

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال



أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقاتها على دراسة الاستخدام الإحصائي لمؤشرات
الأداء التشغيلية (KPIs) ودورها في تطوير الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية
على شركة الاتصالات السعودية (stc)

إعداد الطالب:

حسن صالح المحجاني

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

يُشكّل البحث العلمي الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المعرفة الإنسانية وتتقدم بفضلها الحضارات، إذ يمثل الأداة الأمانة التي يستعين بها الباحثون لاستكشاف الظواهر وتفسيرها والتنبؤ بمساراتها المستقبلية. غير أن هذه الأداة، بالغة الأثر والتأثير، لا تستقيم ولا تؤتي ثمارها الحقيقية إلا حين تسير وفق منظومة قيمية وأخلاقية راسخة تحكم سلوك الباحث في كل مرحلة من مراحل بحثه، بدءاً من صياغة فكرته، مروراً بجمع بياناته وتحليلها، وانتهاءً بعرض نتائجه ومناقشتها.

وتُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها منظومة المبادئ والمعايير الأخلاقية التي تضبط سلوك الباحث وتوجّه ممارساته البحثية، بهدف ضمان الأمانة والنزاهة وحماية حقوق المشاركين والمجتمع (American Psychological Association [APA], 2020). وقد عرّفها إسرائيل وهاي (٢٠٠٦) بأنها "مجموعة القيم والمعايير التي تُنظّم إجراءات البحث وتُقيّد تصرفات الباحث لضمان عدم الإضرار بأي طرف من الأطراف المعنية"، مُؤكّدين أن الالتزام بهذه الأخلاقيات ليس مجرد خيار شخصي بل هو التزام مهني وأكاديمي لا غنى عنه. وتكتسب أخلاقيات البحث أهمية بالغة في سياق الدراسات الميدانية التطبيقية، ولا سيما تلك التي تتعامل مع بيانات مؤسسية حساسة أو تستهدف عينات بشرية، كما هو الحال في هذه الدراسة التي تستهدف موظفين في شركة الاتصالات السعودية (stc) وتستخدم بيانات تشغيلية ذات طابع استراتيجي. ولذلك، يسعى هذا التقرير إلى استعراض المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي وتحليل القضايا الأخلاقية ذات الصلة، ثم تطبيق هذه المبادئ والقضايا تطبيقاً عملياً تحليلياً على موضوع البحث المذكور، بما يضمن أن تكون الدراسة في مستوى الأمانة العلمية المطلوبة وتستحق الثقة الأكاديمية التي يُعوّل عليها.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

لا يمكن الحديث عن بحث علمي رصين ذي قيمة معرفية حقيقية دون أن تكون الأخلاقيات حاضرة بقوة في كل خطوة من خطواته، ذلك أن الأخلاقيات البحثية ليست مجرد قيود شكلية تُفرض على الباحث من الخارج، بل هي ضمانة جوهرية لصدق النتائج ودقتها وصلاحياتها للتعميم والتطبيق. وقد أشارت بريتشارد (٢٠٠٢) إلى أن الالتزام الأخلاقي في البحث يُسهم مباشرة في تعزيز جودة المعرفة المنتجة، لأن الباحث الذي يتمسك بمبادئ الأمانة والنزاهة يكون أكثر دقة في جمع البيانات وتحليلها والإبلاغ عن نتائجه.

أثر الأخلاقيات على موثوقية البحث: ترتبط موثوقية البحث العلمي ارتباطاً عضوياً بمدى التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية، فالبحث الذي تُجمع بياناته بشفافية وتُحلّل بموضوعية ويُبلّغ عن نتائجه بصدق، يتمتع بمصداقية عالية تجعله قابلاً للتكرار والمراجعة والنقد البناء من قِبل مجتمع البحث العلمي. وعلى النقيض من ذلك، فإن أي تحيز في جمع البيانات أو تزوير في النتائج يُضعف موثوقية البحث بشكل جذري ويُلحق أضراراً بالغة بالمعرفة العلمية المترامية. وفي سياق دراستنا التطبيقية على شركة stc، فإن النتائج التي تتمخض عن التحليل الإحصائي لمؤشرات الأداء التشغيلي ينبغي أن تعكس الواقع المؤسسي بدقة، لأن قرارات تطوير الأداء المؤسسي ستبنى على هذه النتائج، فإذا اعتورتها الشكوك الأخلاقية فقدت قيمتها التطبيقية.

