وجاد (2024)، والحداد (2022)، والمطيري (2022)، وشاهين (2022)، وفرادي ومنزري (2021) جميعها تسلط الضوء على تأثير تبني التقنيات الرقمية على أنواع مختلفة من المخاطر (السيبرانية، المالية، التشغيلية، إلخ).
- الاعتراف بوجود مخاطر الاحتيال: تتقاطع دراستك مع الدراسات الأخرى في الإقرار بأن التحول الرقمي، رغم فوائده، يولد مخاطر احتيال جديدة أو يزيد من تعقيد القائمة منها. على سبيل المثال، ذكرت دراسة مروحي وأبوعنزة (2024) بوضوح "الاحتيال الإلكتروني" كأحد المخاطر، كما أشارت دراسة الرتيق (2024) إلى أهمية "أنظمة الكشف عن الاحتيال الرقمية" في إدارة المخاطر الناتجة عن التحول الرقمي. وتناولت دراسة شاهين (2022) بشكل مباشر "الفساد والاحتيال المالي".
- أهمية الاستراتيجيات والآليات للتخفيف من المخاطر: تؤكد جميع الدراسات على ضرورة وجود استراتيجيات وآليات لمواجهة هذه المخاطر. فدراستك تسعى لتحديد استراتيجيات التخفيف، وهذا يتفق مع توصيات دراسات سابقة مثل الرتيق (2024) التي أوصت بتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، ودراسة جاد (2024) التي بحثت عن أفضل الممارسات والاستراتيجيات للتخفيف من تأثير مخاطر التحول الرقمي.
- الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي: يبدو أن معظم الدراسات السابقة (مروحي وأبوعنزة، 2024؛ الرتيق، 2024؛ الحداد، 2022؛ شاهين، 2022) استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وغالبًا ما اعتمدت على الاستبيانات كأداة لجمع البيانات. من المرجح أن تتبع دراستك نهجًا مشابهًا في تصميمها المنهجي.
- التوصية بتحسين البنية التحتية والتدريب: هناك إجماع بين الدراسات على ضرورة تحسين البنية التحتية التقنية وتوفير التدريب المستمر للموظفين كجزء من استراتيجية التعامل مع المخاطر الرقمية. هذا يتوافق مع أي استراتيجية شاملة تهدف إلى التخفيف من مخاطر الاحتيال الناتجة عن التحول الرقمي.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- على الرغم من أوجه الشبه، توجد اختلافات واضحة بين دراستك المقترحة والدراسات السابقة، مما يمنح دراستك خصوصيتها وأهميتها:

- القطاع المستهدف: يمثل قطاع التجزئة نقطة الاختلاف الأبرز. فبينما تركز دراستك على هذا القطاع الحيوي، تناولت الدراسات السابقة قطاعات مختلفة:
 - الهيئة السعودية للمياه (مروحي وأبوعنزة، 2024).
 - الشركات المالية والمصارف (الرتيق، 2024؛ الحداد، 2022؛ فرادي ومنزري، 2021).
 - مؤسسات عامة ومراجعة قضائية (جاد، 2024؛ المطيري، 2022؛ شاهين، 2022).
 - قطاع التجزئة له خصائص فريدة من حيث حجم المعاملات، تنوع قنوات البيع (إلكترونية ومادية)، طبيعة علاقة العميل، وأنواع الاحتيال الشائعة (مثل احتيال الدفع، استرجاع السلع، بطاقات الهدايا)، والتي قد تختلف عن تلك الموجودة في القطاعات المالية أو الحكومية.
 - التركيز النوعي للمخاطر: بينما تشير بعض الدراسات إلى "المخاطر الإلكترونية" أو "الفساد والاحتيال المالي" بشكل عام، تركز دراستك بشكل خاص على مخاطر الاحتيال وتأثير التحول الرقمي عليها ضمن سياق محدد (قطاع التجزئة). هذا يسمح بتناول أكثر تفصيلاً ودقة للأنواع المحددة من الاحتيال التي يواجهها هذا القطاع.
 - التركيز على استراتيجيات التخفيف: تهدف دراستك بوضوح إلى فهم استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال. بعض الدراسات السابقة قد لامست هذا الجانب كجزء من تحليل أوسع للمخاطر أو أثر التحول الرقمي على العمليات، ولكنها لم تركز بشكل محدد على "استراتيجيات التخفيف" كهدف رئيسي.
 - الجمهور المستهدف من الدراسة: عينة الدراسات السابقة تنوعت بين العاملين في الهيئات الحكومية، والشركات المالية، والمراجعين (الداخليين والخارجيين والقضائيين)، والأكاديميين. بينما من المتوقع أن تستهدف دراستك الجهات المعنية في قطاع التجزئة (مثل مديري الأمن، مديري المخاطر، مديري تقنية المعلومات، أو حتى موظفي المبيعات) لفهم استراتيجياتهم.
- ثالثاً: ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
- تتمتع دراستك الحالية بالعديد من المزايا التي تجعلها مكملية ومتميزة عن الدراسات السابقة:
- التخصص والعمق في قطاع التجزئة: إن التركيز على قطاع التجزئة يمنح دراستك ميزة فريدة. هذا القطاع يواجه تحديات احتيالية متغيرة وسريعة التطور بسبب طبيعة تعاملاته اليومية وارتفاع حجم المبيعات. الدراسات السابقة لم تغطِ هذا القطاع بالعمق الكافي فيما يتعلق بمخاطر الاحتيال الناتجة عن التحول الرقمي.
 - المساهمة في سد فجوة بحثية محددة: نظراً لعدم وجود دراسات سابقة تركز بشكل مباشر ومفصل على أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة تحديداً، فإن دراستك ستسد فجوة بحثية مهمة. هذا يعني أن نتائجها ستكون ذات قيمة عالية للمختصين في هذا القطاع.

- تقديم رؤى عملية ومحددة: من خلال التركيز على قطاع التجزئة، ستمكن دراستك من تقديم توصيات واستراتيجيات عملية ومحددة يمكن لتجار التجزئة تطبيقها بشكل مباشر للتخفيف من مخاطر الاحتيال. هذا يختلف عن الدراسات العامة التي قد تقدم توصيات أوسع نطاقاً.
- تزايد أهمية الموضوع في الوقت الراهن: يشهد قطاع التجزئة تحولاً رقمياً غير مسبوق، خاصة مع نمو التجارة الإلكترونية وتغير عادات المستهلكين. لذا، فإن موضوع دراستك يأتي في وقت بالغ الأهمية والحاجة الملحة لفهم كيفية حماية هذا القطاع من الاحتيال في ظل التطورات الرقمية.
- إمكانية تطوير أطر عمل متخصصة: قد تمهد دراستك الطريق لتطوير أطر عمل أو نماذج متخصصة في إدارة مخاطر الاحتيال الرقمي لقطاع التجزئة، بناءً على النتائج التي ستوصل إليها.

ثانياً: الإطار النظري:

المبحث الأول: التحول الرقمي:

يُعبّر مفهوم التحول الرقمي عن " الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل " (المنصة الوطنية الموحدة، 2019).

وعرفه الدهشان (2019) بأنه: إعادة تنظيم أعمال المنظمة بشكل استراتيجي مدروس (بما فيه نماذج الأعمال والهيكل التنظيمي والموارد البشرية) وتوظيف البيانات والتطبيقات والقدرات الرقمية بغرض تسهيل تجربة المستفيدين، وبالتالي تحقيق فائدة وعائد أكبر.

ويعرف التحول الرقمي بأنه: " عملية سعي المنظمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكنولوجيا شبكة الانترنت العالمية: لتحسين أداء مهامها وعملياتها المختلفة، ونقلها لمن يحتاج إليها في داخلها أو خارجها، وذلك من خلال الاعتماد على موارد ثلاثة، هي: المعلومات المتدفقة والمتوافرة بها، وتكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة والموارد البشرية المناط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في ظل استراتيجياتها (علي، 2011، ص282).

مبادئ التحول الرقمي:

يمكن اعتبار (Matt et al.,2015,p.340) كنموذج يصف فيها أربعة جوانب مختلفة تبدأ من التغيير في خلق القيمة إلى استخدام التكنولوجيا، والتغيير الهيكلي إلى الجوانب المالية. ويوضح عمل آخر أنه من أجل إكمال التحول الرقمي بنجاح، من المهم مواءمة الاستراتيجية التي تتبناها المنظمة والموارد البشرية والثقافة السائدة والتكنولوجيا والهيكل التنظيمية لتلبية التوقعات الرقمية لجمهور المستخدمين من عملاء وموظفين وشركاء آخرين (Gerald C.Kane,Doug Palmer, et al.,2017).

وتوفر هذه المبادئ إطاراً للتحول الرقمي على مستوى المنظمات العمومية ومستوى الإدارة العمومية بأكملها. وتتيح مبادئ التحول الرقمي إمكانية وضع العناصر المؤثرة قبل تنفيذ وتحقيق رؤية وتوجهات من توكل له مهمة مشروع التحول الرقمي. وبناءً على ما سيكون هناك تحليل للمحاور المختلفة التي يعتمد عليها التحول الرقمي والتي يتعين على المنظمات اتباعها إذا أرادت أن يكون تحولها ناجحاً، مما سيجعل المنظمة أكثر تطوراً رقمياً في العديد من المجالات. ومن أهم هذه المبادئ الآتي (Matt et al.,2015,p.341):

أ- استخدام التكنولوجيا: إن استخدام التكنولوجيا يتعامل مع مواقف المنظمة تجاه التكنولوجيات الجديدة بالإضافة إلى قدرتها على استغلالها؛ لذلك فهو يشمل الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمنظمة وطموحها التكنولوجي المستقبلي. لذا تحتاج المنظمة إلى أن تقرر ما إذا كانت تريد أن تصبح رائدة

من حيث استخدام التكنولوجيا مع القدرة على إنشاء معايير تكنولوجية خاصة بها، أو ما إذا كانت ستلجأ إلى المعايير المعمول بها بالفعل وترى التكنولوجيا كوسيلة لتنفيذ العمليات التجارية.

ب- التغيير في خلق القيمة: تتعلق بتأثير استراتيجيات التحول الرقمي على سلاسل القيمة للمنظمات، أي إلى أي مدى تبدأ الأنشطة الرقمية الجديدة في التخلي عن الأعمال القاعدية والتي لا تزال تقليدية في كثير من الأحيان. في حين توفر المزيد من التحولات فرصاً لتوسيع وإثراء مجموعة المنتجات والخدمات الحالية، فإنها غالباً ما تكون مصحوبة بحاجة أكبر للكفاءات التكنولوجية مع مخاطر أعلى بسبب قلة الخبرة في هذا المجال الجديد. ويمكن لرقمنة المنتجات أو الخدمات أن تتطلب أو تُتيح أشكالاً مختلفة من تحقيق الدخل، أو حتى تعديلات على نطاق أعمال المنظمات.

ج- التغيير الهيكلي: مع استخدام التكنولوجيات المختلفة لخلق القيمة، غالباً ما تكون التغييرات الهيكلية مطلوبة لتوفير أساس مناسب لتحول نشاطات وعمليات المنظمة. وقد تشمل التغييرات الهيكلية الاختلافات في كيفية الإعداد لها، لاسيما فيما يتعلق بمكان الأنشطة الرقمية الجديدة، ومدى تأثير هذه التغييرات على المنتجات أو الخدمات أو العمليات أو حتى المهارات. فإذا كان مدى التغييرات محدوداً، فقد يكون من المعقول دمج العمليات الجديدة في الهياكل القائمة؛ بينما بالنسبة للتغييرات المعتبرة قد يكون من الأفضل إنشاء منظمة فرعية منفصلة داخل المنظمة الأم.

