



مشروع 2

التكليف الثاني

أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية

إعداد الطالب: سلطان غانم بن زيد

الرقم الجامعي: 242000881

الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية البحث التي سيتم الاعتماد عليها لدراسة أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية، حيث يوضح التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث بما يساعد على تحديد المقصود بكل متغير بصورة قابلة للقياس، كما يعرض تصميم البحث القائم على المنهج الوصفي التحليلي، ويوضح مجتمع البحث وطريقة اختيار العينة المناسبة لطبيعة الموضوع.

كما يبين الفصل طريقة جمع البيانات من خلال الجمع بين البيانات الثانوية المستمدة من المراجع والأدبيات السابقة، والبيانات الأولية التي سيتم الحصول عليها من خلال الاستبيان الإلكتروني الموجه إلى العاملين في البنوك السعودية، إضافة إلى توضيح أنواع البيانات وإجراءات التحليل الإحصائي المقترحة باستخدام برنامج SPSS، بما يساعد على اختبار فرضيات البحث وتحليل العلاقة بين أنظمة كشف الاحتيال وأبعاد الأداء التشغيلي المتمثلة في تقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

استخدام أنظمة كشف الاحتيال:

يقصد به في هذه الدراسة درجة اعتماد البنوك السعودية على الأنظمة الرقمية والتقنيات الذكية في متابعة العمليات المالية، وتحليل الأنماط غير الطبيعية، ورصد المؤشرات التي قد تدل على وجود عمليات احتيالية أو مشبوهة، ويتم قياسه من خلال استجابات أفراد العينة حول مستوى فاعلية هذه الأنظمة داخل بيئة العمل المصرفي.

تقليل الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال:

يقصد به قدرة أنظمة كشف الاحتيال على الحد من الخسائر المالية التي قد تتعرض لها البنوك السعودية نتيجة العمليات الاحتيالية، وذلك من خلال الاكتشاف المبكر للعمليات المشبوهة، وتقليل فرص تمريرها، وخفض التكاليف المرتبطة بمعالجة آثارها، ويتم قياسه من خلال آراء العاملين حول مساهمة هذه الأنظمة في حماية الموارد المالية للبنك.

سرعة اكتشاف العمليات المشبوهة:

يقصد بها مدى قدرة أنظمة كشف الاحتيال على رصد العمليات غير الطبيعية خلال وقت قصير، وإصدار مؤشرات أو تنبيهات تساعد الإدارات المختصة على التعامل مع الحالة بسرعة قبل تفاقم أثرها، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد العينة حول كفاءة هذه الأنظمة في تسريع الكشف والمتابعة واتخاذ القرار.

رفع الكفاءة التشغيلية في البنوك:

يقصد به مدى إسهام أنظمة كشف الاحتيال في تحسين سير العمل المصرفي داخل البنوك السعودية، من خلال تقليل الأخطاء، وتسريع الإجراءات، وتحسين جودة العمليات، ودعم الإدارات المعنية في أداء مهامها بدرجة أعلى من الدقة والتنظيم، ويتم قياسه من خلال آراء العاملين حول انعكاس هذه الأنظمة على الأداء اليومي داخل البنك.

تحسين مستوى الرقابة الداخلية:

يقصد به قدرة أنظمة كشف الاحتيال على تعزيز متابعة العمليات المصرفية داخل البنك، ورصد المخالفات والثغرات التشغيلية، ودعم الإجراءات الرقابية بما يساعد على الحد من التجاوزات وتحسين مستوى الأمان