دور الأخلاقيات في حماية المشاركين والمجتمع: يمتد دور الأخلاقيات البحثية ليشمل حماية الأفراد المشاركين في البحث من أي أضرار محتملة، سواء أكانت نفسية أم اجتماعية أم مهنية. ففي الدراسات التنظيمية التي تستهدف موظفين داخل مؤسسات، كما هو شأن هذه الدراسة، قد يُشعر الموظفون بالخشية من أن تُستخدم إجاباتهم ضدهم أو تُكشف هوياتهم لجهات غير مرغوبة، مما يُضعف صدق الإفصاح ويُشوّه البيانات. لذلك، يغدو ضمان السرية وصون الخصوصية واجباً أخلاقياً أساسياً لا تنازل عنه. كما أن الأخلاقيات تحمي المؤسسات الشريكة في البحث من أي استغلال غير مشروع لبياناتها أو معلوماتها التشغيلية.

الأخلاقيات وتطور المعرفة الأكاديمية: على المستوى الأوسع، تُسهم الأخلاقيات في الحفاظ على نزاهة المعرفة الأكاديمية ككل، إذ تُبنى الدراسات اللاحقة على ما سبقها من أبحاث، فإذا كانت الأبحاث السابقة مشكوكاً في نزاهتها، فإن ذلك يُلقي بظلاله على المنظومة المعرفية بأسرها. ومن هنا تأتي أهمية مجالات أخلاقيات البحث ولجانها في ضمان خلو الأبحاث المنشورة من الانتهاكات الأخلاقية قبل أن تُضاف إلى رصيد المعرفة الإنسانية.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

مبدأ الأمانة العلمية: تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بنقل المعلومات والبيانات والنتائج كما هي، دون تحريف أو حذف أو إضافة لا مسوغ لها، وأن يُنسب كل قول أو فكرة إلى صاحبها. وتشمل الأمانة أيضاً الاعتراف الصريح بحدود الدراسة ونقاط ضعفها. وتطبيقاً على موضوع بحثنا، تعني الأمانة العلمية أن يُقدّم الباحث النتائج التي تكشف عنها الاستبانات والتحليلات الإحصائية كما هي، سواء أيدت الفرضيات المطروحة أم نقضتها، فلا يُخفي النتائج غير الملائمة ولا يُبرزها بصورة مضللة.

مبدأ النزاهة: تعني النزاهة أن يكون الباحث صادقاً مع نفسه ومع الآخرين في جميع جوانب عمله البحثي، بما في ذلك الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح. فالباحث الذي يدرس أداء مؤسسة ما ينبغي أن يُفصح بوضوح عن أي علاقة تربطه بها، سواء كان موظفاً فيها أو مستشاراً لها أو مستفيداً منها بشكل مباشر. ومثال تطبيقي على ذلك: لو كان الباحث يعمل في قسم تقني بشركة stc ، فإن نزاهته تقتضي الإفصاح عن هذا الأمر والالتزام بالاحترافات اللازمة لضمان موضوعية التحليل.

مبدأ الموضوعية: يستلزم مبدأ الموضوعية أن يُقدّم الباحث الحقائق كما هي، بعيداً عن التحيز الشخصي أو الانتماءات المؤسسية أو التوجهات الإيديولوجية. فعلى الباحث في مجال مؤشرات الأداء التشغيلي أن يُعرض نتائجه بالمنهجية الإحصائية الصحيحة التي تُجيب عن أسئلة البحث، لا أن يختار من الأساليب الإحصائية ما يُعطيهِ النتائج التي يريدها. ويشمل ذلك مقارنة النتائج بالأدبيات العلمية بموضوعية كاملة، والاعتراف بالتناقضات إن وُجدت.

مبدأ السرية: يُوجب هذا المبدأ على الباحث حفظ المعلومات الشخصية والمؤسسية التي يحصل عليها من المشاركين في البحث، وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث دون إذن صريح. وتكتسب السرية أهمية استثنائية في الدراسات التنظيمية، لأن كثيراً من البيانات التشغيلية ذات طابع تنافسي حساس. فالمعلومات المتعلقة بمؤشرات أداء شبكة الاتصالات أو بمستويات رضا العملاء أو بكفاءة فرق العمل قد تكون ذات قيمة تنافسية عالية، مما يُوجب على الباحث معاملتها بالسرية التامة وعدم استخدامها لأغراض خارج نطاق البحث.