د- الجوانب المالية: لا يمكن إعادة تشكيل المبادئ الثلاثة السابقة إلا بعد النظر في الجوانب المالية. وبشكل ذلك على حد سواء حاجة المنظمة الملحة للتصرف بسبب الأعمال الأساسية المتناقصة وكذلك قدرتها على تمويل عملية التحول الرقمي، الجوانب المالية هي محرك وقوة مقيدة للتحول. في حين أن الضغط المالي المنخفض على الأعمال الأساسية قد يقلل من الحاجة الملحة للمبادرة، ولكون المنظمات الواقعة بالفعل تحت ضغط مالي قد تفتقر إلى طرق خارجية لتمويل التحويل، لذلك؛ يجب على هذه المنظمات أن تواجه بشكل الحاجة إلى إجراء تحولات رقمية واستكشاف خياراتها.

أهداف التحول الرقمي:

على الرغم من أن هنالك من اعتبر أن التحول الرقمي هو عمية وليس هدفاً، وذلك لأنها أداة لزيادة النضج ارقمي وبناء القدرات الرقمية لتحويل الأعمال والنشاطات، إلا أن الأمر لا يتعلق بتطبيق تكنولوجيات جديدة ولكن القيادة والثقافة تلعب دوراً محورياً في التحول الناجح للمنظمة. ومع ذلك وقبل البداية؛ يجب الإشارة إلى العديد من الباحثين أكدوا على ظاهرة الخلط وعدم التفرقة بين مصطلحي الأهداف والغايات. ففي كثير من الأحيان يعتبرونها تؤدي نفس المعنى وتحقيق نفس النتيجة، لذلك سيتم معالجة الأمر للوصول إلى تسوية للإشكال. فحسب (Melo, 2019) يتمثل الهدف الأكثر أهمية في التحول الرقمي لأي منظمة في تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل؛ في الطريق لتحقيق هذا الهدف قد تحقق المنظمة زيادة في الإيرادات وهوامش الربح.

آليات وخطوات التحول الرقمي:

تختلف المؤسسات في اختيار النموذج المناسب للتحول الرقمي وبناء عملياتها الرقمية إلا أنه من الضروري الثاني في تحديد ودراسة النموذج الصحيح الذي تبدأ به، وتتمثل خطوات التحول الرقمي في المنشآت كما يذكرها إبراهيم والحداد (2018) فيما يلي:

- الاستعانة بفريق من الخبراء لوضع استراتيجية شاملة للتحول تركز على النتائج.
 - بناء استراتيجية واضحة تحدد الأولويات والأهداف التي تسعى المنشأة لتحقيقها.
 - متابعة ومراقبة تنفيذ الاستراتيجية من القيادة العليا في المؤسسة، ووضع الآليات والإجراءات اللازمة للمراقبة والتنفيذ.
 - استحداث وظيفة (مسؤول التحول الرقمي)؛ وذلك لأهمية دوره في نجاح تنفيذ الاستراتيجية.
 - البدء التدريجي والمتوازن في برنامج التحول الرقمي.
- ويشير البار والمرحبي (2018) أن تطبيق التحول الرقمي يتم عبر آليات تشمل التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات وفق التفصيل التالي:

- التقنيات: وتتضمن استخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة مع ضمان مستوى خدمة مناسب للمستخدمين عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية سواء كانت الأنظمة الرقمية محلية أم سحابية.
- البيانات: وتعني قيام المؤسسة بجهود تحليل البيانات بشكل منتظم وفعال؛ وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة، مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي من أجل المساعدة في التنبؤ بالمستقبل.
- الموارد البشرية: لا بد للمؤسسة أن توفر كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات، وتحليلها وذلك لتخطيط الرؤى واتخاذ القرارات الفعالة.
- العمليات: وهي مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والمتراكبة التي تنتج خدمة معينة أو منتجاً معيناً للمستخدمين، لذلك يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي يتضمن وجود رقابة في إنجاز العمليات، والذي يُعد أحد المفاتيح الرئيسة في ضبط جودة المدخلات والمخرجات للمؤسسة.

فوائد التحول الرقمي:

للتحول الرقمي عدة فوائد عديدة ليس فقط للعملاء والجمهور، ولكن لمنظمات الأعمال أيضاً؛ نذكر منها ما يلي: (عبدالرحمن، 2019)

- يوفر التحول الرقمي التكلفة بشكل كبير.

- يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.
- يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- يخلق فرص لتقديم خدمات منتظرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- يساعد التحول الرقمي منظمات الأعمال على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

خطوات التحول الرقمي:

- يؤكد الباحثون في هذا المجال بأن التحول الرقمي يمر بعدة مراحل مترابطة ومتكاملة وهي: (رشوان، وقاسم، 2020)
- بناء استراتيجية رقمية واجراءات التحسين، حيث أن نجاح التحول الرقمي مرهون بتحديد استراتيجيات هذا التحول وتمييزها عن المفاهيم ذات الصلة.
 - قياس الإمكانيات الرقمية الحالية.
 - تحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق.
 - تحديد المتطلبات لخطط الاستثمار.
 - تحديد عوائق التكامل الرقمي.
 - إدارة التغيير للتحول الرقمي.

متطلبات التحول الرقمي:

يتم تطبيق التحول الرقمي عبر طيف يشمل التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات، على النحو التالي: (البار، والمرحبي، 2019)

- **التقنيات:** يتم التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، البيانات، والتخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعملائها ومورديها عبر فرق عمل مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة.
- **البيانات:** يفترض أن تقوم منظمات الأعمال بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال، وذلك لتوفير بيانات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن بيانات التنبؤ بالمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة وتوقعاتها.
- **الموارد البشرية:** تشكل الموارد البشرية جانباً يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونه، حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤية وتنفيذها بكفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير.

- العمليات: يجب على منظمات الأعمال إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحويل الرقمي، ويتضمن ذلك إنشاء بناء تقني يتضمن سياسات وأجراءات تغطي كافة نشاطات المنظمة وعملياتها مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة.

إدارة الموارد البشرية ركيزة أساسية في مواجهة تحديات التحويل الرقمي في منظمات الأعمال:

ساهمت التطورات التكنولوجية والتغيرات البيئية السريعة اعتباراً من منتصف القرن الماضي في التركيز على العنصر البشري ودوره في تحقيق النجاح والنمو لمنظمات الأعمال، وأدت هذه التطورات التقنية إلى ظهور عدد من الأعراض والمشكلات التي تحتم الاهتمام بالموارد البشري والتركيز على تدريبه والاهتمام بنظم الحوافز المادية والمعنوية لخلق بيئة ومناخ ملائم للتكيف معها، وأن التحويل الرقمي في منظمات الأعمال يؤثر تأثيراً قوياً على المهارات البشرية المطلوبة، فأصبحت قدرة المؤسسة على التكيف والتواءم مع عملية التحويل الرقمي هي المحدد الرئيسي لبقائها في مجال الأعمال، أي أصبح يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية مسؤولية أكبر في تنمية استراتيجيات من شأنها مواجهة تحديات هذا التحويل التقني، كما أصبح لزاماً عليها تبني دوراً محوري في إعداد وتهيئة الموارد البشرية نفسياً واجتماعياً وفنياً لقبول هذا التغير والتكيف معه، ومن هنا أصبح من الضروري إحداث توازن وتكييف قدرات ومهارات الأفراد جنباً إلى جنب مع التطورات التكنولوجية والتقنية. ومن أهم الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بصورة استراتيجية لمواجهة تحديات التحويل الرقمي، نذكر: (عبدالرحمن، 2019)

- (1) استراتيجية التدريب: وذلك لجعل الموارد البشرية ذات قدرات ومهارات ومعارف عالية المستوى لتمكنها من التأقلم مع الابتكارات والتحولات التقنية وتقديم الأفضل في منتجاتها وخدماتها.
- (2) استراتيجية التحفيز: بالرغم من أن مشكلة تحفيز الموارد البشرية وتحريك رغباتهم قديمة قدم التنظيمات، إلا أن الاهتمام بها بطريقة معرفية منظمة تطور حديثاً في علم الإدارة وخاصة مع سرعة التغيرات التكنولوجية والتحولات التقنية السريعة، والتي أصبحت في بعض الأحيان تفقد لدى بعض الموارد البشرية الرغبة في العمل لعدم قدرتهم على التكيف معها واستخدامها بشكل جيد.
- (3) استراتيجية بناء فرق العمل: هناك العديد من التحديات داخل منظمات الأعمال والتي تتطلب الأخذ بمنهجية فرق العمل ومن أهم هذه التحديات التحويل التقنية التي أدت في أغلب الأحيان إلى نقص في الأداء لصعوبة التكيف معها، فنتج عن ذلك انخفاض ملحوظ في الروح المعنوية للموارد البشرية داخل المنظم، فكان على عكس التصور الشائع من أن عملية بناء فرق العمل عبارة عن تجميع عدد من الأفراد وجعلهم يعملون مع بعضهم

البعض، فإن هذه العملية وبمرورها بعدة مراحل: يحدث فيها النمو والنضج وصولاً إلى مرحلة التكامل، وترتفع معنويات الأفراد بفضل التعاون وتبادل المهارات والخبرات.

العوائق التي تواجه التحول الرقمي:

يواجه العديد من العوامل التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات منها نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة والقادرة على قيادة برامج (DT) والتغيير كما أن نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج تحد من نموها، والتخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية يعتبر أحد أهم العوائق خصوصاً إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية (البار، والمرحي، 2019)، ويمكن تلخيص العوائق التي تعرقل عملية (DT) من خلال النقاط الآتية: (يونس، 2019، ص 13-14)

- نقص الكفاءات داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج (DT).
- نقص الميزانيات المخصصة (DT).
- التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية يعتبر أحد أكبر.
- التحديات التي تواجه نجاح تنفيذ (DT).
- ضمن التحديات البيروقراطية المفرطة أو الأنظمة الداخلية المتشددة.
- المؤسسات لا تملك نظام خبراتي وإنتاجي كافٍ لتشديد قواعد رقمية معلوماتية، وذلك يعود إلى عوامل الفقر الاقتصادي وسوء التعليم وانعدام الاستقرار العام.
- الافتقار إلى بنية تحتية قادرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وموظفي التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية والاتصال الثابت بالإنترنت في العديد من المناطق الريفية.

المبحث الثاني: استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة:

مفهوم الاحتيال:

يُعد الاحتيال جريمة غير مألوفة ولكنها مدروسة بشكل جيد فهي عملية مخفية ومتطورة في الوقت الحاضر وغالباً ما يتم تنظيمها بعناية وتظهر في العديد من المجالات. ولقد عرف (Arens, et. el. 2012, p356) الاحتيال كمفهوم قانوني واسع أنه أي خداع متعمد ينوي لتجريد شخص ما قسم من ممتلكاته وحقوقه إما على نطاق تدقيق القوائم المالية يعرف الاحتيال بأنه تضليل متعمد في القوائم المالية.

الاحتيال في البيع بالتجزئة هو مشكلة واسعة الانتشار يواجهها تجار التجزئة في جميع أنحاء العالم. يشير إلى فعل سرقة البضائع أو التلاعب بالأسعار أو إجراء عوائد احتيالية بقصد خداع متجر بيع بالتجزئة لتحقيق مكاسب شخصية. يمكن أن تكون آثار الاحتيال في البيع بالتجزئة مدمرة، مما يؤدي إلى خسارة مالية، وتضرر بالسمعة، وعواقب قانونية محتملة لكل من الفرد والشركة.

مفهوم الاحتيال في التجزئة:

يمكن أن يتخذ الاحتيال في البيع بالتجزئة أشكالاً عديدة ، بما في ذلك عندما يحصل الشخص أو يحاول الحصول على أموال أو ممتلكات من متجر من خلال وسائل مخادعة. يمكن أن يشمل ذلك محاولة إرجاع البضائع المسروقة لاسترداد الأموال أو الاستبدال ، أو إخفاء أو تحريف سعر السلعة. إذا تم القبض عليه ، فقد يواجه الشخص تهمة الاحتيال في البيع بالتجزئة.

من المهم ملاحظة أن متاجر البيع بالتجزئة مفتوحة للجمهور ، ويمكن لأي شخص الدخول وتصفح العناصر أو شرائها. ومع ذلك ، إذا جاء شخص إلى المتجر بقصد الاحتيال وحصل على ممتلكات أو أموال من خلال الخداع ، فإن هذا يعتبر احتيالا بالتجزئة ويجوز له استخدام الملكية المسروقة لعرضها للبيع في وقت لاحق.