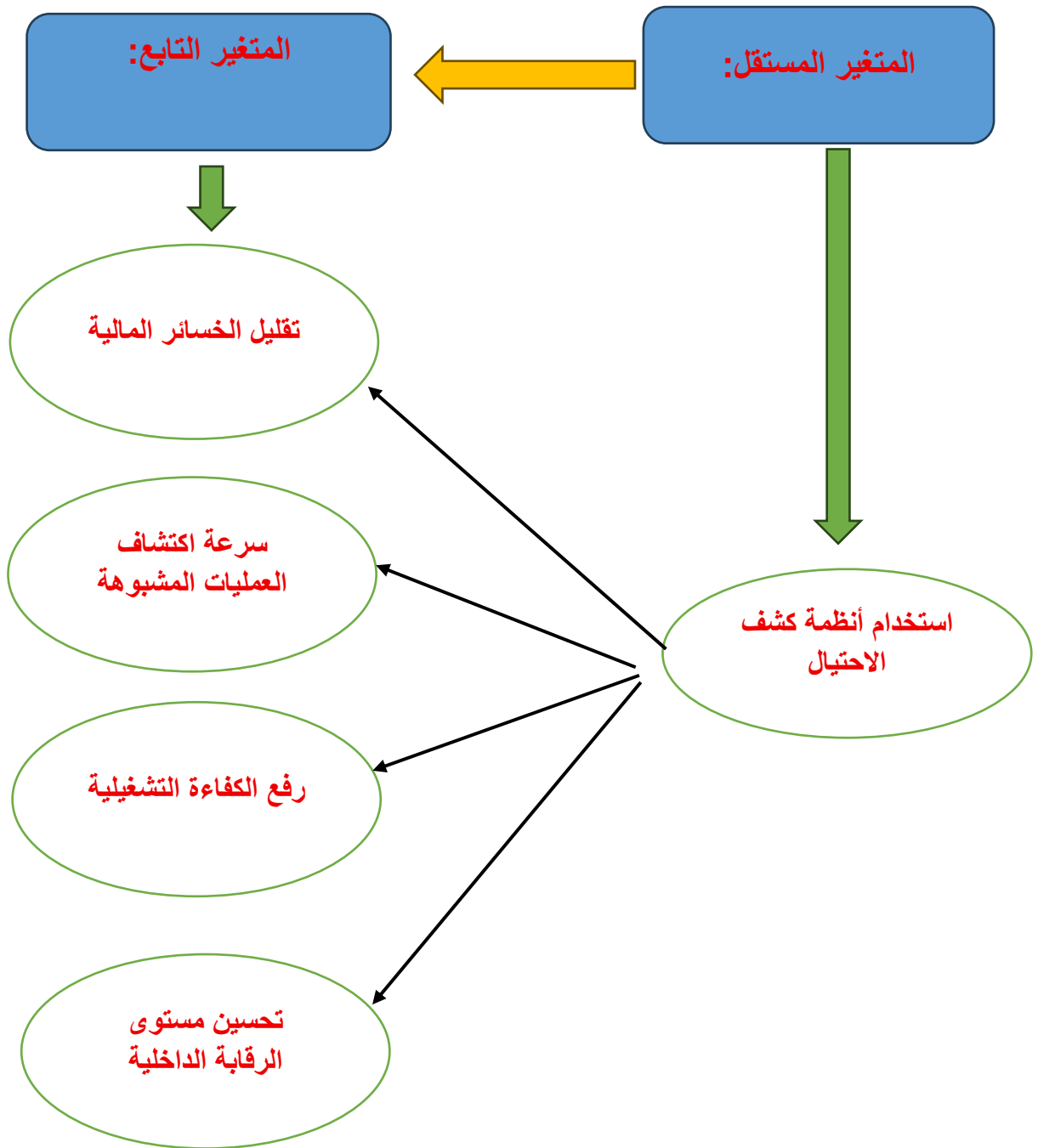
التشغيلي، ويتم قياسه من خلال استجابات أفراد العينة حول دور هذه الأنظمة في تقوية الرقابة والمتابعة الداخلية.

3.3 تصميم البحث

يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة التي تسعى إلى معرفة أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية، حيث لا يقتصر البحث على وصف واقع استخدام هذه الأنظمة داخل البيئة المصرفية، بل يتجه كذلك إلى تحليل علاقتها بالجوانب التشغيلية المرتبطة بتقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

ويقوم تصميم البحث على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في استخدام أنظمة كشف الاحتيال، والمتغيرات المرتبطة بالأداء التشغيلي كما وردت في أسئلة الدراسة، وذلك من خلال جمع بيانات ميدانية من العاملين في البنوك السعودية الذين ترتبط طبيعة عملهم بالمخاطر، ومكافحة الاحتيال، والعمليات، وتقنية المعلومات، باعتبارهم الفئة الأقدر على تقييم فاعلية هذه الأنظمة وانعكاسها على سير العمل المصرفي.

ويتيح هذا التصميم للبحث الانتقال من الوصف إلى التحليل، حيث يتم وصف مستوى استخدام أنظمة كشف الاحتيال من وجهة نظر أفراد العينة، ثم تحليل مدى إسهامها في الحد من الخسائر المالية، وتسريع التعامل مع العمليات المشبوهة، وتحسين جودة الإجراءات المصرفية، وتعزيز الرقابة الداخلية داخل البنك، وبذلك يساعد التصميم الوصفي التحليلي على تقديم فهم أكثر وضوحاً للعلاقة بين أنظمة الكشف الحديثة وكفاءة الأداء التشغيلي في القطاع المصرفي السعودي.