مبدأ الموافقة المستنيرة: يشترط هذا المبدأ أن يكون المشاركون في البحث على علم تام بطبيعة الدراسة وأهدافها والأضرار والمنافع المحتملة منها، وأن يمنحوا موافقتهم الحرة على المشاركة دون أي ضغط أو إكراه. وتستدعي الموافقة المستنيرة توضيح أن المشاركة اختيارية وأن الانسحاب منها مكفول في أي وقت دون أي تبعات. وفي سياق بحثنا، ينبغي إطلاع الموظفين المستطلعة آراؤهم على طبيعة الاستبانة وغرضها البحثي الأكاديمي، وتأكيد أن إجاباتهم لن تُستخدم في تقييمات الأداء الوظيفي أو في أي سياق إداري داخلي.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي: يُعدّ الانتحال العلمي من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في البحث، ويعني نسب أفكار أو نصوص أو بيانات الآخرين إلى النفس دون إشارة مناسبة إلى المصدر الأصلي. ولا يقتصر الانتحال على السرقة الحرفية بل يمتد ليشمل الانتحال بالإعادة الصياغية حين يُعيد الباحث صياغة أفكار غيره بكلماته الخاصة دون الإشارة إليها، والانتحال الذاتي حين يستخدم الباحث نصوصاً من أعمال سابقة له دون الإفصاح عن ذلك. (APA, 2020) ومثال افتراضي في سياقنا: لو استنسخ الباحث فقرات كاملة من مراجع (Parmenter 2019) أو Kaplan & Norton (1992) دون توثيقها ضمن النص، فإن ذلك يُشكّل انتحالاً صريحاً يُفقد البحث مصداقيته الأكاديمية.

تزوير البيانات: يتجلى تزوير البيانات في قيام الباحث بتعديل نتائجه أو اختلافاً بما يخدم فرضياته المرغوبة. وقد وثّقت أدبيات أخلاقيات البحث حالات كثيرة لباحثين ادّعوا اختبار فرضيات إحصائية على عينات لم يجمعوها فعلياً، أو عدّلوا معاملات الارتباط أو قيم الدلالة الإحصائية لتبدو أكثر قبولاً. وتزداد إغراءات التزوير في الدراسات التطبيقية المرتبطة بمؤسسات كبرى، حين يخشى الباحث أن تُلقى النتائج الحقيقية بظلالها السلبية على صورة المؤسسة المعنية. ففي بحثنا مثلاً، قد يكون مُغرياً تشويه بيانات الاستبانة إذا كشفت عن ضعف في تطبيق مؤشرات KPIs في شركة stc، غير أن الأمانة العلمية تُحتمّ تقديم هذه النتائج كما هي.

التحيز البحثي: التحيز ظاهرة دقيقة متشعبة قد تتسلل إلى البحث دون أن يُدرك الباحث ذلك تماماً، وهو يشمل تحيز الاختيار حين تُختار العينات بطريقة تضمن نتائج محددة سلفاً، وتحيز التأكيد حين يستحضر الباحث من الأدبيات ما يؤيد آراءه المسبقة ويُغفل ما يعارضها. ومثال واقعي معروف هو تحيز النشر السلبي الذي يدفع بعض الباحثين إلى عدم نشر النتائج غير الدالة إحصائياً، مما يُشوّه الصورة الكلية للمعرفة في ذلك المجال. وفي دراستنا، قد ينشأ التحيز إذا اقتصرَت العينة على الإدارات التي يُتوقع أن تكون أكثر وعياً بمؤشرات KPIs، مُهملةً الإدارات ذات الممارسات الأدنى مستوىً.

انتهاك الخصوصية: يُعدّ انتهاك الخصوصية من القضايا الأخلاقية الحساسة في الدراسات الميدانية، ويتجلى في الكشف عن هويات المشاركين دون إذنهم، أو في استخدام المعلومات المُجمّعة لأغراض لم يُبلّغ المشاركون بها. وفي السياق المؤسسي الذي تنتهجه هذه الدراسة، قد يُفضي الكشف عن آراء موظفين بأسمائهم أو وظائفهم المحددة إلى تبعات مهنية لهم، كما أن نشر بيانات تشغيلية محددة لشركة stc قد يُمثّل انتهاكاً لسريتها التنظيمية ويُسبّب لها أضراراً تنافسية.