أحد التكتيكات الشائعة التي يستخدمها المحتالون هو استبدال أو إخفاء علامة أقل سعرا بعنصر أعلى سعرا ، أو إزالة العلامات واستبدالها تماما. هذا يسمح لهم بشراء العنصر بسعر أقل من المقصود ، بقصد بيع الممتلكات المسروقة أو إعادتها لتحقيق ربح.

يمكن أن يكون للاحتيال في التجزئة تأثير كبير على الشركات والمستهلكين على حد سواء ، مما يؤدي إلى خسائر مالية وإلحاق الضرر بالسمعة وزيادة الأسعار للعملاء الشرعيين. لحماية العمل ، من المهم تنفيذ تدابير أمنية قوية والبقاء يقظا ضد المحتالين المحتملين الذين قد يتطلعون إلى الاستفادة من عروض متجرك.

أهداف المخاطر الالكترونية:

تتوجه الأخطار الالكترونية في بيئة المعلومات إلى الأجهزة والتي تشمل كافة الأدوات المادية كالشاشة والطابعة، كما قد تتوجه للبرامج وهي أوامر مرتبة في نسق معين لإنجاز الأعمال، وقد ينصب الخطر الالكتروني على المعطيات والتي قد تكون في طور الإدخال أو الإخراج أو التخزين أو التبادل بين النظم عبر الشبكات، وتشمل كافة البيانات المدخلة والمعلومات المستخرجة والبرامج المخزنة داخل النظام، كما قد ينصب الخطر على شبكات الاتصال التي تربط الأجهزة مع بعضها محلياً أو دولياً.

وتتعدد الأهداف التي يسعى المهاجم لتحقيقها نم عملية القرصنة؛ نظراً لتعدد المعلومات في جميع نواحي الحياة وانتشارها، فيمكن أن تكون المعلومات تجارية، فيهدف المهاجم إلى معرفة الأسرار المتعلقة بهذه التجارة أو الكشف عنها أو معرفة حسابات المؤسسة المستهدفة، كما قد تكون مالية فيهدف من خلال الهجوم للإضرار بالمؤسسة من خلال التلاعب بقيودها ، ويمكن أن يكون الهدف من القرصنة سياسي أو عسكري مثل الحصول على المخططات أو الملفات الحكومية او العسكرية(مرجي وأبوعنزة، 2024 ، ص ص 346-347).

مصادر المخاطر الالكترونية:

تتعرض المعلومات المحفوظة في الحواسيب والأنظمة المستخدمة في حفظها للعديد من التهديدات التي قد يكون مصدرها من داخل المنشأة الموجودة فيها التقنية الحافظة لها، كما قد تتعرض للتهديدات من خارج هذه المنشأة.

أولاً: الخطر الخارجي:

يقوم بعض الأشخاص من خارج المنشأة بمحاولات لاختراق امن الشبكات فيها، بهدف الدخول بشكل غير مصرح له به للحصول على معلومات أو بيانات غير مصرح بها أو لغايات تعديل أو حذف هذه المعلومات أو البيانات، ويُعتبر الخطر الناتج عن محاولاتهم هذه أقل خطورة عن غيره؛ ذلك أن القائمون على بناء وتركيب الشبكات يتوقعوا أن يكون هناك هجمات خارجية؛ الأمر الذي يدفعهم إلى بناء وتركيب شبكات على درجة عالية من الحرفية والدقة.

ثانياً: الخطر الداخلي:

يُعتبر من أهم عوامل الحفاظ على المعلومات داخل المنشأة الأفراد العاملون داخل هذه المنشأة، غير أن بعضهم يشكل خطراً حقيقياً على المعلومات وأنظمتها ومراكزها، فهم المسؤولون عن برامج وأنظمة التشغيل والصيانة والاستخدام. ولعلّ هذا النوع من الخطر أشدّ فتكاً للمؤسسات لسهولة حدوثه وصعوبة الكشف عنه في كثير من الحالات؛ خصوصاً إذا كان المهاجم يمتلك صلاحية الوصول لنظام شبكات المعلومات، فلا يجد أيّ صعوبة في ذلك؛ بل يُمكنه هذا الأمر من إخفاء ومحو أيّ آثار للدخول بسهولة ويسر، كما يُعتبر هذا النوع من الخطر أشدّ خطورة عن غيره لكون المهاجم من الداخل بإمكانه إيجاد وتهيئة ثغرات في النظام الأمني للشبكات تمكّن المهاجمون من الخارج باختراقه. وتنقسم الأفعال التي تقع من قبل العاملين داخل المنشأة إلى أفعال مقصودة وتكون عادةً بتدبير وتخطيط تهدف إلى اطلاع جهة غير مصرح لها على المعلومات أو نقل المعلومات أو تدميرها، كما قد تكون أفعال غير مقصودة ناتجة عن جهل أو ضعف في التدريب كترك الشاشات تعمل والمعلومات متاحة، أو ترك كلمة السر أو ذكرها لأحد العاملين أو مسح المعلومات (مروحي وأبو عنزة، 2024، ص 346).

تأثير الاحتيال في البيع بالتجزئة على الشركات والمستهلكين:

1/ التأثير على الأعمال:

1. الخسائر المالية: يمكن أن يؤدي الاحتيال في البيع بالتجزئة إلى خسائر مالية كبيرة للشركات بسبب عمليات رد المبالغ المدفوعة والعوائد الاحتياطية والسرقة والعمولات المزيفة. يمكن أن تؤثر هذه الخسائر على صافي أرباح الشركة وربحياتها.

2. زيادة التكاليف التشغيلية: قد تحتاج الشركات إلى الاستثمار في تدابير أمنية إضافية ، مثل كاميرات المراقبة وأفراد الأمن وبرامج مكافحة الاحتيال ، لمكافحة الاحتيال في البيع بالتجزئة. يمكن أن تؤدي هذه التكاليف التشغيلية المتزايدة إلى زيادة الضغط على الموارد المالية للشركة.

3. الإضرار بالسمعة: يمكن أن يؤدي الاحتيال في البيع بالتجزئة إلى تشويه سمعة الشركة ، حيث قد يربط العملاء الشركة بأنشطة احتيالية أو تدابير أمنية سيئة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان ثقة العملاء وولائهم ، مما يؤثر في النهاية على المبيعات والإيرادات.

4. سياسات أكثر صرامة: في محاولة لمكافحة الاحتيال في البيع بالتجزئة ، قد تنفذ الشركات سياسات إرجاع واستبدال أكثر صرامة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة التكاليف الإدارية وقد يردع العملاء الشرعيين عن إجراء عمليات الشراء.

5. العواقب القانونية: يمكن أن يؤدي الاحتيال في البيع بالتجزئة إلى عواقب قانونية على الشركات ، مثل الغرامات والعقوبات إذا تبين أنها مهملة في تدابيرها الأمنية أو في التعامل مع الأنشطة الاحتيالية.

2/ التأثير على المستهلكين:

1. ارتفاع الأسعار: لتعويض الخسائر الناجمة عن الاحتيال في البيع بالتجزئة ، قد تزيد الشركات أسعار منتجاتها وخدماتها. هذا يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع تكلفة المعيشة للمستهلكين.

2. الإزعاج: يمكن أن تؤدي سياسات الإرجاع والاستبدال الأكثر صرامة ، بالإضافة إلى زيادة الإجراءات الأمنية إلى إزعاج العملاء الشرعيين. على سبيل المثال ، قد يحتاج العملاء إلى تقديم هوية إضافية أو الانتظار لفترة أطول لاسترداد الأموال أو الاستبدال.

3. انخفاض الثقة: يمكن أن يؤدي الاحتيال في البيع بالتجزئة إلى فقدان الثقة في الشركات ، حيث قد يشكك العملاء في أمان معلوماتهم الشخصية وأصالة المنتجات التي يشترونها.

4. الوصول المحدود إلى المنتجات والخدمات: يمكن أن يؤدي الاحتيال في البيع بالتجزئة أيضا إلى قيام الشركات بتقييد الوصول إلى منتجاتها وخدماتها ، خاصة للعملاء الذين لديهم تاريخ من النشاط الاحتيالي. يمكن أن يجعل هذا من الصعب على العملاء الشرعيين شراء سلع أو استخدام الخدمات التي يحتاجونها أو يريدونها.

3/ تدابير استباقية لمنع الاحتيال في البيع بالتجزئة

لمكافحة الاحتيال في البيع بالتجزئة ، يجب على الشركات التفكير في تنفيذ التدابير الاستباقية التالية:

• تنفيذ ضوابط داخلية قوية:

يمكن أن يساعد إنشاء أنظمة رقابة داخلية قوية وصيانتها الشركات على منع سرقة الموظفين وأنواع الاحتيال الداخلي الأخرى. قد تشمل هذه الضوابط عمليات تدقيق منتظمة ، وفصل الواجبات ، وإجراءات إعداد التقارير المحددة بوضوح

• **تثقيف الموظفين حول منع الاحتيال:**

يمكن أن يساعد تزويد الموظفين بتدريب منتظم على تقنيات منع الاحتيال والكشف عنه في خلق ثقافة اليقظة داخل المؤسسة. يجب تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة وفهم العواقب المحتملة للانخراط في أنشطة احتيالية.

• **اعتماد تقنيات الأمان المتقدمة:**

يمكن للشركات الاستفادة من تقنيات الأمان المتقدمة، مثل كاميرات المراقبة، وأنظمة نقاط البيع مع أنظمة مدمجة للكشف عن الاحتيال ومنع الاحتيال، لردع المحتالين المحتملين واكتشافهم.

• **إنشاء وتطبيق سياسات إرجاع صارمة:**

من خلال تنفيذ سياسات إرجاع صارمة، مثل طلب الإيصالات الأصلية وبطاقة هوية صالحة، يمكن للشركات تقليل مخاطر الاحتيال في الإرجاع. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد تحديد الإطار الزمني للإرجاع وتقديم ائتمان في المتجر بدلا من المبالغ المستردة نقدا في تثبيط النشاط الاحتيالي.

• **تعزيز منع الخسائر وإدارة المخزون:**

يمكن أن تساعد الاستراتيجيات الفعالة لمنع الخسائر وإدارة المخزون، مثل إجراء عمليات تدقيق منتظمة للمخزون، الشركات على تحديد ومعالجة المصادر المحتملة للانكماش، بما في ذلك السرقة الداخلية والخارجية.

• **استراتيجيات منع الاحتيال في البيع بالتجزئة:**

لمكافحة الاحتيال في البيع بالتجزئة، يجب على الشركات التفكير في تنفيذ الاستراتيجيات التالية:

تأمين واجهة متجر عبر الإنترنت

يمكن أن يساعد التأكد من أن منصة التجارة الإلكترونية الخاصة بك آمنة ومحدثة في حماية بيانات العملاء وتقليل مخاطر الاحتيال. يتضمن ذلك استخدام تشفير SSL قوي، وتحديث البرامج بانتظام، وتنفيذ سياسات كلمة المرور الآمنة.

• **تنفيذ أدوات الكشف عن الاحتيال:**

يمكن أن تساعد أدوات الكشف عن الاحتيال المختلفة الشركات في تحديد المعاملات الاحتيالية ومنعها. تشمل الأمثلة أنظمة التحقق من العنوان (AVS) والتحقق من قيمة البطاقة (CVV) وتحليل بيانات الاحتيال.

• **التحقق من صحة معلومات العملاء:**

يمكن أن يساعد التحقق من صحة معلومات العملاء، مثل عناوين الفواتير والشحن وأرقام الهواتف، الشركات على ضمان شرعية المعاملات وتقليل مخاطر رد المبالغ المدفوعة.

• المراقبة والتحليل في الوقت الحقيقي:

تتمثل إحدى أكثر الاستراتيجيات فعالية لمنع الاحتيال في البيع بالتجزئة عبر الإنترنت في تنفيذ المراقبة والتحليل في الوقت الفعلي لمعاملات العملاء. يتضمن ذلك استخدام أدوات التحليلات المتقدمة لاكتشاف الأنماط المشبوهة والشذوذ في سلوك العملاء ، مثل مبالغ الشراء غير العادية أو الطلبات المتعددة المقدمة من مواقع مختلفة.

