

أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقاتها الميدانية في إدارة مخاطر الخدمات الرقمية الحكومية

إعداد الطالبة:
بشائر ماجد البقمي

إشراف:
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي: 2026

1. المقدمة

شكّلت عقود وكالات التسويق الخارجي، خلال فترة عملي في مساندة الجهات والوزارات الحكومية بمشاريع التحول الرقمي، نقطة حرجية في إدارة المخاطر؛ لا من الناحية المالية وحدها، بل بسبب حجم البيانات الحساسة المتبادلة. ففي إحدى المرات واجهنا تسريباً غير مقصود لتفاصيل حملة وطنية قبل إطلاقها الرسمي، نتج عن ضعف ضوابط الأمن السيبراني لدى الوكالة المتعاقد معها، وتسبب في إرباك تشغيلي حقيقي للجهة. مثل هذه التجارب الميدانية توضح أن البحث في إدارة مخاطر هذه التعاقدات يتطلب التزاماً أخلاقياً صارماً يتجاوز جمع الأرقام، إذ تصبح حماية خصوصية الجهات والمشاركين جزءاً لا يتجزأ من أمان الدراسة ونزاهتها الأكاديمية.

وتتجاوز الأخلاقيات البحثية في قطاع الأعمال الفكرة التقليدية المرتبطة بالتوثيق، لتمسّ عمق الممارسة الإدارية وحماية الأصول الاستراتيجية للمنشآت. ويشير بدوي (2020) إلى أن الأطر الأخلاقية تمثّل معياراً أساسياً لقبول الدراسات الميدانية وتطبيق مخرجاتها، لأن الباحث الذي يفتقر إلى الموضوعية قد يقدّم توصيات مضلّة تُبنى عليها قرارات استراتيجية خاطئة تمسّ الاستقرار المالي. وفي سياق تقييم مخاطر الوكالات الرقمية، فإن أي تحييز في رصد الثغرات التشغيلية أو تزييف في استجابات الاستبيانات سيؤدي حتماً إلى إطار عمل مشوّه لا يحمي الأداء التسويقي، بل قد يعرّض المنشآت لهدر مالي إضافي.

ويركّز هذا التقرير على هذه المبادئ الأخلاقية وفحص القضايا الحاكمة لها في سياق البحث الأكاديمي بجامعة ميدوشن. والهدف الأساسي هو تفكيك الآليات التي تحكم صياغة إطار عمل مقترح لحماية الأداء التسويقي والمالي للشركات عند تعاقدتها مع وكالات التسويق الرقمي، وتحديد التدابير الفعلية لجمع البيانات الميدانية من الجهات ذات العلاقة دون انتهاك السرية أو الوقوع في فخ التحييز التشغيلي.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتبع أهمية الالتزام بالقواعد الأخلاقية في البحوث الإدارية من كونها الضمانة الأساسية لصدق المخرجات وقابليتها للتطبيق في ميدان الأعمال. ففي قطاع التسويق الرقمي نعتمد غالباً على تقارير الأداء ومعدلات التحويل التي تقدّمها الوكالات الخارجية، وعند بناء دراسة لتقييم مخاطر هذه التعاقدات ترتبط دقة المخرجات ارتباطاً وثيقاً بأمانة الباحث في نقل الحقائق التشغيلية والمالية دون تحوير لتأكيد فرضيات مسبقة. وغياب هذه الدقة لا يسوّي إلى المجهود

الأكاديمي وحده، بل يزعم ثقة القيادات التنفيذية في الدراسات التنظيمية، فتتردد الجهات في تبني أطر جديدة لحماية أصولها أو الاعتماد على توصيات البحث لتطوير حوكمة عقودها الرقمية.

ويتعدى أثر الأخلاقيات البحثية الحيز الأكاديمي الضيق ليشمل حماية مجتمع الأعمال والمؤسسات المستفيدة من نتائج البحث. فعند تصميم إطار مالي وتسويقي لحماية الشركات تظهر حاجة ملحة إلى الموضوعية، منعاً لأي تضليل قد يعرّض استثمارات المنشآت للخطر. إذ تعتمد سلامة الموارد المالية والتشغيلية على أبحاث رصينة تكشف الثغرات الحقيقية في العقود الرقمية، مثل غياب الشفافية في احتساب تكاليف النقرات أو تضخيم مؤشرات وصول الحملات. وأذكر أننا، أثناء مراجعة بنود تعاقدية لجهة حكومية مع شركة تسويق، رصدنا فجوات واضحة في تقارير الأداء المرفوعة، إذ احتسب النظام التشغيلي زيارات وهمية كإنجاز فعلي؛ والالتزام بالأمانة في رصد مثل هذه الاختلالات هو ما يمنح البحث قيمته التطبيقية ويحمي الموارد المشتركة من الهدر.