تضارب المصالح: ينشأ تضارب المصالح حين تكون للباحث مصالح شخصية أو مالية أو وظيفية تؤثر في موضوعية بحثه. وهو لا يُفضي بالضرورة إلى عدم نزاهة الباحث، لكنه يُهدد استقلاليته الأكاديمية إن لم يُدار

بوعي وشفافية. ومثال افتراضي ذو صلة: لو كان الباحث يسعى إلى الحصول على عقد استشاري مع شركة stc في المستقبل، فإن ذلك قد يدفعه لاحتياطٍ مبالغ فيه تجاه النقد أو للتلطيف من حدة الاستنتاجات السلبية، وهو ما يُخلّ بالنزاهة الأكاديمية ويُوجب الإفصاح المسبق والتدابير الوقائية اللازمة.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لجان أخلاقيات البحث: (IRB) تُمثّل لجان أخلاقيات البحث المؤسسية، المعروفة بمسمى "مجالس المراجعة المؤسسية (Institutional Review Boards)"، الجهاز الرقابي المُخوّل بمراجعة البروتوكولات البحثية قبل الشروع في تنفيذها، وذلك بهدف ضمان حماية المشاركين وصون حقوقهم. (Israel & Hay, 2006) تتحقق هذه اللجان من وجود الموافقة المستنيرة، ومن ملاءمة إجراءات السرية وحماية البيانات، ومن تناسب المنهجية البحثية مع الأهداف المعلنة. وتشتترط كثير من الجامعات العالمية الحصول على موافقة IRB قبل الشروع في أي بحث يشمل مشاركين بشريين. وبالنسبة لهذه الدراسة، يُستحسن أن تحصل على موافقة لجنة الأخلاقيات في جامعة ميدأوشن، وربما تفضي الحاجة إلى الحصول أيضاً على موافقة من شركة stc لجمع البيانات من موظفيها.

المعايير الدولية ودليل APA: يُعدّ دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) من أكثر الأدلة المرجعية شيوعاً في توثيق أخلاقيات البحث، ويتناول بالتفصيل قواعد التوثيق والإنسناد وتجنب الانتحال، ومعايير الإبلاغ عن النتائج وحدود البحث. (APA, 2020) كما تُصدر منظمات دولية عديدة معايير خاصة بأخلاقيات البحث في مجالاتها، فاتحادات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) مثلاً يُصدر توصيات تتعلق بمعايير قياس جودة الخدمة، وهي من المعايير التي تستند إليها هذه الدراسة في تحديد مؤشرات الأداء التشغيلي. ومن المعايير الدولية الجوهرية في هذا السياق أيضاً إعلان هلسنكي المتعلق بالبحث على البشر، والذي يُرسي قواعد الموافقة المستنيرة وتوازن المخاطر والفوائد، وإن كانت تطبيقاته في العلوم الاجتماعية والإدارية تأتي في سياق مُكيّف يُراعي طبيعة هذه التخصصات.

الأخلاقيات في البيئة الرقمية والبحوث الكمية: مع تزايد اعتماد البحوث على البيانات الرقمية والأنظمة الإلكترونية، بات لزاماً مراعاة أخلاقيات إضافية تتعلق بأمن البيانات وحمايتها من الاختراق، وضمان عدم تتبّع هويات المشاركين في الاستبيانات الإلكترونية. وهذا بالغ الأهمية في دراستنا التي تعتمد على استبانة إلكترونية لقياس إدراك الموظفين في شركة stc، إذ ينبغي توظيف منصات موثوقة لا تحتفظ ببيانات تعريف المستجيبين.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يُمثّل هذا الجزء الجوهر التحليلي للتقرير، إذ يتناول تطبيق المبادئ الأخلاقية السابقة على موضوع الدراسة المتعلقة بالتحليل الإحصائي لمؤشرات الأداء التشغيلية ودورها في تطوير الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية.