شكل رقم (1) النموذج النظرية للدراسة (من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة)

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في البنوك السعودية، باعتبارهم الفئة التي تعمل داخل البيئة المصرفية التي تطبق فيها أنظمة كشف الاحتيال، وتشمل هذه الفئة العاملين في الإدارات المختلفة داخل البنوك، مع تركيز أكبر على الموظفين الذين ترتبط طبيعة أعمالهم بموضوع الدراسة، مثل إدارات المخاطر، ومكافحة الاحتيال، والعمليات، وتقنية المعلومات، وذلك لأن هذه الإدارات تكون أكثر اتصالاً باستخدام أنظمة كشف الاحتيال ومتابعة أثرها على سير العمل التشغيلي.

وسيتم الاعتماد على أسلوب العينة القصدية في اختيار أفراد العينة، نظراً لأن موضوع البحث يتطلب جمع البيانات من موظفين لديهم معرفة مباشرة أو غير مباشرة بأنظمة كشف الاحتيال داخل البنوك، وقادرين على تقييم دورها في تقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية، ويعد هذا الأسلوب مناسباً لطبيعة الدراسة لأنه يساعد على الوصول إلى أفراد يمتلكون خبرة عملية مرتبطة بموضوع البحث بدلاً من اختيار عينة عشوائية قد تضم موظفين لا يتعاملون مع هذه الأنظمة بصورة واضحة.

وسيتم توزيع أداة الدراسة على عينة من العاملين في البنوك السعودية، بحيث تمثل استجاباتهم مصدراً رئيسياً لفهم واقع استخدام أنظمة كشف الاحتيال ومدى انعكاسها على الأداء التشغيلي، كما ستسهم هذه الطريقة في الحصول على بيانات ميدانية أكثر ارتباطاً بمشكلة البحث وأسئلته، بما يساعد على تحليل العلاقة بين أنظمة كشف الاحتيال والجوانب التشغيلية المستهدفة في الدراسة.

3.5 طريقة جمع البيانات

سيتم جمع بيانات البحث من مصدرين رئيسيين بما يتناسب مع طبيعة الدراسة التي تبحث أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية، ويتمثل المصدر الأول في البيانات الثانوية التي سيتم الحصول عليها من خلال الرجوع إلى المراجع العلمية، والأدبيات السابقة، والدراسات المرتبطة بأنظمة كشف الاحتيال، وإدارة المخاطر المصرفية، والأداء التشغيلي في القطاع البنكي، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتكوين فهم واضح حول العلاقة بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وتقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

أما المصدر الثاني فيتمثل في البيانات الأولية التي سيتم جمعها من خلال الاستبيان الإلكتروني، حيث سيتم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أسئلة الدراسة ومتغيراتها، ثم إرساله إلى أفراد العينة من العاملين في البنوك السعودية عبر القنوات الرقمية المناسبة، مثل البريد الإلكتروني، وتطبيقات التواصل المهني، والروابط الإلكترونية المباشرة، وذلك بهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين الذين لديهم معرفة ببيئة العمل المصرفي وأنظمة كشف الاحتيال المستخدمة فيها.

وتساعد هذه الطريقة في جمع بيانات ميدانية تعكس آراء العاملين داخل البنوك السعودية حول فاعلية أنظمة كشف الاحتيال ومدى إسهامها في تحسين الأداء التشغيلي، كما تتيح سهولة الوصول إلى المشاركين في مواقع عمل مختلفة، وتوفر قدرا مناسباً من السرعة والتنظيم في استقبال الاستجابات وتحليلها لاحقاً بما يخدم أهداف البحث ويجيب عن أسئلته.

3.6 أنواع البيانات

تعتمد الدراسة الحالية على نوعين من البيانات، يتمثل النوع الأول في البيانات الثانوية التي سيتم جمعها من خلال المراجع العلمية والدراسات السابقة والأدبيات المرتبطة بأنظمة كشف الاحتيال والأداء التشغيلي في البنوك، وذلك لبناء الخلفية النظرية للدراسة وتوضيح أبعادها.