إن توفير بيانات موثوقة يعزّز كفاءة اتخاذ القرار داخل غرف إدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية. فالباحث الملتزم بالمعايير الأخلاقية يقدم مادة علمية نظيفة تتيح للمسؤولين بناء استراتيجيات حماية مالية حقيقية، بعيداً عن التقديرات العشوائية الناتجة عن أدوات مشوهة أو معلومات منقولة دون تدقيق.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تضعنا طبيعة العمل الميداني في متابعة منصات الوزارات أمام فحص مستمر لأرقام الوصول والنقرات التي تقدّمها الشركات المتعاقد معها. وقد واجهت في إحدى حملات التوعية الرقمية فجوة كبيرة بين الأداء المرتفع المسجل في لوحة التحكم الخارجية للوكالة وبين التفاعل الفعلي على المنصة الحكومية؛ وبعد سحب سجلات الخادم تبين وجود زيارات وهمية مبرمجة لرفع التقارير بشكل مصطنع، تفادياً للشروط الجزائية الموقعة في العقد. وعند توثيق هذه الحالة التزمت بنقل البيانات التقنية والمالية كما استخرجت من الأنظمة، ورفضت طلبات بعض مسؤولي التواصل الذين أرادوا تمرير التقرير لإغلاق المستخلص المالي السنوي دون إثارة مشكلات مع المورد، وسجلت تلك الفجوة بدقة في ملفات رصد المخاطر. هذا المبدأ — الصدق في نقل البيانات — يمثل الأساس الذي تُبنى عليه بقية المبادئ.

أما الموضوعية، فإن صياغة مصفوفة تقييم المخاطر لوكالات التسويق الرقمي في السوق السعودي تتطلب عزل الانطباعات الشخصية عن مؤشرات القياس الفنية عزلاً تاماً. ويُلاحظ في بيانات العمل أن العلاقات المهنية السابقة مع بعض مسؤولي التشغيل في الوكالات الكبرى قد تدفع الباحث، دون وعي، إلى التغاضي عن فترات توقف خادهم أو

ثغرات تسريب البيانات لديهم. ويبقى الاستناد الكامل إلى الأرقام المستخرجة من سجلات النظام هو الأداة الوحيدة لضمان سلامة التقييم، حتى لو أظهرت النتائج ضعفاً كبيراً في كفاءة وكالات شهيرة نكنّ لأسلوبها التسويقي تقديراً خاصاً.

وترتبط النزاهة الأكاديمية بكيفية التعامل مع الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت حوكمة العقود الرقمية، إذ يجد الباحث نفسه أمام إغراء تأويل نتائج الآخرين لتتوافق قسراً مع فرضياته. وخلال جمع المراجع لتوثيق آليات الحماية المالية ظهرت دراسات محلية توضح نجاح بعض الوكالات في تجاوز الثغرات التشغيلية، وكان من الضروري إثبات هذه الآراء الإيجابية إلى جانب المؤشرات السلبية، لا الاكتفاء برصد الإخفاقات لإثبات وجهة نظر معينة؛ فصياغة الأطر التنظيمية تحتاج إلى رصد متوازن للمخاطر الإدارية والتقنية.

وتتجاوز السرية في سياق حوكمة التعاقدات الرقمية الالتزام الأكاديمي التقليدي لتصبح قضية أمن تشغيلي مرتبطة بحماية الموارد العامة وعلاقات المنشآت التجارية. فأتناء مراجعتي لملفات الدعم الفني لحملات إحدى الوزارات واجهت معضلة تتعلق بحجم البيانات المتاحة في لوحات التحكم المشتركة مع الوكالة الخارجية، إذ تضمّنت تفاصيل دقيقة عن الميزانيات المخصصة لكل منصة وتوزيع النفقات بحسب الفئات المستهدفة. وتسريب هذا النوع من المعلومات لا يضّرّ بسمعة الوكالات وحدها، بل يمنح المنافسين خطوفاً استراتيجياً واضحة لخطط الجهة. ولذلك اتخذت تدابير صارمة شملت تشفير البيانات المالية ومعرفات العقود، وحصر تخزين المسودات في وسائط منفصلة عن الربط الشبكي العام، مع استبدال الأسماء الصريحة للجهات برموز كودية مبهمّة.