• طرق قوية للتحقق من الهوية والمصادقة:

هناك استراتيجية رئيسية أخرى لمنع الاحتيال في البيع بالتجزئة عبر الإنترنت وهي تنفيذ طرق قوية للتحقق من الهوية والمصادقة، مثل المصادقة الثنائية أو المصادقة البيومترية. يساعد هذا في ضمان أن العملاء هم من يزعمون أنهم وأن معلوماتهم الشخصية والمالية آمنة.

• برامج الكشف عن الاحتيال ومنعه:

يستخدم العديد من تجار التجزئة عبر الإنترنت الآن برامج الكشف عن الاحتيال ومنعه للمساعدة في تحديد المعاملات الاحتيالية ومنعها. تستخدم هذه الأدوات خوارزميات التعلم الآلي والتقنيات المتقدمة الأخرى لتحليل سلوك العملاء واكتشاف الأنماط التي تشير إلى الاحتيال المحتمل. باستخدام هذا البرنامج ، يمكن لتجار التجزئة تحديد المعاملات الاحتيالية وإيقافها بسرعة قبل أن تؤدي إلى خسارة مالية.

• تنسيق الاحتيال:

يعد تنسيق الاحتيال استراتيجية مهمة أخرى لمنع الاحتيال في البيع بالتجزئة عبر الإنترنت. يتضمن استخدام منصة مركزية لإدارة وتنسيق جهود منع الاحتيال عبر قنوات ونقاط اتصال متعددة. من خلال الاستفادة من أدوات تنسيق الاحتيال ، يمكن لتجار التجزئة الحصول على رؤية شاملة لسلوك العملاء واكتشاف الأنشطة الاحتيالية ومنعها في الوقت الفعلي ، عبر جميع القنوات والأجهزة. يسمح هذا النهج أيضا لتجار التجزئة بمشاركة المعلومات والرؤى مع المؤسسات الأخرى لمنع الاحتيال في جميع أنحاء الصناعة.

مستقبل الاحتيال في التجزئة - البقاء في صدارة التهديدات الناشئة:

مع تقدم التكنولوجيا ، يصبح الاحتيال في البيع بالتجزئة أكثر تعقيدا ، مما يتطلب من تجار التجزئة اعتماد استراتيجيات استباقية لمكافحة التهديدات الناشئة. سيعتمد مستقبل منع الاحتيال في البيع بالتجزئة على مزيج من التكنولوجيا المتقدمة وتحليلات البيانات والتعاون بين تجار التجزئة ووكالات إنفاذ القانون.

سيكون الذكاء الاصطناعي (الذكاء الاصطناعي) والتعلم الآلي حاسمين في تحديد الأنماط الاحتيالية والتنبؤ بها ، في حين أن طرق المصادقة البيومترية ، مثل التعرف على الوجه ومسح بصمات الأصابع ، ستؤمن حسابات العملاء وتتحقق من الهويات.

سيكون التعاون بين تجار التجزئة والمؤسسات المالية ووكالات إنفاذ القانون ضروريا في تبادل المعلومات وأفضل الممارسات لمكافحة الاحتيال في التجزئة. في الختام ، سيتطلب مستقبل منع الاحتيال في البيع بالتجزئة نهجا متعدد الأوجه ، والاستفادة من التكنولوجيا والتعاون للبقاء في صدارة التهديدات الناشئة.

اكتشاف الاحتيال في البيع بالتجزئة باستخدام AiReflex

aiReflex هو حل متقدم مدعوم بالذكاء الاصطناعي يمكن أن يساعد الشركات على منع الاحتيال في البيع بالتجزئة من خلال تحليل بيانات المعاملات في الوقت الفعلي ، وتحديد الأنماط التي تشير إلى النشاط الاحتيالي ، وتنبيه الشركات إلى التهديدات المحتملة. من خلال الاستفادة من قوة الذكاء الاصطناعي ، يمكن للشركات البقاء متقدمة بخطوة على المحتالين وحماية أرباحهم النهائية.

حماية العملاء من الاحتيال في البيع بالتجزئة باستخدام Udentify

يمكن أن تساعد Udentify في منع العملاء وحمايتهم من الاحتيال في البيع بالتجزئة من خلال توفير حل موثوق به لتدقيق الهوية والمصادقة. من خلال التحقق من هوية العملاء في نقطة البيع ، يمكن لتجار التجزئة التخلص من المعاملات الاحتيالية ومنع استخدام الهويات المسروقة. يستخدم حل Udentify عوامل متعددة للمصادقة ، بما في ذلك القياسات الحيوية والتحقق من المستندات ، للتأكد من أن الشخص الذي يقوم بالشراء هو الشخص الذي يدعي أنه هو. من خلال تقليل مخاطر سرقة الهوية ، يمكن لتجار التجزئة توفير تجربة تسوق أكثر أمانا لعملائهم.

منع الاحتيال في البيع بالتجزئة باستخدام العلبة:

يمكن أن تساعد FCASE في منع العملاء وحمايتهم من الاحتيال بالتجزئة من خلال توفير منصة تنسيق الاحتيال التي تمكن تجار التجزئة من اكتشاف الاحتيال والتحقيق فيه والاستجابة له بسرعة وكفاءة أكبر. من خلال أتمتة عملية التحقيق في الاحتيال وتوفير تنبيهات وإشعارات في الوقت الفعلي ، تساعد fcase تجار التجزئة على الاستجابة للاحتيال المحتمل بسرعة أكبر ومنع الخسائر. من خلال الاستفادة من منصة fcase ، يمكن لتجار التجزئة البقاء متقدما بخطوة واحدة على المحتالين وتوفير تجربة تسوق أكثر أمانا لعملائهم.

مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة:

تتعدد مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة، وتشمل الخسائر المالية وتشويه السمعة وفقدان ثقة العملاء، بالإضافة إلى التكاليف القانونية والتنظيمية وزيادة تكاليف الأمن والتشغيل. قد يشمل ذلك عمليات احتيال على البطاقات، والاحتيال في الإرجاع، والاحتيال في نقاط البيع، والاحتيال الداخلي، والاحتيال الإلكتروني.

أهم مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة:

- **الخسائر المالية:** تعتبر الخسائر المالية المباشرة الناتجة عن الاحتيال من أبرز المخاطر، سواء كانت بسبب سرقة المنتجات أو تزيف المعاملات أو عمليات رد الأموال غير المشروعة.
- **تشويه السمعة وفقدان ثقة العملاء:**
يمكن أن يؤدي الاحتيال إلى تضرر سمعة الشركة وفقدان ثقة العملاء، مما يؤثر سلبًا على المبيعات والإيرادات على المدى الطويل.
- **التكاليف القانونية والتنظيمية:**
قد تواجه الشركات المتضررة من الاحتيال إجراءات قانونية من المتضررين، بالإضافة إلى غرامات وعقوبات من الجهات التنظيمية، خاصة في القطاعات التي تخضع لرقابة مشددة على أمن البيانات والخصوصية.
- **زيادة تكاليف الأمن والتشغيل:**
قد تتكبد الشركات تكاليف إضافية لتعزيز أنظمة كشف الاحتيال والوقاية منه، مثل الاستثمار في تكنولوجيا الأمن المتقدمة وعمليات التدقيق.
- **احتيال البطاقات:**
يشمل استخدام بطاقات مسروقة أو مزيفة لإجراء عمليات شراء غير مصرح بها، سواء في المتاجر الفعلية أو عبر الإنترنت.
- **احتيال الإرجاع:**
يتضمن تلاعب العملاء بسياسات الإرجاع للحصول على أموال أو منتجات دون وجه حق.
- **احتيال نقاط البيع:**
يشمل سرقة معلومات البطاقات من خلال أجهزة احتيال أو برامج ضارة في نقاط البيع.
- **الاحتيال الداخلي:**
قد يتورط موظفون في عمليات احتيال، مثل اختلاس الأصول أو تزيف البيانات.
- **الاحتيال الإلكتروني:**
يشمل مجموعة متنوعة من الأنشطة الاحتيالية عبر الإنترنت، مثل سرقة الهوية والاستيلاء على الحسابات والمحاولات المتكررة للاحتيال على بيانات العملاء.
- **جريمة التجزئة المنظمة:**
قد تتورط عصابات منظمة في سرقة واسعة النطاق للبضائع وإعادة بيعها، مما يتسبب في خسائر مالية كبيرة للشركات.

- مكافحة الاحتيال:

تتطلب مكافحة الاحتيال في قطاع التجزئة اتباع نهج شامل يشمل:

- تطبيق أنظمة أمن قوية:

حماية نقاط البيع والأنظمة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة والرقابة الدورية.

- التدريب والتوعية:

توعية الموظفين والعاملين بأهمية مكافحة الاحتيال وتدريبهم على كيفية التعرف على العلامات التحذيرية والتعامل مع الحالات المشبوهة.

- التعاون مع الجهات الأمنية:

التعاون مع الشرطة والجهات المختصة لمكافحة الجرائم المنظمة وضبط مرتكبيها.

- تحليل البيانات:

استخدام تحليلات البيانات لتحديد الأنماط والسلوكيات المشبوهة التي تشير إلى عمليات احتيال محتملة.

- تطوير سياسات واضحة:

وضع سياسات واضحة للإرجاع واسترداد الأموال والتعامل مع العملاء، مع التأكد من فهمها وتطبيقها بفعالية.

- الاستثمار في تكنولوجيا مكافحة الاحتيال:

استخدام حلول متخصصة لتحديد ومنع الاحتيال، مثل أنظمة التحقق من الهوية والتحليلات المتقدمة.

- كيف تكافح الاحتيال في التجزئة؟

بعد تحديد عمليات الاحتيال والممارسات الخاطئة التي قد تؤثر على عملك ، يمكنك الاستثمار في الأمان من خلال:

- التحقق من نقاط البيع (PoS):

PoS هو خط الدفاع الأول لمتاجر التجزئة في معاملة عبر الإنترنت. قد تنفذ القدرة على التحقق من تفاصيل العملاء

مثل العنوان والموقع في الوقت الفعلي من الاحتيال. عادة ، يذكر المحتال عنوانا بريديا مختلفا عن عنوان مالك

البطاقة الشرعي. في مثل هذه الحالات ، من الأفضل استخدام خدمة التحقق من العنوان (AVS).

- تحقق من عادات الشراء لدى العملاء:

إذا كان المشتري يستخدم رقم هاتف مرتبط بأنشطة احتيالية أخرى ، فقد يكون ذلك لمعاملة احتيالية. تحقق مما إذا

كان لدى الفرد تاريخ من الاحتيال الذي قد يرتكبه بنفسه أو بمساعدة شركائه.

• الحفاظ على سجل العملاء:

من المهم الاحتفاظ ببيانات سجل الشراء الخاص بالعميل، مثل إيصالات الدفع وطرق الدفع وتكرار الشراء والموقع وتفضيلات المنتج. يجب أن تكون هذه المعلومات دقيقة إذا أراد بائع التجزئة تجنب الاحتيال الوشيك.

تتبع محاولات الاحتيال:

تتبع جميع الأنشطة الاحتيالية التي واجهتها في الماضي وقم بتحليلها للتنبؤ بأي عمليات احتيال في المستقبل.