أما النوع الثاني فيتمثل في البيانات الأولية التي سيتم جمعها ميدانياً من خلال الاستبيان الإلكتروني الموجه إلى العاملين في البنوك السعودية، بهدف قياس آرائهم حول أثر أنظمة كشف الاحتيال في تقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

سيتم استخدام برنامج SPSS في تحليل بيانات الدراسة بعد جمع الاستجابات من العاملين في البنوك السعودية، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة توضح أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي، من خلال الأبعاد المرتبطة بتقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية، وستتم المعالجات الإحصائية المقترحة على النحو الآتي:

مراجعة البيانات وترميزها، وذلك من خلال إدخال استجابات أفراد العينة إلى برنامج SPSS، وترميز بدائل مقياس ليكرت الخماسي بطريقة رقمية تساعد على تحليل اتجاهات المشاركين نحو فاعلية أنظمة كشف الاحتيال ودورها في تحسين الأداء التشغيلي داخل البنوك السعودية.

استخدام التكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة من العاملين في البنوك السعودية، بما يساعد على تكوين صورة واضحة عن طبيعة المشاركين ومدى ارتباطهم ببيئة العمل المصرفي محل الدراسة.

استخدام المتوسطات الحسابية، وذلك لقياس مستوى موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبيان المرتبطة باستخدام أنظمة كشف الاحتيال، وتقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

استخدام الانحرافات المعيارية، وذلك للتعرف على درجة تشتت استجابات أفراد العينة حول عبارات ومجاور الدراسة، بما يساعد على معرفة مدى اتفاق أو تباين آراء العاملين في البنوك السعودية بشأن أثر أنظمة كشف الاحتيال على الأداء التشغيلي.

اختبار معامل ألفا كرونباخ، وذلك للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومدى اتساق عبارات الاستبيان في قياس مجاورها، حيث سيتم التأكد من أن العبارات الخاصة بكل محور تقيس المفهوم نفسه بصورة مناسبة قبل الانتقال إلى تحليل النتائج النهائية.

استخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك لقياس طبيعة العلاقة بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وكل بعد من أبعاد الأداء التشغيلي الواردة في الدراسة، وهي تقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك لاختبار أثر استخدام أنظمة كشف الاحتيال على كل بعد من الأبعاد التابعة في الدراسة، بما يوضح مدى قدرة هذه الأنظمة على تفسير التغير في تقليل الخسائر المالية، وتسريع اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية.

اختبار دلالة الفرضيات الإحصائية، وذلك من خلال الاعتماد على مستوى الدلالة الإحصائية المناسب، للتحقق مما إذا كانت العلاقات والأثر بين أنظمة كشف الاحتيال وأبعاد الأداء التشغيلي ذات دلالة إحصائية، بما يساعد على قبول أو رفض فرضيات البحث بناء على نتائج رقمية واضحة.

ترتيب محاور الدراسة وعباراتها حسب درجة الأهمية، وذلك من خلال المتوسطات الحسابية، لمعرفة أكثر الجوانب التي يرى العاملون في البنوك السعودية أن أنظمة كشف الاحتيال تسهم فيها، سواء في تقليل الخسائر، أو سرعة الكشف، أو تحسين الكفاءة، أو تعزيز الرقابة الداخلية.

تفسير النتائج وربطها بأسئلة الدراسة، وذلك من خلال قراءة مخرجات SPSS بصورة مباشرة وربطها بموضوع البحث، بحيث لا يقتصر التحليل على عرض الأرقام، بل يمتد إلى توضيح معناها العملي داخل البنوك السعودية ومدى انعكاسها على تحسين الأداء التشغيلي.

3.8 الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم عرض الإطار المنهجي الذي ستقوم عليه الدراسة، من خلال تحديد التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وبيان المنهج المستخدم، وتوضيح مجتمع الدراسة وطريقة اختيار العينة، إلى جانب عرض مصادر البيانات وآلية جمعها وتحليلها. وقد جاء هذا التنظيم بما يتناسب مع طبيعة الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر أنظمة كشف الاحتيال على تحسين الأداء التشغيلي في البنوك السعودية.

ويمثل هذا الفصل أساساً مهماً للانتقال إلى الجانب التطبيقي من البحث، إذ يوضح الطريقة التي سيتم من خلالها جمع البيانات من أفراد العينة وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، بما يساعد على الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين استخدام أنظمة كشف الاحتيال وتقليل الخسائر المالية، وسرعة اكتشاف العمليات المشبوهة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين مستوى الرقابة الداخلية داخل البنوك السعودية.