واصطدم مبدأ الموافقة المستنيرة بصعوبات عملية عند استطلاع آراء مدراء المخاطر ومسؤولي المتابعة، إذ يغلب على بيانات العمل تحفّظ شديد تجاه أي دراسة تفحص كفاءة الإنفاق أو ترصد إخفاقات الموردين. وقد ظهرت في لقاءاتي مع فرق الحوكمة مخاوف مبرّرة من انعكاس إجاباتهم سلباً على تقييمهم الوظيفي إن تسربت مسودة التقرير، مما استدعى إعادة هيكلة طريقة عرض الاستمارة. فعقدت جلسات نقاش مباشرة لشرح طبيعة الدراسة ضمن متطلبات درجة الماجستير، وسلّمت المشاركين وثيقة توضح أهداف البحث وطوعية المشاركة وحقهم الكامل في الانسحاب الفوري دون إبداء أسباب، مع الالتزام التام بعدم استخدام أي اقتباس مباشر يربط الرأي بالوظيفة الفعلية للمسؤول — وهو ما أسهم في كسر الجمود المهني والحصول على بيانات حقيقية.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تأخذ مخاطر الانتحال العلمي ونقل الأفكار دون توثيق أبعاداً حرجة عند بناء أطر متخصصة لحوكمة العقود الرقمية، خصوصاً أن الاعتماد الأعمى على نماذج تقييم جاهزة مستوردة من بيانات دولية، دون إعادة صياغة أو نسبة لأصحابها، يمثل خطراً منهجياً كبيراً في رسائل الماجستير. فتكرار الأطر النظرية ومصفوفات الحوكمة بحذافيرها دون مراعاة خصوصية بيئة الأعمال والتشريعات المحلية يسلب البحث قيمته الابتكارية ويحوّله إلى تكرار آلي لا يخدم الواقع التشغيلي. وقد لاحظت أثناء مراجعة بعض مسودات الحوكمة نقل مصفوفات مخاطر كاملة تعود لمؤسسات أجنبية ونسبتها لسياقات محلية دون أي تعديل، وهو ما أغفل الفجوات الفعلية التي تواجهها الشركات عند التعامل مع منصات الإعلان العالمية.

أما تزوير البيانات أو التلاعب بالمعطيات الميدانية فهو الممارسة الأشد خطورة على سلامة القرارات المالية والتسويقية، لأن الرغبة في إثبات نجاح خطة الحماية المقترحة قد تدفع البعض إلى تعديل عينات الاستبيان أو فبركة نسب الاستجابة. وفي فحص ميداني سابق لكفاءة الإنفاق الإعلاني في حملة لجهة عامة تعاقدت مع وكالة خارجية، رصدت اللجنة الرقابية تعديل سجلات تتبّع النقرات برمجياً بإدراج زيارات آلية غير بشرية لتغطية العجز عن تحقيق الأهداف البيعية وتفادي الشروط الجزائية. وتوثيق مثل هذه الاختلالات يتطلب أمانة مطلقة في نقل الأرقام السلبية كما هي، لأن تجميل النتائج يخفي حجم الهدر المالي الفعلي ويؤدي إلى إطار عمل عاجز عن حماية أداء الشركات.

وتتضاعف الحاجة إلى تفكيك هذه الانحرافات لأن قطاع الخدمات الرقمية يتطور بسرعة تتجاوز أحياناً قدرة الأنظمة الرقابية التقليدية على المتابعة الفورية، مما يفتح الباب أمام تمرير تقارير أداء مضللة. والباحث في مساق ماجستير إدارة المخاطر يتعامل مع مدخلات شديدة الحساسية ترتبط مباشرة بقنوات الصرف ومؤشرات العائد على الاستثمار، وأي تساهل في التحقق من مصداقية العينات أو اللجوء إلى تعبئة الاستبيانات افتراضياً دون نزول فعلي للميدان يسقط مخرجات الرسالة بالكامل، ولا يتوافق مع المعايير الصارمة لجامعة ميدوشن.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