استخدم تقنية الكشف عن الاحتيال:

- يمكن لأدوات التعلم الآلي المدمجة في منصة التجارة الإلكترونية وعربة التسوق تحديد الأنشطة الاحتيالية من خلال تحديد الموقع الجغرافي لعنوان IP وبصمة الجهاز والتحقق من عنوان البريد الإلكتروني والتحقق من العنوان.
- يمكن لنظام منع الاحتيال في البيع بالتجزئة القائم على الذكاء الاصطناعي تتبع الأنماط وتحديد المخالفات. يساعد هذا الشركة على اكتشاف الاحتيال من على بعد أميال والتعامل معه قبل أن يتسبب في ضرره.
- بالنسبة للمؤسسات التي تسير في رحلة التحول الرقمي، فإن المرونة هي المفتاح في الاستجابة لمشهد التكنولوجيا والأعمال سريع التغير. الآن أكثر من أي وقت مضى، من الأهمية بمكان تقديم التوقعات التنظيمية وتجاوزها بعقلية رقمية قوية مدعومة بالابتكار. سيكون تمكين الشركات من الإحساس والتعلم والاستجابة والتطور مثل الكائن الحي أمراً ضرورياً للتميز في الأعمال في المستقبل. مجموعة شاملة ومعيارية من الخدمات تفعل ذلك بالضبط. من خلال تزويد المؤسسات باتخاذ قرارات بديهية تلقائياً على نطاق واسع، ورؤى قابلة للتنفيذ تستند إلى حلول في الوقت الفعلي، وتجربة في أي وقت وفي أي مكان، ورؤية متعمقة للبيانات عبر الوظائف التي تؤدي إلى الإنتاجية المفرطة، تقوم Live Enterprise ببناء مؤسسات متصلة تبتكر بشكل تعاوني للمستقبل.

أهم استراتيجيات مخاطر الاحتيال:

1. التوعية والتثقيف:

- توعية الموظفين والجمهور بمخاطر الاحتيال المختلفة، مثل التصيد الاحتيالي (Phishing)، والاحتيال عبر الهاتف (Vishing)، والاحتيال عبر الرسائل النصية القصيرة (SMSShing).
- تثقيف الأفراد حول كيفية التعرف على علامات الاحتيال واتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية معلوماتهم الشخصية والمالية.

- توفير معلومات حول أحدث أساليب الاحتيال والتدابير الوقائية المناسبة.

2. تطوير سياسات وإجراءات صارمة:

- إنشاء سياسات واضحة لمكافحة الاحتيال تتضمن إجراءات للتحقق من الهوية، والتحقق من صحة المستندات، وإجراء فحوصات خلفية للموظفين.

- تحديد إجراءات واضحة للتعامل مع المعاملات المشبوهة والإبلاغ عنها.
 - تطوير أنظمة قوية لإدارة المخاطر لتقييم وتخفيف مخاطر الاحتيال المحتملة.
 - 3. استخدام التكنولوجيا:
 - استخدام برامج مكافحة الفيروسات وبرامج مكافحة البرامج الضارة لتأمين الأجهزة والشبكات.
 - استخدام أدوات التحليل المالي للكشف عن الأنشطة الاحتيالية المشبوهة.
 - تطبيق تقنيات التحقق من الهوية المتقدمة، مثل المصادقة الثنائية، لتعزيز الأمان.
 - 4. التعاون وتبادل المعلومات:
 - التعاون مع الجهات المعنية، مثل البنوك وشركات الاتصالات، لتبادل المعلومات حول أساليب الاحتيال والتحذير من المخاطر.
 - المشاركة في حملات التوعية المجتمعية لمكافحة الاحتيال.
 - 5. إجراءات التحقيق والمتابعة:
 - إجراء تحقيقات شاملة في حالات الاحتيال المبلغ عنها لتحديد الجناة وتطبيق العقوبات المناسبة.
 - متابعة الحالات المتورطة في الاحتيال لضمان عدم تكرارها واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- أمثلة على استراتيجيات مكافحة الاحتيال:
- التدقيق المنتظم:
 - إجراء تدقيق داخلي على العمليات المالية والعمليات الأخرى لتحديد أي مخالفات أو علامات احتيال محتملة.
 - فحص الموظفين:
 - التحقق من سجلات الموظفين قبل التوظيف للتأكد من عدم وجود سجلات سابقة من السلوكيات غير المهنية أو التورط في عمليات احتيال.
 - الرقابة الداخلية:
 - وضع ضوابط داخلية صارمة على العمليات المالية والإدارية لمنع أي محاولات احتيال.
 - التأمين ضد الاحتيال:
 - شراء وثائق تأمين تغطي الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال.

المبحث الثالث: أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة:

يؤثر التحول الرقمي بشكل كبير على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة، حيث يتيح أدوات وتقنيات جديدة للشركات لمكافحة الاحتيال، ولكنه في الوقت ذاته يفتح أبوابًا جديدة لأساليب احتيال معقدة.

إيجابيات التحول الرقمي في مكافحة الاحتيال:

● تحسين الكشف عن الاحتيال:

- يمكن للتقنيات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة مساعدة الشركات على تحديد الأنماط المشبوهة والمعاملات الاحتيالية بشكل أكثر دقة وفعالية.

● أتمتة العمليات:

- يمكن للتحول الرقمي أتمتة العديد من العمليات التي كانت تتطلب تدخلًا بشريًا، مما يقلل من فرص الخطأ البشري ويزيد من كفاءة الكشف عن الاحتيال.

● تحسين إدارة المخاطر:

- تتيح التقنيات الرقمية للشركات بناء أنظمة متطورة لإدارة المخاطر، مما يمكنها من تحديد وتقييم المخاطر المحتملة بشكل أفضل واتخاذ إجراءات استباقية.

● تعزيز التعاون:

- يمكن للتحول الرقمي تسهيل تبادل المعلومات والتعاون بين الشركات المختلفة، مما يساعد على مكافحة الاحتيال على نطاق أوسع.

سلبيات التحول الرقمي في مكافحة الاحتيال:

● ظهور أساليب احتيال جديدة:

- مع تطور التقنيات الرقمية، يظهر دائمًا مجرمون مبتكرون يسعون لاستغلال نقاط الضعف في الأنظمة الجديدة.

● تعقيد العمليات:

- قد يؤدي التحول الرقمي إلى تعقيد العمليات الداخلية للشركات، مما يجعل من الصعب على الموظفين اكتشاف الاحتيال.

● مخاطر أمنية:

- قد يؤدي استخدام التقنيات الرقمية إلى زيادة المخاطر الأمنية، مثل الاختراقات وسرقة البيانات، والتي يمكن أن تستخدم في عمليات الاحتيال.

استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة الرقمي:

- الاستثمار في التكنولوجيا:
 - يجب على الشركات الاستثمار في أحدث التقنيات الرقمية للكشف عن الاحتيال، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.
- تطوير استراتيجيات شاملة:
 - يجب على الشركات وضع استراتيجيات شاملة لمكافحة الاحتيال، تشمل جميع جوانب العمليات التجارية، من تطوير المنتجات إلى خدمة العملاء.
- تدريب الموظفين:
 - يجب تدريب الموظفين على كيفية التعرف على علامات الاحتيال وكيفية التعامل معها.
- التعاون مع الجهات الأخرى:
 - يجب على الشركات التعاون مع الجهات الأخرى، مثل البنوك والشركات الأمنية، لمكافحة الاحتيال على نطاق أوسع.
- توعية العملاء:
 - يجب توعية العملاء بمخاطر الاحتيال وكيفية حماية أنفسهم.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للتراسة

تمهيد:

قام الباحث من خلال هذا الفصل بتعريف المنهج والجراءات المتبعة في البحث، والذي يتضمن: تحديد المنهجية المتبعة، والمجتمع والعينة المستهدفة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والأدوات والعمليات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات، وذلك على النحو التالي:

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث الحالي، حيث أن استخدام هذا المنهج يساعد في التوصل إلى الأهداف المرجوة والخروج بتوصيات ومقترحات تفيد في حل المشكلة التي قام عليها البحث، وقد أثبت هذا المنهج فعاليته في الوصول إلى النتائج المرجوة في العديد من المجالات البحثية.

وذكر (المزجاني، 2013م، ص 135) أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع الدراسة، ويقوم بوصف تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة، ومن ثم يعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو تعبيراً كمياً بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها. كما يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظواهر أو أحداث معينة بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان غنيم، 2010م، ص 66).

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمدينة جدة. ونتيجة لصعوبة إجراء الحص الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة. فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (387) فرد، وهم الذين قاموا بالإجابة على أسئلة أداة الاستبانة.

مصادر جمع البيانات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والادبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الانترنت المختلفة لتدعيم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث

تكونت من عدد من الفقرات يهدف التعرف على أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر

الاحتتيال في قطاع التجزئة: دراسة تطبيقية على سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اتبعت الدراسة البرنامج الإحصائي الشهير عبر الحاسب الآلي (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة كما يلي:

- معامل ألفا كرونباخ لحساب مستوى ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوى صدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة.
- معادلة الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة.

أداة الدراسة:

قام البحث باستخدام أداة استبيان كأداة للدراسة الميدانية وتكونت أداة الاستبانة من ثلاث أقسام يتضمن القيم الأول البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة الوظيفية) ويتناول القسم الثاني العبارات المتعلقة بمحور التحول الرقمي ويتضمن أربع أبعاد (التكنولوجيا الرقمية، تحسين العمليات الرقمية، القيادة الرقمية، الابتكار الرقمي)، ويشتمل على (20) عبارة ويتكون القسم الثالث من العبارات المتعلقة بمحور استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتتيال في قطاع التجزئة؛ ويشتمل على (10) عبارات وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات في الإجابة على عبارات الدراسة.

جدول رقم (1): طريقة تصحيح مقياس ليكرت

التدريج	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

صدق أداة الدراسة:

صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق عبارات أداة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة، وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: التحول الرقمي:

جدول رقم (2): معاملات الارتباط لعبارات محور التحول الرقمي

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
التكنولوجيا الرقمية:			
1	تهتم المنشأة بتوفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي	**0.664	0.000
2	تعمل المنشأة على توفير أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال العمل	**0.351	0.000
3	تساهم تكنولوجيات المعلومات في زيادة قدرة المنشأة على تنفيذ التحول الرقمي	**0.668	0.000
4	يعمل التحول الرقمي على تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري	**0.334	0.000
5	يعمل التحول الرقمي على توفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط وتعزيزها ونقاط الضعف لعلاجها.	**0.555	0.000
تحسين العلاقات الرقمية:			
6	يعمل التحول الرقمي على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين.	**0.680	0.000
7	يعمل التحول الرقمي على تطوير ودعم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.	**0.306	0.000
8	يعمل التحول الرقمي على تحقيق مبدأ الشفافية والحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنهاء المعاملات.	**0.586	0.000
9	يعمل التحول الرقمي على إنهاء عملية الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات المختلفة.	**0.355	0.000
10	يعمل التحول الرقمي على توفير مبدأ الخصوصية وتأمين التواصل بين الإدارات المختلفة.	**0.576	0.000

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
القيادة الرقمية:			
11	تسمح المنشأة بمشاركة العاملين في حمل رؤية التحول الرقمي	0.770**	0.000
12	تحفز المنشأة العاملين لتحقيق رؤية وأهداف عملية التحول الرقمي.	**0.295	0.001
13	تسمح المنشأة بالاستثارة الفكرية وتقبل الأفكار وفي حل المشكلات.	**0.482	0.000
14	تهتم المنشأة بتحقيق التوافق بين قدرات العاملين بها وبين عملية التحول الرقمي.	**0.325	0.000
15	تحرص المنشأة على عملية التمكين للعاملين للحصول على أداء أفضل	**0.508	0.000
الابتكار الرقمي:			
16	يساهم التحول الرقمي على تشجيع العاملين في المنشأة على الابتكار في تقديم الخدمة للعملاء.	**0.715	0.000
17	توظف المنشأة خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات التقنية بجودة عالية.	**0.251	0.004
18	يساعد التحول الرقمي على تشجيع العاملين في المنشأة على الإبداع المستمر والعمل بروح الفريق الواحد.	**0.677	0.000
19	يشجع التحول الرقمي العاملين في المنشأة على إنجاز العمل بأساليب متجددة ومبتكرة ومتميزة.	**0.604	0.000
20	تستخدم المنشأة الابتكار كنظام فعال لتحقيق الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية.	**0.555	0.004

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور التحول الرقمي كانت ذات دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور التحول الرقمي تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة

لأغراض الدراسة.

