

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

إعداد الطالب/

عبدالعزیز محمد عید عبدالمجید الشیخ

2021205501

إشراف/

د.علا احمد

د.سارة فريد

العام الدراسي:

2025

الفصل الأول

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 الالكترونية 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 (المرشد، 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 مُطالبة بالابتكار والتكيف مع التغييرات في السوق للحفاظ على قدرتها التنافسية. اما الحكومات فتعلب 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 مزدوجاً 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 أيضاً آفاقاً 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 تعقيداً 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، وأنّ هذا الأمر معقد ويتطلب مهارة عالية لتجاوز الأزمات، وأنّ 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، ص118). كما أنّ 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 رؤية 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. علاوةً 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 بالشدة، 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 أن 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 وأبو عنزة، 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 رؤى شاملة ومستنيرة حول كيفية تأثير التحول الرقمي على استراتيجيات التخفيف من مخاطر الاحتيال في قطاع التجزئة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة:

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، حيث تم ترتيبها تنازلياً من الأحدث زماناً إلى الأقدم ؛ وذلك على النحو التالي:

أعدّ مروجي وأبوعنزة (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 الالكتروني، 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 أن الشركات المالية تستخدم استراتيجيات متنوعة في تحديد الأهداف المالية مع اعتماد كبير على مؤشرات الأداء الرئيسية الرقمية وبرامج التحليل المالي الرقمي. كما بيّنت 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 بدأتها 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 اليات التحول الرقمي في تفعيل مدخل المراجعة على اساس 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 خدمتها، 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 تتناول 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.

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 الموضوعة من قبل المصارف المركزية ومختلف الهيئات والمؤسسات والمنظمات الدولية في بيئتها الخارجية.

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.

ثانيًا: 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 تميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تتمتع دراستك الحالية بالعديد من المزايا التي تجعلها مكتملة 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، ستتمكن 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.

المراجع

المراجع العربية:

- 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 عبد الكريم. (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.
- 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.
- سلايمي، جميلة. (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسة، مج10، ع2، 944-967.
- السيد، منيرة محمد ساتي. (2020). أثر منظومة القيم الإدارية على الأداء البشري المتميز، المجلة العربية للآداب 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.
- عبدالقادر، صواق؛ بومدين، بوداود؛ وأولاد حيمودة، عبد اللطيف. (2023). أثر جاهزية الأمن السيبراني على الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال تقليل المخاطر المدركة: دراسة حالة بنك BDL بغرداية، أبحاث اقتصادية معاصرة، مج6، ع1، 323-372 مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1386536>
- فرادي، أسماء؛ ومنزري، ابتسام. (2021). دراسة بعنوان: 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.

المرشد، مرشد إبراهيم؛ وشاهين، عبد الحميد 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، وأبوعنزة، أسماء. (2024). أثر التحول الرقمي على تقليل المخاطر الالكترونية: دراسة تطبيقية على الهيئة السعودية للمياه.

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.

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.