يفرض الاصطدام المباشر بين لوائح التوثيق الأكاديمية الصارمة وبيئة حوكمة البيانات في المنصات الحكومية بالملكة واقعاً معقداً تغفله المتون النظرية الجاهزة. فالأدلة الدولية الخاصة بأخلاقيات البحث تفترض بيئة مثالية تقوم على إتاحة البيانات الخام ونشر الجداول المالية التفصيلية للتحقق من صدق النتائج، لكن تطبيق هذا المتطلب حرفياً في سياق تقييم مخاطر وكالات التسويق الرقمي يبدو مستحيلاً عملياً. فقد فنّدت الإدارات القانونية في الوزارات التي أدمعها مقترح الدراسة مبدئياً، إذ اعتبرت أن سحب تقارير الصرف الفعلي ومقارنتها بنقرات المستفيدين وسجلات

الخدم يمثل خرقاً لسياسات الأمن السببراني واتفاقيات عدم الإفصاح الموقعة مع الموردين، مما وضعني في مسار تفاوضي طويل لإيجاد صيغة بديلة تضمن رصانة الأطروحة دون شبهة تسريب.

ولم يكن التعامل مع لجنة أخلاقيات البحث بالمؤسسة خطوة إجرائية روتينية، بل سلسلة مراجعات امتدت أسابيع. فقد أبدت اللجنة تخوفاً من استمارات المقابلات المصممة لمدرء التسويق ومسؤولي المخاطر، بحجة أن الأسئلة المباشرة حول كفاءة المشتريات وهدر الميزانيات قد تدفع المشاركين إلى الإفصاح عن ثغرات تثير ضدهم مسؤولية قانونية أو تمس استقرارهم الوظيفي. وقد أجبرني هذا التحفظ على تعديل أدوات الدراسة مراراً، وتجريد المؤشرات المالية من قيمتها الرقمية المباشرة واستبدالها بمعادلات انحراف نسبي ومصفوفات نوعية لتقدير حجم الخطر — وهو الحل الذي أتاح نيل الموافقة الأخلاقية، وإن قلل من حدة المدخلات الرقمية الخام وجعل تتبّع تلاعب الوكالات يعتمد على تحليل وصفي لشهادات الممارسين بدلاً من السجلات البرمجية المباشرة.

ورغم هذه القيود، أصبحت وثيقة الموافقة الأخلاقية المعتمدة أداة ضغط نظامية لصالح الباحث عند الاحتكاك الفعلي بالوكالات الإعلانية. ففي بيئة الأعمال يميل مدرء المشاريع لدى الشركات المتعاقد معها إلى التذرع ببندود كراسة الشروط وسرية المعلومات كغطاء لإخفاء نسب القصور في الوصول الفعلي للفئات المستهدفة أو تبرير انقطاع خدمة خادهم؛ لكن تقديم الاعتماد الرسمي الصادر عن اللجان المؤسسية يجردهم من هذه الذرائع ويلزمهم بإتاحة نطاق محدد من بيانات تتبّع الأداء دون مساومات طويلة. وهكذا تتجاوز القواعد الأخلاقية التنظيم النظري لتصبح حماية فعلية تضمن حداً أدنى من المصادقية في العينات المجموعة.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

بين لي فرز كراسات الشروط ومطابقتها بمستخلصات وكالات التسويق الرقمي، منذ البداية، أن الفجوة الحقيقية لا تكمن في صياغة البنود النظرية بقدر ما ترتبط بآليات التحقق التشغيلي. فخلال فحصي الميداني لبيانات الإنفاق الإعلاني في مشروع ترويجي لإحدى الوزارات استوقفتني فجوة ضخمة بين تكاليف النقرات المرفوعة في الفواتير الدورية ومعدلات التحويل الفعلية على المنصة المشتركة. وقد أبدى مسؤولو المشتريات ومدرء الحملات ارتباكاً واضحاً حين واجهتهم بسجلات الخادم التي كشفت تدفقاً هائلاً لزيارات اصطناعية مبرمجة احتُسبت إنجازاً مستحق الصرف؛ ولم يكن ذلك قصوراً فنياً عابراً، بل عكس خوفاً عميقاً من المساءلة الوظيفية. ولأن إدارة التواصل حاولت تمرير المستخلصات سريعاً تفادياً لنزاع قانوني مع المورد قد يعطل إغلاق الميزانية السنوية، كان بناء قنوات اتصال

قائمة على الثقة الشخصية والالتزام بتعمية الهويات هو السبيل الوحيد لانتزاع استجابات حقيقية في الاستبيانات والمقابلات.