المحور الثاني: جدول (3) استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة:

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
1	يقوم العاملین في المنشأة بحماية أنفسهم وأجهزتهم من خلال عدم استخدام أي رابط أو رسالة مجهولة.	**0.713	0.000
2	يقوم العاملین في المنشأة بالاطلاع على أحدث المعلومات المتعلقة بكيفية حماية أجهزتهم والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.	**0.448	0.000
3	تقوم المنشأة باستخدام أنظمة حماية متقدمة لمواجهة الجرائم الالكترونية.	**0.678	0.000
4	يهتم العاملین في المنشأة بالحصول على الدورات والبرامج التدريبية في كيفية التعامل مع مخاطر تكنولوجيا المعلومات الحديثة.	**0.409	0.001
5	يهتم العاملین في المنشأة بالتحديث المستمر والدوري لكلمات السر والشفرات المستخدمة في التعاملات داخل النظام	**0.528	0.000
6	يتم استخدام الأجهزة المتطورة التي توفر الحماية الكافية وتقلل من احتمالية تعرض المنشأة للمخاطر.	**0.407	0.000
7	يقوم العاملین في المنشأة بعدم الدخول لأجزاء النظام الغير تابعة لاختصاصاتهم.	**0.598	0.000
8	تهتم المنشأة بتوعية العاملین بأهمية استخدام كلمات سر صعبة ومعقدة لتوفير الحماية الكافية.	**0.554	0.000
9	يهتم العاملین في المنشأة بعدم التعامل مع الرسائل الالكترونية مجهولة المصدر.	**0.514	0.002
10	يقوم العاملین في المنشأة بعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية لهم عبر المواقع التي يتعاملون معها.	**0.480	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور: استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة؛ كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا يعني أن عبارات هذا المحور تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

جدول رقم (4): معامل الثبات لمحاوَر أداة الاستبانة

المحاوَر	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة	0.853	20
إجمالي أداة الاستبيان	0.896	30

يتبين أنّ قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من (0.7) لجميع محاوَر أداة الاستبيان، مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاوَر أداة الاستبانة وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

الفصل الرابع

عرض وتحليل بيانات الدراسة

ونائجها

الفصل الرابع

عرض وتحليل بيانات الدراسة ونتائجها

تمهيد:

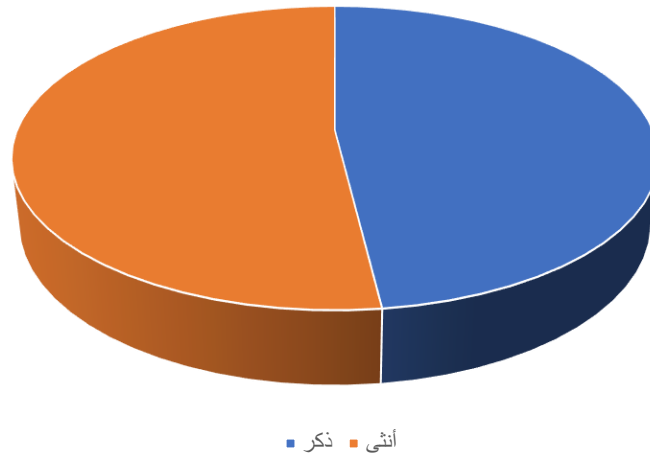
من خلال هذا الفصل سيتم عرض النتائج التي خرجت بها الدراسة، بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، ابتداءً بتحليل محاور أداة الدراسة للتحقق من الأهداف والإجابة عن التساؤلات، ومن ثم إجراء الاختبارات الإحصائية لدراسة الفروق في محاور الاستبانة وفقاً للمتغيرات الأولية لأفراد العينة.

أولاً: خصائص عينة الدراسة:

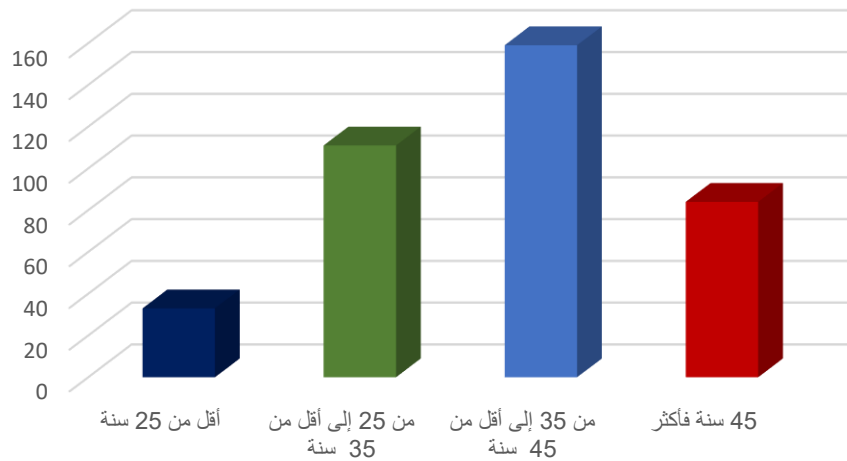
جدول رقم(5): توزيع عينة الدراسة وفقاً للخصائص

الخصائص	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	186	48.1
	أنثى	201	51.9
العمر	أقل من 25 سنة	33	8.5
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	111	28.7
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	159	41.1
	45 سنة فأكثر	84	21.7
المؤهل العلمي	ثانوي	63	16.3
	بكالوريوس	144	37.2
	ماجستير	114	29.5
	دكتوراه	66	17.1
المسمى الوظيفي	كادر إداري	72	18.6
	تسويق ومبيعات	78	20.2
	خدمة عملاء	96	24.8
	حسابات	141	36.4
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات.	66	17.1
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	93	24.0
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات	135	34.9

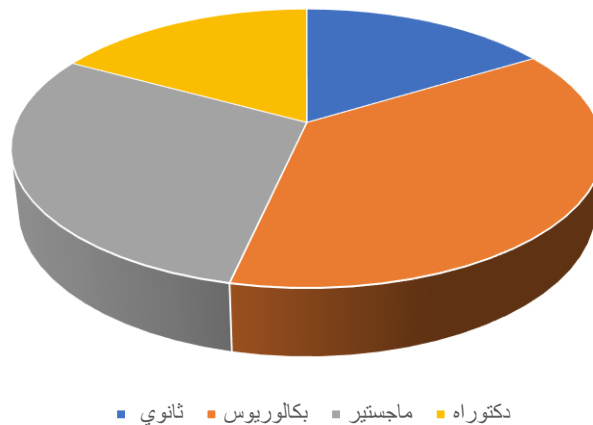
شكل رقم(1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



شكل رقم(2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



شكل رقم(3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



شكل رقم(4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

ثانياً: تحليل محاور الدراسة:

المحور الأول: التحول الرقمي:

1- التكنولوجيا الرقمية:

جدول رقم (6). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات التكنولوجيا الرقمية .

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تهتم المنشأة بتوفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي	3.349	1.350	5	متوسط
2	تعمل المنشأة على توفير أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال العمل	4.178	0.956	1	مرتفع
3	تساهم تكنولوجيات المعلومات في زيادة قدرة المنشأة على تنفيذ التحول الرقمي	3.543	1.436	4	مرتفع
5	يعمل التحول الرقمي على تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري	4.070	1.213	2	مرتفع
5	يعمل التحول الرقمي على توفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط وتعزيزها ونقاط الضعف لعلاجها.	3.752	1.173	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.778	1.226		مرتفع

الجدول (6): تم ترتيب عبارات التحول الرقمي المتعلقة بالتكنولوجيا الرقمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (تعمل المنشأة على توفير أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال العمل) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة (4.178) وانحراف معياري (0.956) وبدرجة موافقة مرتفعة، بينما كانت العبارة (تهتم المنشأة بتوفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي) هي أقل العبارات أهمية بقيمة (3.349) وانحراف معياري (1.350) وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات التحول الرقمي المتعلقة بالتكنولوجيا الرقمية تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى توافر التكنولوجيا الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة؛ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.778) وانحراف معياري (1.226).

2- تحسين العمليات الرقمية:

جدول رقم (7). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات تحسين العمليات الرقمية.

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
6	يعمل التحول الرقمي على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين.	3.101	1.648	5	متوسط
7	يعمل التحول الرقمي على تطوير ودعم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.	4.124	1.125	1	مرتفع
8	يعمل التحول الرقمي على تحقيق مبدأ الشفافية والحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنهاء المعاملات.	3.496	1.404	4	مرتفع
9	يعمل التحول الرقمي على إنهاء عملية الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات المختلفة.	4.085	1.061	2	مرتفع
10	يعمل التحول الرقمي على توفير مبدأ الخصوصية وتأمين التواصل بين الإدارات المختلفة.	3.829	1.126	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.727	1.273		مرتفع

تم ترتيب عبارات التحول الرقمي المتعلقة بتحسين العمليات الرقمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (يعمل التحول الرقمي على تطوير ودعم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة (4.124) وانحراف معياري (1.125) وبدرجة موافقة مرتفعة، بينما كانت العبارة (يعمل التحول الرقمي على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين) هي أقل العبارات أهمية بقيمة (3.101) وانحراف معياري (1.648) وبدرجة موافقة متوسطة. وعند دراسة عبارات التحول الرقمي المتعلقة بتحسين العمليات الرقمية تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى توافر تحسين العمليات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة؛ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.272) بانحراف معياري (1.273).

3- القيادة الرقمية:

جدول رقم (8). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات القيادة الرقمية.

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
11	تسمح المنشأة بمشاركة العاملين في حمل رؤية التحول الرقمي	2.829	1.630	5	متوسط
12	تحفز المنشأة العاملين لتحقيق رؤية وأهداف عملية التحول الرقمي.	4.217	1.111	1	مرتفع جداً
13	تسمح المنشأة بالاستثارة الفكرية وتقبل الأفكار وفي حل المشكلات.	3.550	1.340	4	مرتفع
14	تهتم المنشأة بتحقيق التوافق بين قدرات العاملين بها وبين عملية التحول الرقمي.	3.798	1.227	3	مرتفع
15	تحرص المنشأة على عملية التمكين للعاملين للحصول على أداء أفضل	3.876	1.038	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.654	1.269		مرتفع

تم ترتيب عبارات التحول الرقمي المتعلقة بالقيادة الرقمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (تحفز لولو هايبر ماركت العاملين لتحقيق رؤية وأهداف عملية التحول الرقمي) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة (4.124) وانحراف معياري (1.111) وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، بينما كانت العبارة (تسمح لولو هايبر ماركت بمشاركة العاملين في حمل رؤية التحول الرقمي) هي أقل العبارات أهمية بقيمة (2.829) وانحراف معياري (1.630) وبدرجة موافقة متوسطة. وعند دراسة عبارات التحول الرقمي المتعلقة بالقيادة الرقمية تبين أن عبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع جداً وثلاث عبارات في مستوى الموافقة المرتفع، وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط، مما يوضح ارتفاع مستوى توافر تطبيق القيادة الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة؛ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.654) بانحراف معياري (1.269).

4- الابتكار الرقمي:

جدول رقم (9). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات الابتكار الرقمي

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
16	يساهم التحول الرقمي على تشجيع العاملين في المنشأة على الابتكار في تقديم الخدمة للعملاء.	2.961	1.641	5	متوسط
17	توظف المنشأة خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات التقنية بجودة عالية.	4.155	0.843	2	مرتفع
18	يساعد التحول الرقمي على تشجيع العاملين في المنشأة على الإبداع المستمر والعمل بروح الفريق الواحد.	3.419	1.401	4	مرتفع
19	يشجع التحول الرقمي العاملين في المنشأة على إنجاز العمل بأساليب متجددة ومبتكرة ومتميزة.	4.202	1.003	1	مرتفع جداً
20	تستخدم المنشأة الابتكار كنظام فعال لتحقيق الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية.	3.783	1.250	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.704	1.228		مرتفع

تم ترتيب عبارات التحول الرقمي المتعلقة بالابتكار الرقمي من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (يشجع التحول الرقمي العاملين بسلاسل لولو هايبر ماركت على إنجاز العمل بأساليب متجددة ومبتكرة ومتميزة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة (4.202) وانحراف معياري (1.003) وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، بينما كانت العبارة (يساهم التحول الرقمي على تشجيع العاملين في سلاسل لولو هايبر ماركت على تقديم الخدمة للعملاء) هي أقل العبارات أهمية بقيمة (2.961) وانحراف معياري (1.641) وبدرجة موافقة متوسطة. وعند دراسة عبارات التحول الرقمي المتعلقة بالابتكار الرقمي تبين أن عبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع جداً وثلاث عبارات في مستوى الموافقة المرتفع، وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط، مما يوضح ارتفاع مستوى توافر تطبيق الابتكار الرقمي كأحد أبعاد التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة؛ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3704) بانحراف معياري (1.228).

