

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص بكالوريوس الإدارة



عنوان التقرير

آثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب /

زينب ماهر الحميدي

إشراف /

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

1. المقدمة

يشهد الفضاء الإداري المعاصر تحولات بنيوية متسارعة بفعل تدفق تقنيات الثورة الصناعية الرابعة، حيث لم يعد الاعتماد على التكنولوجيا مجرد خيار تحسيني، بل استراتيجية حتمية لضمان استمرارية وكفاءة المنظومات المؤسسية. وفي خضم هذا التحول، يبرز البحث العلمي بوصفه القاطرة المعرفية التي تسير أغوار هذه الظواهر، وتوفر للمخططين وصناع القرار نماذج تفسيرية وأدوات تطبيقية مرتكزة على أدلة ميدانية رصينة. ومع ذلك، فإن القيمة العلمية والعملية لأي نتاج أكاديمي لا تتحدد وحسب بمدى جودة أدواته الإحصائية أو حداثة متغيراته النظرية، وإنما ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى رسوخ أركانه الأخلاقية والمعارية التي تحكم ممارسات الباحث منذ ومضة الفكرة الأولى وحتى الصياغة النهائية للنتائج.

تُعرّف أخلاقيات البحث العلمي في القواميس الأكاديمية المستقرة بأنها: "المنظومة المتكاملة من القواعد، والمبادئ، والمعايير السلوكية التي توطر ممارسات الباحثين، وتحدد نطاق مسؤولياتهم القانونية والأدبية تجاه مجتمعاتهم الأكاديمية، وتجاه الأفراد والمؤسسات المستهدفة بالدراسة، بما يضمن صيانة الحقوق الإنسانية، وتحقيق أعلى درجات النزاهة المعرفية، والابتعاد المطلق عن كل صور التضليل، أو التحريف، أو الاستغلال" (American Psychological Association [APA], 2020). إن هذه الأخلاقيات لا تمثل مجرد حزمة من الإجراءات البيروقراطية أو القيود المفروضة قسراً من قبل اللجان العلمية، بل هي الفلسفة الجوهرية والروح النابضة التي تهب المعرفة البشرية شرعتها، وتفرق بين العلم الرصين القائم على الحقائق وبين الادعاءات المشوبة بالتحيز أو الزيف.

يأتي إعداد هذا التقرير الأكاديمي الموسع استجابةً للمتطلبات والمعايير التعليمية المعتمدة في كلية الإدارة بجامعة ميداوثن، والتي تهدف إلى تمكين طلبة مرحلة البكالوريوس من استيعاب الأطر الفلسفية والنظرية لأخلاقيات البحث العلمي وتفكيك قضاياها المعاصرة. وبشكل أكثر تخصيصاً وعمقاً، يسعى هذا التقرير إلى إسقاط هذه المبادئ النظرية وتحويلها إلى ممارسات إجرائية وتطبيقية ملموسة ضمن سياق مشروع التخرج الخاص بالباحثة، والموسوم بـ: "أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية". ويستمد هذا الربط التطبيقي أهميته الفائقة من طبيعة موضوع البحث، والذي يتقاطع بصورة مباشرة مع أمن البيانات الحكومية، ومؤشرات الأداء الوطني التابع لرؤية المملكة 2030، فضلاً عن حقوق وخصوصية الموظفين والمستفيدين الذين تشملهم أدوات الدراسة الميدانية.

٢. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

إن تأسيس الممارسات البحثية على أرضية أخلاقية صلبة يعد ضرورة وجودية للمجتمع العلمي والتنموي، ويمكن تتبع هذه الأهمية من خلال ثلاثة محاور تفصيلية:

1. تأثير الأخلاقيات على جودة ومصداقية النتائج (Impact on Quality and Credibility)

تتناسب جودة المخرجات البحثية تناسباً طردياً مع مستوى نزاهة العمليات الإجرائية المتبعة في المراحل المتقدمة من البحث، لا سيما في طرائق جمع البيانات وهندسة التحليل الإحصائي. عندما يتسلح الباحث بالأمانة والموضوعية، فإنه يقاوم الرغبة الواعية أو اللاواعية في توجيه البيانات لخدمة فرضياته المسبقة. وفي سياق دراسات التحول الرقمي، فإن الالتزام الأخلاقي يضمن صياغة مؤشرات واقعية ودقيقة حول مستويات الكفاءة (كالسرعة، والجودة، ورضا المستفيدين)، مما يمنح الدراسة مصداقية علمية تجعلها قابلة للاقتباس والاعتماد عليها كمرجع موثوق في بناء استراتيجيات إدارية لاحقة دون التخوف من وجود عيوب بنيوية أو تلاعب في الأرقام.