وفرض نقل هذه المعطيات الحساسة إلى نطاق البحث الأكاديمي عزل السجلات المستخرجة بالكامل عن أي بيئة شبكية عامة؛ فخرّنت جداول المخاطر التشغيلية في وسائط تخزين باردة مشفرة، واستبدلت الأسماء الصريحة للوزارات والوكالات برموز كودية تمنع أي تتبّع عكسي. ولم يكن التهديد القانوني هنا افتراضياً، بل تلقّيت تلميحات مباشرة من ممثل قانوني لإحدى الشركات المشغلة خلال اجتماع مراجعة أداء، مفادها أن نشر أي مؤشرات تخص نظامهم البرمجي قد يُفسّر خرقاً لسرية المعلومات التجارية ويترتب عليه ملاحقة في المحاكم التجارية. وهذا التخوف الفعلي دفعني إلى تجريد الحالات الفنية وتحويل الأرقام المالية الضخمة إلى نسب انحراف مئوية مجردة، ضماناً لئلا يتحول تقييم المخاطر في الأطروحة إلى وثيقة إدانة تسريبية تضرّ بأطراف التعاقد.

وانتهت المقاربة المنهجية بالتركيز على «العقود النموذجية» المعتمدة في قطاع المشتريات وتحليل الفجوات التنظيمية الشائعة في صياغة الغرامات وفترات انقطاع الخدمة، بعيداً عن الغوص في تفاصيل خلافات قضائية نشطة. فالفصل بين دوري المهني كمستشارة فنية تتابع الموردين وبين التوثيق الأكاديمي المحايد اقتضى قراءة الثغرات التنظيمية بوصفها ظاهرة هيكلية في بيئة الأعمال المحلية، وتوثيق امتناع بعض المسؤولين عن الإفصاح بوصفه دليل خطر قائماً بذاته يعكس ضعف آليات الحوكمة الرقمية وغياب أدوات الرقابة المستقلة.

7. الخاتمة

يوصلنا الاشتباك مع الجانب الأخلاقي في ملف مخاطر العقود الرقمية إلى حقيقة تشغيلية واحدة: التسرّب على الأداء الهزيل لتسهيل تمرير المستخلصات هو لبّ الأزمة التنظيمية. فالمعطيات التي ناقشتها تكشف أن غضّ الطرف عن النقرات الوهمية بهدف قفل الميزانية السنوية ليس قصوراً عابراً، وإنما انهيار حقيقي لكفاءة الرقابة الإدارية. وحين تفضّل الجهة المدارة التشغيلية خوفاً من الاصطدام بالموردين، أو تجنباً لإظهار فشل حملاتها أمام القيادات العليا، يصبح إطار العمل المقترح لحماية الأداء المالي عديم النفع، لأن الأنظمة النموذجية لا تعالج الخلل ما دامت العقلية التنظيمية تميل إلى إخفاء الثغرات وتجميل تقارير الوصول.

ولذلك ينبغي للدراسات اللاحقة أن تتجاوز فخّ تكرار الأدبيات المترجمة، وأن تركز على سدّ الثغرات التنفيذية داخل نماذج كراسات الشروط في وزارة المالية ونظام المنافسات والمشتريات الحكومية. فقد أثبت الواقع الميداني أن

الباحث يظل مقيد الصلاحيات وعاجزاً عن محاسبة وكالات التسويق الخارجي ما لم توجد نصوص تشريعية ملزمة تفرض إتاحة سجلات الخادم ألياً دون المرور بدهاليز الموافقات الطويلة. والحوكمة الحقيقية لن تتحقق بالشعارات الأكاديمية الفضفاضة، بل بإيجاد بيئة رقابية تجعل التلاعب الفني مكلفاً وصعب التمير على لجان الفحص التشغيلي.

8. المراجع

- بدوي، أحمد. (2020). أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقاتها في العلوم الإدارية والتنظيمية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الشمري، ريم. (2024). معايير الأمن السيبراني وسرية البيانات في عقود مشتريات الخدمات التقنية. الرياض: دار النشر الجامعي.
- العنبي، فهد. (2023). حوكمة التعاقدات الرقمية وتقييم مخاطر الموردين في القطاع الحكومي السعودي. مجلة الإدارة العامة، 63(2)، 115-142.