تبين مما سبق ارتفاع مستوى التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة؛ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.716) بانحراف معياري (1.249)، وجاء بعد التكنولوجيا الرقمية في المرتبة الأولى ثم بعد تحسين العمليات الرقمية في المرتبة الثانية يليهم بُعد الابتكار الرقمي في المرتبة الثالثة وأخيراً بُعد القيادة الرقمية في المرتبة الرابعة.

المحور الثاني: استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة:

جدول رقم (10). المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات

التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	يقوم العاملون في المنشأة بحماية أنفسهم وأجهزتهم من خلال عدم استخدام أي رابط أو رسالة مجهولة.	2.845	1.688	10	متوسط
2	يقوم العاملون في المنشأة بالاطلاع على أحدث المعلومات المتعلقة بكيفية حماية أجهزتهم والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.	4.78	1.065	1	مرتفع
3	تقوم المنشأة باستخدام أنظمة حماية متقدمة لمواجهة الجرائم الالكترونية.	3.442	1.310	9	مرتفع
4	يهتم العاملون في المنشأة بالحصول على الدورات والبرامج التدريبية في كيفية التعامل مع مخاطر تكنولوجيا المعلومات الحديثة.	3.752	1.287	4	مرتفع
5	يهتم العاملون في المنشأة بالتحديث المستمر والدوري لكلمات السر والشفرات المستخدمة في التعاملات داخل النظام	3.705	1.215	6	مرتفع
6	يتم استخدام الأجهزة المتطورة التي توفر الحماية الكافية وتقلل من احتمالية تعرض المنشأة للمخاطر.	3.915	1.166	2	مرتفع
7	يقوم العاملون في المنشأة بعدم الدخول لأجزاء النظام الغير تابعة لاختصاصاتهم.	3.574	1.357	8	مرتفع
8	تهتم المنشأة بتوعية العاملين بأهمية استخدام كلمات سر صعبة ومعقدة لتوفير الحماية الكافية.	3.806	1.250	3	مرتفع
9	يهتم العاملون في المنشأة بعدم التعامل مع الرسائل الالكترونية مجهولة المصدر.	3.667	1.289	7	مرتفع
10	يقوم العاملون في المنشأة بعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية لهم عبر المواقع التي يتعاملون معها.	3.729	1.315	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.651	1.294		مرتفع

تم ترتيب عبارات استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (يقوم العاملون بسلاسل لولو هايبر ماركت بالاطلاع على أحدث المعلومات المتعلقة بكيفية حماية أجهزتهم والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة)

هي أكثر العبارات أهمية بقيمة (4.078) وانحراف معياري (1.065) وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، بينما كانت العبارة (يقوم العاملان في سلاسل لولو هايبر ماركت بحماية أنفسهم وأجهزتهم من خلال عدم استخدام أي رابط أو رسالة مجهولة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة (2.845) وانحراف معياري (1.688) وبدرجة موافقة متوسطة. وعند دراسة عبارات التقليل من المخاطر الالكترونية تبين أن تسع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى القدرة على التقليل من المخاطر الالكترونية بسلاسل لولو هايبر ماركت من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.651) بانحراف معياري (1.294).

اختبار فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) أثر التحول الرقمي بأبعاده (التكنولوجيا الرقمية، تحسين العمليات الرقمية، القيادة الرقمية، الابتكار الرقمي) على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة: دراسة تطبيقية على سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة.

جدول رقم (11). أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.805	0.648	**233.708	**15.288	0.433

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (11) معنوية النموذج ككل عند دلالة إحصائية (0.01)، حيث كانت قيمة $(\text{Sig } F) = 0.000$ ، وهي قيمة أقل من (0.01) أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح أن المتغير المستقل (التحول الرقمي) يفسر 64.8% من المتغيرات التي تحدث في المتغير التابع (استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة). وتبين ودود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاعه التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمدينة جدة عند مستوى معنوية (0.05) وبلغت قيمة معامل الارتباط (0.805)، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي على التقليل من المخاطر الالكترونية بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة؛ عند دلالة إحصائية (0.01)، حيث كانت قيمة $(\text{Sig } t) = 0.000$ ، وهي قيمة أقل من (0.01) أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق التحول الرقمي بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على التقليل من المخاطر الالكترونية بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بجدة بمقدار 0.433%؛ مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

الفروض الفرعية:

1-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

جدول رقم (12): أثر التكنولوجيا الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة (المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج spss23)

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.723	0.523	**139.157	**11.796	1.342

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (12) معنوية النموذج ككل عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح أن المتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية) يفسر 52.3% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة). وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر التكنولوجيا الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.723، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر التكنولوجيا الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig t) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر التكنولوجيا الرقمية بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.342%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

2-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحسين العمليات الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

جدول رقم (13): أثر تحسين العمليات الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة (المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج spss23)

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.688	0.474	**114.422	**10.697	1.292

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (13) معنوية النموذج ككل عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح أن المتغير المستقل (تحسين العمليات الرقمية) يفسر 47.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة). وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر تحسين العمليات الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.688، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر تحسين العمليات الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig t) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر تحسين العمليات الرقمية بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.292%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

جدول رقم (14): أثر القيادة الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة (المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج spss23)

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.681	0.464	**109.752	**10.476	1.263

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (14) معنوية النموذج ككل عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح أن المتغير المستقل (القيادة الرقمية) يفسر 46.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة). وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر القيادة الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.681، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر القيادة الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig t) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر القيادة الرقمية بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.263%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للابتكار الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

جدول رقم (15): أثر الابتكار الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة (المصدر: نتائج التحليل الإحصائي برنامج spss23)

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.678	0.459	**107.800	**10.383	1.226

** ذات دلالة إحصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (15) معنوية النموذج ككل عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح أن المتغير المستقل (الابتكار الرقمي) يفسر 45.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة). وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر الابتكار الرقمي واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.681، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر الابتكار الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، حيث كانت قيمة (Sig t) = 0.000؛ وهي قيمة أقل من 0.01؛ أي أن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر الابتكار الرقمي بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.226%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

ملخص نتائج الدراسة:

1/ ارتفاع مستوى توافر التكنولوجيا الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (33.778) بانحراف معياري (1.226).

2/ ارتفاع مستوى توافر تحسين العمليات الرقمية كأحد أبعاد التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمدينة جدة؛ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.727) بانحراف معياري (1.269).

3/ ارتفاع مستوى التحول الرقمي بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.716) بانحراف معياري (1.249)، وجاء بُعد التكنولوجيا الرقمية في المرتبة الأولى ثم بُعد تحسين العمليات الرقمية في المرتبة الثانية، يليهم بُعد الابتكار الرقمي في المرتبة الثالثة، وأخيراً بُعد القيادة الرقمية في المرتبة الرابعة.

4/ ارتفاع مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.651)؛ وبانحراف معياري (1.294).

4/ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.805، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتطبيق التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، وتبين أنه كلما ازداد مستوى تطبيق التحول الرقمي بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 0.433%؛ مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (السليم، 2018).

5/ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر التكنولوجيا الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.723، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر التكنولوجيا الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر التكنولوجيا الرقمية بمقدار 1%

ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.342%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.

6/ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر تحسين العمليات الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.688، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر تحسين العمليات الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر تحسين العمليات الرقمية بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.292%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

7/ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر القيادة الرقمية واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.681، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر القيادة الرقمية على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر القيادة الرقمية بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.263%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

7/ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر الابتكار الرقمي واستراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند مستوى معنوية 0.05، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.678، وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر الابتكار الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية عند دلالة إحصائية 0.01، وتبين أنه كلما ازداد مستوى توافر الابتكار الرقمي بمقدار 1% ازداد مستوى القدرة على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة بسلاسل لولو هايبر ماركت السعودية بمقدار 1.226%؛ مما يبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة.

توصيات الدراسة:

- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة؛ تخرج الدراسة بأهم التوصيات الآتية:
- 1/ العمل على توفير الدورات والبرامج التدريبية التي تساهم في الحفاظ على مستوى وقدرة العاملين في سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية على استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفاعلية.
 - 2/ إلزام العاملين في سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية قبل استلام العمل بالحصول على الدورات والبرامج التدريبية التي تتفق مع احتياجات الوظيفة التي سوف يعملون بها.
 - 3/ العمل على توفير البيئة التحتية التكنولوجية التي تساهم في زيادة قدرة سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية على استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفاعلية، وكذلك زيادة قدرتها على مواجهة المخاطر الالكترونية.
 - 4/ الاهتمام بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات من خلال تطبيق التحول الرقمي في كافة المنشآت الحكومية بالمملكة العربية السعودية؛ مما يساهم في زيادة جودة الخدمات المقدمة وتحسين مستويات أداء العاملين.
 - 5/ الاهتمام بتوفير الدعم الفني والصيانة المستمرة والدورية للأساليب والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في المنشآت الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
 - 6/ الاهتمام بقيام المنشآت الحكومية بجذب واستقطاب الخبرات والكفاءات المتميزة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
 - 7/ الاهتمام بزيادة مستوى وعي الأفراد والمواطنين على استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال توفير البرامج والدورات التدريبية التي تعمل على زيادة مهاراتهم وقدراتهم التكنولوجية.
 - 8/ العمل على تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي داخل المملكة العربية السعودية.
 - 9/ الاهتمام بزيادة مستوى وعي العاملين في المنشآت الحكومية بالمملكة العربية السعودية بأهمية العمل على مواجهة المخاطر الالكترونية.
 - 10/ العمل على توفير برامج وتطبيقات مكافحة الفيروسات والمخاطر الالكترونية في المنشآت الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

مقترحات الدراسة:

- التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بأثر التحول الرقمي على الأداء والإنتاجية في المؤسسات داخل المملكة العربية السعودية.

الملخص: Abstract

The study aimed to identify the contributors to the impact of the many changes brought about by digital transformation in the retail sector, thanks to the increasing digitalization of the types and diversity of retail players. It also assessed the extent to which digital technologies (such as artificial intelligence, big data analytics, and blockchain) contributed to the inability to identify the source of the credit. The study also aimed to analyze the challenges facing small businesses in implementing a simple, short-term digital transformation, and to identify best practices and strategies that can best enhance their ability to combat the digital environment. It presented a conceptual framework that illustrates the relationship between digital impact and strategies involved in operating in the light sector.

To achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was used in this study. The questionnaire was used as the main tool for the study, as the current study community consisted of employees working in Lulu Hypermarket chains in Saudi Arabia in Jeddah. Due to the large size of the community and the inability to reach it completely, a sample was taken from it that carries its characteristics and is homogeneous with it in terms of their responsiveness and the possibility of communication with them by the researcher to include the majority of the community and represent it in the best way. The study sample amounted to (387) employees working in Lulu Hypermarket chains in Saudi Arabia in Jeddah, and the intentional sample method was used in selecting the sample.