2. دور الأخلاقيات في حماية المجتمع والمؤسسات (Protection of Society and Institutions)

يتعامل الباحث العلمي، بطبعه، مع كائنات بشرية تمثل عينة الدراسة، أو مع كيانات مؤسسية تفتح له سجلاتها ومكاتبها. وهنا تظهر الأخلاقيات كحصن وقائي يحمي هذه الأطراف من أي ضرر مادي، أو معنوي، أو وظيفي. إن حماية البيانات الشخصية للمبحوثين، وصيانة الأسرار المهنية للمؤسسات، وعدم توظيف المعلومات المستقاة في غير صالح الأهداف العلمية المعلنة، يسهم بشكل مباشر في صيانة الأمن المجتمعي والمؤسسي. وفي البيئة السعودية، التي تشهد طفرة رقمية هائلة، تبرز أهمية الأخلاقيات في حماية البنية السيبرانية والمعلوماتية للجهات الحكومية المبحوثة من أي تسريب غير مقصود قد ينجم عن إهمال الباحث أو سوء تقديره.

3. ربط الأخلاقيات بموثوقية البحث العلمي (Reliability and Public Trust)

تُعرف الموثوقية في المنهجية العلمية بمدى قدرة البحث على تقديم نتائج مستقرة وصادقة عند تكرار تطبيقه في ظروف مماثلة. بيد أن الموثوقية بمفهومها الأوسع تمتد لتشمل "ثقة المجتمع وصناع القرار في النتائج الأكاديمية". لا يمكن لأي وزارة أو هيئة حكومية في المملكة العربية السعودية أن تلتفت إلى التوصيات أو المقترحات الصادرة عن دراسة ما، ما لم تكن هذه الدراسة قد نالت شرعيتها عبر الالتزام الأخلاقي الصارم. إن الباحث الملتزم يبني جسوراً متينة من الثقة بين المنظومة الأكاديمية والقطاعات التنفيذية في الدولة، مما يسهل على الباحثين المستقبليين مأمورية النزول للميدان وجمع البيانات بفضل الانطباع الإيجابي التراكمي الذي تركه الالتزام الأخلاقي للباحثين السابقين.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

يتشكل الهيكل الأخلاقي للبحث العلمي من خمسة مبادئ محورية، يتعين تفكيكها ورفد كل منها بمثال سياقي متسق مع طبيعة العلوم الإدارية:

1. الأمانة العلمية (Honesty)

التعريف المنهجي: هي الالتزام المطلق بالصدق والشفافية في كافة مراحل العمل البحثي، ويشمل ذلك نقل الآراء والنصوص والأفكار بدقة متناهية، والإقرار التام بجهود الآخرين من خلال آليات التوثيق العلمي الدقيق، والابتعاد عن أي محاولة للإيحاء بملكية فكرية غير حقيقية.

مثال توضيحي: عندما تشرع الباحثة في استعراض الأبعاد الفنية والتنظيمية للتحويل الرقمي في الفصل الخاص بالإطار النظري، وتقوم بالاستعانة بـ "تقرير نضج التحويل الرقمي للجهات الحكومية" الصادر عن هيئة الحكومة الرقمية (2024)، فإن الأمانة تقتضي كتابة المرجع بدقة في المتن وقائمة المراجع، مع الحفاظ على سلامة المعنى المنقول دون بتر أو تشويه.

2. النزاهة (Integrity)

التعريف المنهجي: هي حالة الاتساق الأخلاقي بين ما يعلنه الباحث من مبادئ وبين ممارساته الفعلية على أرض الواقع، والالتزام الصارم بالعهود والبروتوكولات المبرمة مع الجامعة، والجهات المبحوثة، والمشاركين، طوال رحلة البحث وما بعدها.