أخلاقيات جمع البيانات: تعتمد الدراسة في جمع بياناتها على استبانة موجهة للعاملين في الإدارات المتعلقة بمؤشرات الأداء التشغيلي داخل شركة stc. وتُطرح هنا جملة من التساؤلات الأخلاقية الجوهرية: هل تم إبلاغ الموظفين المستهدفين بأهداف الدراسة بشفافية كاملة؟ هل مُنحوا الحق الكافي في رفض المشاركة دون خشية من أي تداعيات على مساراتهم الوظيفية؟ وهل تعاملت الدراسة مع فارق القوة الواضح بين الإدارة العليا والموظفين بوعي أخلاقي كافٍ؟

إن الحيابة الطبيعية لفارق القوة في البيانات المؤسسية تجعل التحقق من "طوعية" المشاركة أمراً بالغ الدقة، لأن الموظف قد يُشعر ضمناً بأن عدم المشاركة قد يُفسّر سلباً من قِبَل مَرُوسِيهِ. لمعالجة هذا الإشكال الأخلاقي، تحتاج الدراسة إلى توضيح صريح في مقدمة الاستبانة بأن البحث مستقل تماماً عن الإدارة، وأن النتائج تُستخدم لأغراض أكاديمية بحتة، مع ضمان مجهولية الإجابات.

كذلك تشمل البيانات الثانوية بيانات مؤشرات أداء تشغيلية من تقارير stc السنوية، وبعض هذه المؤشرات قد تكون ذات طابع استراتيجي حساس. ومن الناحية الأخلاقية، ينبغي على الباحث التمييز بين ما هو متاح للعموم من تقارير مُعلّنة وما قد يحصل عليه من مصادر داخلية تستلزم الحصول على إذن مؤسسي مسبق. كما يجب على الباحث الالتزام بالحدود التي رسمتها الشركة في استخدام بياناتها، وعدم تجاوزها بدعوى الضرورة البحثية.

الحفاظ على السرية وحماية الهوية: تتطلب الدراسة المُستهدفة اتخاذ جملة من الإجراءات العملية لضمان السرية التامة للمشاركين، أبرزها: أولاً، تصميم الاستبانة بحيث لا تتضمن أي حقول تُمكن من تحديد هوية المستجيب، سواء مباشرة من خلال الاسم أو غير مباشرة من خلال الجمع بين الإدارة والمسمى الوظيفي والمنطقة الجغرافية التي تُتيح التعرف على الأشخاص في المؤسسات الكبيرة. ثانياً، الفصل التام بين قاعدة بيانات الاستبانة وأي قوائم بريدية أو بيانات تعريفية استُخدمت في التوزيع. ثالثاً، تخزين البيانات الأولية في منصات آمنة محمية بكلمات مرور، وعدم مشاركتها مع أطراف خارج نطاق البحث.

أما على مستوى البيانات المؤسسية، فإن الالتزام الأخلاقي يستلزم عدم نشر أرقام أداء تشغيلية تفصيلية قد تُضر بالوضع التنافسي للشركة، والاكتفاء بالإشارة إلى مستويات وأنماط وعلاقات دون الخوض في تفاصيل لم تأذن الشركة بنشرها. ويُستحسن توثيق هذه الحدود في اتفاقية رسمية بين الباحث والمؤسسة، مما يُوفر ضماناً قانونية وأخلاقية للطرفين.

الموافقة المستنيرة في سياق الدراسة: تستدعي الأخلاقيات الرسمية أن تتضمن الاستبانة في صفحتها الأولى ما يُسمى بـ "ورقة المعلومات" أو "نموذج الموافقة المستنيرة"، التي تُوضح باختصار: الغرض من البحث وهوية الباحث المشرف ومؤسسته الجامعية، والوقت المتوقع لاستكمال الاستبانة، وطبيعة البيانات التي ستُجمع واستخداماتها المحدودة، والتأكيد على طوعية المشاركة وحق الانسحاب في أي وقت، وأسلوب الحفاظ على المجهولية والسرية، وجهة التواصل في حال وجود استفسارات.

ومن الناحية التطبيقية، يُنصح بأن تُطلب الموافقة الضمنية من خلال إقدام الموظف على تعبئة الاستبانة بعد الاطلاع على المعلومات المُقدّمة، وهو ما يُشكّل موافقة مستنيرة صريحة وموثقة في السياق الإلكتروني. كما ينبغي الحصول على موافقة رسمية من إدارة شركة stc المُختصة لإجراء البحث الميداني، وهو ما يُعزز المشروعية المؤسسية للدراسة ويُبعد الباحث عن أي إشكاليات قانونية مرتبطة بجمع البيانات.