The study reached several results, the most important of which is the existence of a statistically significant direct correlation between the availability of digital technology and fraud risk mitigation strategies in the retail sector at Lulu Hypermarket chains in Saudi Arabia at a significance level of 0.05, with a correlation coefficient value of 0.723. There is also a statistically significant direct correlation between the availability of digital process improvement and fraud risk mitigation strategies in the retail sector at Lulu Hypermarket chains in Saudi Arabia at a significance level of 0.05, with a correlation coefficient value of 0.688. There is also a statistically significant direct correlation between the availability of digital leadership and fraud risk mitigation strategies in the retail sector of Lulu Hypermarket chains in Saudi Arabia at a significance level of 0.05, and the value of the correlation coefficient reached 0.681. The results also showed that there is a statistically significant direct correlation between the availability of digital innovation and fraud risk mitigation strategies in the retail sector of Lulu Hypermarket chains in Saudi Arabia at a significance level of 0.05, and the value of the correlation coefficient reached 0.678.

The study's most important recommendations include providing courses, programs, and training that help maintain the level and ability of Lulu Hypermarket Saudi Arabia's employees to use information technology efficiently and effectively. It also aims to provide a technological infrastructure that will help increase Lulu Hypermarket Saudi Arabia's ability to use information and communications technology applications efficiently and effectively, as well as enhance its ability to counter cyber threats.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ابراهيم؛ محمود، والحداد؛ بسمة.(2018). منشآت الأعمال والتحول الرقمي، مصر: *المجلة المصرية للمعلومات*، (21).
- البار، عدنان مصطفى؛ والمرجي، خالد علي.(2018). *التحول الرقمي كيف ولماذا؟* متاحة على الموقع: <https://www.awforum.org>.
- جاد، ولاء نصر الدين.(2024). انعكاسات مخاطر التحول الرقمي على عملية المراجعة: دراسة ميدانية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*.
- جعفر، ولاية علي أفضل عبدالكريم.(2024). أثر التحول الرقمي على إدارة مخاطر التأمين باستخدام تحليل السيناريوهات واختبار الإجهاد، *المجلة العربية للنشر العلمي*، الإصدار السابع، ع71.
- الحداد، رشا محمد حمدي.(2022). أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي: دراسة ميدانية في البنوك المصرية، *مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية*، مج6، ع3، مصر: جامعة الإسكندرية.
- الدهشان، جمال.(2019). برامج إعداد المعلم لمواكبة متطلبات الثورة الصناعية الرابعة، *المجلة التربوية*، مصر: جامعة سوهاج، كلية التربية، 68، 3199، 3153.
- الرتيق، عبدالله ناصر.(2024). دراسة بعنوان: تحليل أثر التحول الرقمي على استراتيجيات الشركات المالية في المملكة العربية السعودية، *مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة*، مج16، ع32.
- رشوان؛ عبد الرحمن، وقاسم؛ زينب.(2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، غزة، فلسطين: *المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال*.
- سلايبي، جميلة.(2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، *مجلة العلوم القانونية والسياسية*، مج10، ع2، 967-944.
- السليم، إيناس أمجد؛ وعبد المنعم، أسامة علي.(2018). أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ظل إطار عمل COBITS على تقليل مخاطر التدقيق الإلكتروني، *رسالة ماجستير غير منشورة*، المملكة العربية السعودية: جامعة جرش.
- السيد، منيرة محمد ساتي.(2020). أثر منظومة القيم الإدارية على الأداء البشري المتميز، *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية*، ع15، 319- <http://search.mandumah.com/Record/1083372>
- شاهين، شحاته حمدي شحاته.(2022). أثر تفعيل آليات المراجعة القضائية لعمليات التحول الرقمي على الحد من الفساد والاحتيال المالي بالبيئة المصرية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، مج13، ع2، مصر: جامعة مدينة السادات - كلية التجارة.
- عبد الرحمن، ياسر.(2019). إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، الجزائر: *مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية*، 3(5)، 219-207.

- عبدالقادر، صواق؛ بومدين، بوداود؛ وأولاد حيمودة، عبداللطيف.(2023). أثر جاهزية الأمن السيبراني على الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال تقليل المخاطر المدركة: دراسة حالة بنك BDL بغرداية، *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة*، مج6، ع1، 323-372 مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1386536>
- علي، أسامة.(2011). التحول الرقمي للجامعات المصرية: المتطلبات والآليات، المجلس العلمي لجمعيات التربية المقارنة، مصر: *الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية*، 14(33)، 267 – 302.
- عليان، ربيعي مصطفى؛ غنيم، عثمان محمد.(2010). *أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العملي*، الأردن: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- فرايدي، أسماء؛ ومنزري، ابتسام.(2021). مخاطر المصارف الإسلامية في ظل التكنولوجيا المالية وسبل إدارتها، *الملتقى الوطني السادس حول: التمويل الإسلامي في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي يوم 30 جوان 2021*، الجزائر: جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.
- القحطاني، أثير منصور؛ ومهدي، فاطمة محمد.(2022). أبعاد إدارة المخاطر الاستراتيجية (مخاطر الوثائق والمعلومات، مخاطر السمعة التنظيمية، مخاطر الثقافة التنظيمية، مخاطر الموارد البشرية) ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، مج6، ع26، 1-35.
- المرشد، مرشد إبراهيم؛ وشاهين، عبدالحاميد احمد.(2022). أثر التحول الرقمي على تطوير النظم الضريبية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، مج13، 1499-1514. <http://search.mandumah.com/Record/129183>
- مروحي، أحمد عيسى، وأبو عنزة، أسماء.(2024). أثر التحول الرقمي على تقليل المخاطر الالكترونية: دراسة تطبيقية على الهيئة السعودية للمياه، *المجلة الدولية للبحوث العلمية*، الإصدار3، ع(10).
- المزجاجي، أحمد بن داود.(2013). *الوجيز في طرق البحث العلمي*، جدة، المملكة العربية السعودية: دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- المطيري، نواف بندر شريدة.(2022). دور اليات التحول الرقمي في تفعيل مدخل المراجعة على اساس المخاطر لتعزيز جودة عملية المراجعة، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، مج13، مصر: جامعة مدينة السادات - كلية التجارة، 1685-1714.
- يونس، مرعي.(2019). أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية، *المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحوث الأزمات بعنوان "إدارة التحول الرقمي لتطبيق رؤية مصر 2030"*، مصر: جامعة عين شمس.
- ثانياً: المراجع الأجنبية:**
- بارني، جاي بي.(1991). الموارد الثابتة والميزة التنافسية المستدامة. *مراجعة إدارة وارتون*، 17(1)، 99-120.
- جنسن، مايكل سي، ومكلينج، وليام اتش.(1976). نظرية الوكالة: التكاليف الهيكلية والسلوكية للملكية. *مجلة الاقتصاد المالي*، 3(4)، 305-360.
- روجررز، إيفريت ام.(2003). *انتشار الابتكارات*. نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية: فري برس. الطبعة الخامسة.

Arens, Alvin A. Elder, Randal J., and Beasley, Mark S (2012), "the Auditing and Assurance Services and an Integrated Approach", The International Journal of Accounting, Vol.46, No.8, P.P.323-350.

Matt, C., Hess, T., & Benlian, A.(2015). Digital transformation strategies. Business & information systems engineering, 57(5), 339-343.

Gerald. C. Kane, Doug Palmer, Anh Nguyen Phillips, David Kiron & Natasha Buckley.(2017). Achieving Digital Maturity – Adapting Your Company to a Changing World. Management Review and Deloitte University Press.

Sandra Melo.(2019).What is the goal of digital transformation? DataScope.
<http://mydatascope.com/blog/en/what-is-the-goal-of-digital-transformation>.

ثالثاً: مواقع الانترنت:

- المنصة الوطنية الموحدة.(2019). التحول الرقمي. متوفر على الرابط:

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/aboutksa/digitaltransformation>.

الملاحق:

أداة الاستبانة

المحترم/ة

السيد/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،، وبعد:

آمل التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي تساعدني في إكمال بحث ماجستير في إدارة المخاطر

بعنوان:

أثر التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة

دراسة تطبيقية على بعض شركات التجزئة بالملكة العربية السعودية: سلاسل لولو هايبر ماركت السعودية أنموذجاً

الرجاء التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان للاستعانة به في إكمال هذه الدراسة علماً بأن إجاباتكم ستكون في

موضع السرية وبغرض البحث العلمي ليس إلّا ...

نشكر لكم تعاونكم في سبيل البحث العلمي، وإضافةً للمكتبة العلمية ،،،

الباحث/ عبدالعزيز محمد عيد الشيخ

أولاً: البيانات الأولية:

1- النوع:

- ذكر. ()

- أنثى. ()

2- الفئة العمرية:

- أقل من 25 سنة. ()

- 25 سنة وأقل من 35 سنة. ()

- 35 سنة وأقل من 45 سنة. ()

- 45 سنة فأكثر. ()

3- المؤهل العلمي:

- ثانوي. ()

- بكالوريوس. ()

- ماجستير. ()

- دكتوراه. ()

4- المسمى الوظيفي:

- كادر إداري. ()

- تسويق ومبيعات. ()

- خدمة عملاء. ()

- حسابات. ()

5- عدد سنوات الخبرة العملية:

- أقل من 5 سنوات. ()

- 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات. ()

- من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة. ()

- 15 سنة فأكثر. ()

ثانياً: أسئلة الدراسة:

الرجاء اختيار الإجابة التي تناسبك من بين الإجابات الموضحة أدناه:

غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة
المحور الأول: التحول الرقمي:					
أ- التكنولوجيا الرقمية:					
					1-تتطلب المنشأة توفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي
					2-تعمل المنشأة على توفير أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال العمل
					3-تساهم تكنولوجيات المعلومات في زيادة قدرة المنشأة على تنفيذ التحول الرقمي
					4-يعمل التحول الرقمي على تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري
					5-يعمل التحول الرقمي على توفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط وتعزيزها ونقاط الضعف لعلاجها.
ب- تحسين العمليات الرقمية:					
					6-يعمل التحول الرقمي على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين.
					7-يعمل التحول الرقمي على تطوير ودعم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.
					8-يعمل التحول الرقمي على تحقيق مبدأ الشفافية والحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنهاء المعاملات.
					9-يعمل التحول الرقمي على إنهاء عملية الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات المختلفة.
					10-يعمل التحول الرقمي على توفير مبدأ الخصوصية وتأمين التواصل بين الإدارات المختلفة.

العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حدٍ ما	غير موافق	غير موافق بشدة
ج- القيادة الرقمية:					
11-تسمح المنشأة بمشاركة العاملين في حمل رؤية التحول الرقمي					
12-تحفز المنشأة العاملين لتحقيق رؤية وأهداف عملية التحول الرقمي.					
13-تسمح المنشأة بالاستثارة الفكرية وتقبل الأفكار وفي حل المشكلات.					
14-تهتم المنشأة بتحقيق التوافق بين قدرات العاملين بها وبين عملية التحول الرقمي.					
15-تحرص المنشأة على عملية التمكين للعاملين للحصول على أداء أفضل					

العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حدٍ ما	غير موافق	غير موافق بشدة
د- الابتكار الرقمي:					
16-يساهم التحول الرقمي على تشجيع العاملين في المنشأة على الابتكار في تقديم الخدمة للعملاء.					
17-توظف المنشأة خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات التقنية بجودة عالية.					
18-يساعد التحول الرقمي على تشجيع العاملين في المنشأة على الإبداع المستمر والعمل بروح الفريق الواحد.					
19-يشجع التحول الرقمي العاملين في المنشأة على إنجاز العمل بأساليب متجددة ومبتكرة ومتميزة.					
20-تستخدم المنشأة الابتكار كنظام فعال لتحقيق الاستغلال الأمثل للإمكانات المادية والبشرية.					
21-يساهم التحول الرقمي على تشجيع العاملين في المنشأة على الابتكار في تقديم الخدمة للعملاء.					

Midocean University
College of Management
Major: Business Administration



Research Title

***The impact of digital transformation on fraud risk mitigation strategies
in the retail sector***

Student Name

Abdul Aziz Muhammad Eid Abdul Majeed Al Sheikh

Supervised by

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Academic Year

2025