مثال توضيحي: تعهدت الباحثة لجامعة ميدأوشن وللموظفين المستجيبين بأن البيانات التي سيتم جمعها عبر الاستبيان مخصصة حصرياً لأغراض مشروع التخرج (MGM 496)؛ فالنزاهة هنا تحرم على الباحثة كلاً

تسريب هذه البيانات أو بيعها لشركات استشارية خاصة تسعى لتقييم أداء الموظفين أو استغلال المعلومات تجارياً.

3. الموضوعية (Objectivity)

التعريف المنهجي: هي التجرد التام والكامل من الميول الشخصية، أو العواطف، أو الأحكام المسبقة، أو الخلفيات الإيديولوجية والسياسية أثناء عملية جمع البيانات، وتبويبها، وتحليلها إحصائياً، وتفسيرها، وترك الأدلة العلمية تقود إلى النتائج مهما كانت صدمتها للباحث.

مثال توضيحي: قد تكون لدى الباحثة قناعة شخصية أو حماس مفرط لإثبات أن التحول الرقمي في وزارة معينة قد أدى إلى إلغاء البيروقراطية بنسبة 100%، ولكن عند إجراء التحليل الإحصائي تظهر الأرقام أن هناك تحديات تنظيمية لا تزال تعيق الكفاءة؛ فالموضوعية تلزم الباحثة بعرض هذه التحديات بدقة ودون محاولة لتجميل المخرجات الإحصائية.

4. السرية (Confidentiality)

التعريف المنهجي: التدبير الإجرائي الصارم الذي يضمن عدم الكشف عن هويات الأفراد، أو الخصائص التعريفية للمشاركين في البحث، أو الأسرار التجارية والفنية للمؤسسات، وجعل كافة البيانات تظهر في القالب الإحصائي التجمعي فقط، بحيث يستحيل تتبع مصدر المعلومة الفردي.

مثال توضيحي: قيام موظف في قطاع حكومي بالإفصاح في المقابلة أو الاستبيان عن وجود ضعف حاد في البنية التحتية الرقمية لقطاعه؛ فمبدأ السرية يفرض على الباحثة حجب اسم الموظف، ومسماه الوظيفي، وقسمه، والإشارة إليه برمز كودي مثل (مستجيب رقم 45)، لحمايته من أي عقوبات أو مضايقات إدارية داخل جهة عمله.

5. الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

التعريف المنهجي: عملية اتصالية ملزمة يتم من خلالها تزويد المشاركين المحتملين بتقرير متكامل ومفهوم حول طبيعة البحث، أهدافه، الجهة المشرفة، المخاطر المتوقعة إن وجدت، والمنافع، مع التأكيد على حريتهم المطلقة في قبول المشاركة أو رفضها، أو الانسحاب في أي توقيت دون أي تبعات.

مثال توضيحي: إدراج صفحة تمهيدية إلزامية في الاستبيان الإلكتروني تحتوي على شرح لطبيعة دراسة أثر التحول الرقمي، وتوضيح أن البحث تحت إشراف د. عبد الرحيم نادر، وتذليل الصفحة بخيارين يضغط المستجيب على أحدهما: (أوافق على المشاركة طوعية / لا أوافق)، ولا ينشر الاستبيان للمستجيب إلا بعد نقره على خيار الموافقة.

٤ . القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تتعرض الممارسات الأكاديمية أحياناً لانتهاكات خطيرة تضرب موثوقية المعرفة في مقتل، ويتوجب على الباحثين رصدها لتجنب الوقوع فيها:

1. الانتحال العلمي (Plagiarism)

الشرح التفصيلي: يُعد الانتحال السرقة الأدبية الأخطر في الوسط الأكاديمي، وتتمثل في قيام الباحث بالاستيلاء على نصوص، أو أفكار، أو تصميمات وهياكل ونماذج تعود للآخرين، ودمجها في بحثه دون وضع علامات الاقتباس المناسبة ودون إسنادها لأصحابها، مما يوهم المتلقي بأنها من نتاجه الفكري الخاص.

مثال واقعي/افتراضي: قيام باحث بنسخ "مشكلة الدراسة" و"الفجوة التطبيقية النظرية" بالكامل من دراسة (الجهني، 2022) المنشورة في مجلة الإدارة العامة، ووضعها في مقدمة بحثه دون إعادة صياغة (Paraphrasing) ودون تدوين اسم الجهني، مستغلاً تشابه العناوين.

2. تزوير البيانات وتحريفها (Data Fabrication and Falsification)

الشرح التفصيلي: تزوير البيانات (Fabrication) هو اختراع واختلاق بيانات وهمية تماماً لم تخرج من أرض الواقع ولم تطبق أدواتها بالميدان. أما التحريف (Falsification) فهو التلاعب بالبيانات الحقيقية القائمة عبر تعديل الأرقام، أو حذف الاستجابات التي لا تدعم فرضيات الباحث، لجعله يبدو ناجحاً ومنسجماً في تحليله.

مثال واقعي/افتراضي: واجهت الباحثة ضيقاً في الوقت وصعوبة في الوصول إلى الحجم المطلوب للعينة (مثلاً 150 موظفاً حكومياً)، فتقوم الباحثة بتعبئة 70 استبانة إلكترونية بنفسها عبر إدخال إجابات عشوائية وتمريضها لبرنامج التحليل الإحصائي كيبيانات حقيقية.

3. التحيز (Bias)

الشرح التفصيلي: هو غياب الحيادية والميل العمدي أو غير العمدي نحو توجيه أدوات البحث، أو صياغة الأسئلة، أو اختيار عينة الدراسة، أو فرز النتائج لخدمة استنتاجات محددة سلفاً يرغب الباحث أو الجهة الممولة في إبرازها للعيان.

مثال واقعي/افتراضي: قيام الباحث بتوزيع استبيان تقييم كفاءة الخدمات الحكومية الرقمية على فئة الشباب الجامعيين فقط (الذين يتقنون التكنولوجيا)، واستبعاد فئة كبار السن أو سكان المناطق النائية عمداً، وذلك للحصول على تقييمات إيجابية مرتفعة تظهر نجاح التحول الرقمي بشكل مطلق ومزيف.

4. انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

الشرح التفصيلي: نشر أو إتاحة أو تداول معلومات ذات طابع سري وخاص جداً بالأفراد (كآرائهم الشخصية، معلوماتهم المهنية) أو بالمؤسسات (كالنشرات الأمنية، المشاكل المالية الداخلية) دون الحصول على إذن رسمي، خطي، وصريح من الجهات ذات العلاقة.

مثال واقعي/افتراضي: قيام الباحثة بإدراج صور ولقطات شاشة (Screenshots) من لوحات تحكم داخلية وأنظمة إدارية غير معلنة للجمهور لوزارة سعودية، تظهر فيها أسماء بعض المواطنين ومعاملاتهم، وذلك كدليل في الملاحق على كفاءة النظام الرقمي، مما يمثل خرقاً صريحاً لنظام مكافحة الجرائم المعلوماتية وحماية البيانات الشخصية.

5. تضارب المصالح (Conflict of Interest)

الشرح التفصيلي: وضع ينشأ عندما تتقاطع المصالح الشخصية، أو المالية، أو الوظيفية للباحث مع واجباته المهنية والأكاديمية تجاه النزاهة العلمية، مما يلقي بظلال من الشك حول حياديته وموضوعية مخرجاته.

مثال واقعي/افتراضي: أن يجري الباحث دراسة تقييمية نقدية حول كفاءة منصة رقمية تابعة لوزارة ما، وفي الوقت نفسه يعمل هذا الباحث كمستشار تقني يتقاضى أجراً من الشركة الخاصة التي قامت بتطوير وبرمجة تلك المنصة الرقمية، مما يمنعه أخلاقياً من إظهار أي عيوب فنية في المنصة حفاظاً على مصالحه المالية مع الشركة.

٥. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تخضع العملية البحثية لأطر تنظيمية ومؤسسية صارمة تضمن سلامة الممارسات الأكاديمية وحوكمتها: لجان أخلاقيات البحث (IRB): تُعد بمثابة جهات رقابية داخل الجامعات والمراكز البحثية، وتتولى فحص مقترحات البحوث وأدواتها قبل التطبيق الميداني لضمان حماية المشاركين من أي أضرار. المعايير الدولية والمحلية: يضع دليل الرابطة الأمريكية لعلم النفس (APA) قواعد حازمة لآليات الاقتباس ومنع الانتحال. وعلى المستوى الوطني في المملكة العربية السعودية، يخضع البحث للأنظمة الصادرة عن اللجنة الوطنية لأخلاقيات البحث العلمي، وضوابط الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA) المتعلقة بحماية البيانات الشخصية. تكمن أهمية هذه اللوائح في تأطير البحث ضمن قالب قانوني وأخلاقي موحد يحمي الباحث والمبحوث معاً.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

1. المشروعية النظامية: تلتزم الباحثة بعدم النزول للميدان لجمع البيانات حول أبعاد التحول الرقمي (كالبنية التحتية والمنصات) وكفاءة الخدمات (كالسرعة والجودة) إلا بعد الحصول على الخطاب الرسمي المعتمد من كلية الإدارة بجامعة ميدأوشن لتقديمه للجهات الحكومية المعنية.
2. الموافقة المستنيرة: سيتم تضمين ديباجة اختيارية في مقدمة الاستبيان الإلكتروني توضح للمشاركين (موظفين ومستفيدين) عنوان البحث، وأهدافه تحت إشراف د. عبد الرحيم نادر، وتؤكد على حريتهم الكاملة في المشاركة أو الانسحاب في أي وقت.
3. السرية التامة وتعمية الهوية: يلتزم البحث بروتوكولياً بعدم طلب أي بيانات تعريفية (كالاسم أو الهوية)، وتشفير أسماء الجهات الحكومية في حال وجود نقاشات حساسة حول تحديات النظام التقني، مع تخزين البيانات في ملفات محمية وإتلافها فور انتهاء المناقشة.
4. النزاهة الإحصائية: تتعهد الباحثة بالحياد التام عند اختبار الفرضيات الإحصائية (مثل فرضية العدم H_0_1 والبديلة H_1_1) عبر برنامج (SPSS)، ونقل المخرجات والأرقام كما هي دون تزوير أو تعديل، لتوفير مؤشرات صادقة تخدم مستهدفات رؤية المملكة 2030.

٧. الخاتمة

تأسيساً على ما تقدم، يتضح أن أخلاقيات البحث العلمي هي الركيزة الأساسية التي تمنح المعرفة الأكاديمية قيمتها ومصداقيتها. لقد استعرض هذا التقرير القواعد الحاكمة للعمل البحثي من أمانة، وموضوعية، وسرية، مع التركيز

على حظر الانتهاكات كالمرق الأكاديمي والتحيز. وتجلت الأهمية الكبرى في إسقاط هذه المبادئ تطبيقاً على مشروع دراسة أثر التحول الرقمي في الخدمات الحكومية السعودية، من خلال حماية بيانات المشاركين وضمان نزاهة النتائج إحصائياً. إن الالتزام بهذه الضوابط هو السبيل الوحيد لتقديم دراسات تنموية موثوقة تسهم في تطوير الأداء المؤسسي بفعالية.

٨. المراجع

1. برنامج التحول الوطني. (2024). تقرير إنجازات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: برنامج التحول الوطني.
2. الجهني، أحمد بن محمد. (2022). أثر التحول الرقمي على تطوير الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 62(3)، 45-68.
3. الحربي، خالد بن عبد الله. (2021). التحول الرقمي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الحكومي السعودي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 13(2)، 125-148.
4. العتيبي، فهد بن صالح. (2023). قياس أثر الخدمات الحكومية الرقمية على رضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الإدارية، 15(1)، 89-112.
5. هيئة الحكومة الرقمية. (2024). تقرير نضج التحول الرقمي للجهات الحكومية. الرياض: هيئة الحكومة الرقمية.
6. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). استراتيجية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.