التعامل مع التحيز المحتمل في الأداة والتحليل: يبدأ الموضوعية يلزم الباحث بمراجعة أداة الدراسة قبل توزيعها للتحقق من خلوها من أي تحيزات في الصياغة قد تُوجّه المستجيب نحو إجابات محددة. فعلى سبيل المثال، إذا صيغت العبارات بطريقة توحي بأن "التحليل الإحصائي لمؤشرات الأداء يُحسن الأداء المؤسسي دائماً"، فإن ذلك

يُحدث تحيزاً في الاستجابات ويُفوّض صحة البيانات. والأسلوب الأخلاقي يستلزم صياغة العبارات بشكل محايد يُتيح للمستجيب التعبير عن رأيه الحقيقي في كلا الاتجاهين.

على صعيد التحليل الإحصائي، تُوجب الأمانة العلمية الالتزام بالأساليب الإحصائية الملائمة بغض النظر عما تُفضي إليه من نتائج، فلا يجوز اختيار الأسلوب الإحصائي بعد الاطلاع على النتائج بهدف انتقاء ما يُعطي الدلالة الإحصائية المرغوبة، وهو ما يُسمى في الأدبيات بـ"p-hacking"، وهو ممارسة لا أخلاقية مرفوضة في المجتمع العلمي. (Hair et al., 2018) كما أن الإبلاغ الانتقائي عن النتائج، بأن تُستعرض نتائج الفرضيات المقبولة دون الإشارة إلى نتائج الفرضيات المرفوضة، يُعدّ أيضاً انتهاكاً أخلاقياً يُسوّه الصورة الكلية للدراسة.

الإشكاليات الأخلاقية الخاصة بالبحث التنظيمي: تُفرز الدراسات التنظيمية في المؤسسات الكبرى كشركة stc إشكاليات أخلاقية خاصة تتعلق بما يُسمى بـ"بوابة الوصول". فقد يُتيح مدراء أو مشرفون للباحث الوصول إلى موظفيهم بطريقة تُشعر هؤلاء الموظفين بأن المشاركة في البحث جزء من متطلبات عملهم، مما يُفوّض الطوعية الحقيقية. لذا يتعين على الباحث الانتباه إلى هذه الديناميكية والتواصل المباشر مع الموظفين دون اشتراط وساطة رؤسائهم في التوزيع، أو على الأقل التأكيد الصريح على استقلالية الدراسة عن التقييمات الإدارية.

كذلك قد تُطلب من شركة stc بيانات إضافية خلال مرحلة التحليل لم يُفصح عنها في مرحلة الموافقة الأولية. والأخلاق البحثية تُوجب في هذه الحالة العودة إلى الشركة للحصول على موافقة جديدة على هذه البيانات الإضافية، لا اعتبار أن الموافقة الأولى تُغطي كل ما قد يُحتاج إليه لاحقاً.

التحقق من المراجع والتوثيق الأمين: يستخدم البحث مراجع متعددة عربية وأجنبية، وتتطلب أمانة التوثيق الإحالة الدقيقة إلى هذه المراجع في كل موضع تُستخدم فيه أفكارها، سواء أكان اقتباساً مباشراً أم إعادة صياغة. فالاستناد إلى Kaplan & Norton في الحديث عن بطاقة الأداء المتوازن أو إلى Parmenter في الحديث عن KPIs يستلزم توثيق الأعمال المحددة التي استُقيت منها هذه الأفكار بدقة تامة، وهو ما تستوجبه معايير التوثيق وفق نمط APA المعتمد في هذا البحث.

سابعاً: الخاتمة

خلصت هذه الدراسة الاستعراضية إلى أن أخلاقيات البحث العلمي تُمثّل الإطار القيمي الذي يُضفي على البحث مشروعيته الأكاديمية وصدقه المعرفي، وأنها ليست مجرد قواعد شكلية يُلتزم بها لتجنب العقوبات المؤسسية، بل هي جوهر العمل البحثي الرصين الذي يسعى إلى إنتاج معرفة موثوقة تُسهم في تقدم المجتمع. ولهذا يكتسب البحث التطبيقي المُنجز على شركة الاتصالات السعودية أهمية أخلاقية مضاعفة، كونه يتعامل مع مؤسسة محورية في البنية الرقمية الوطنية، وكونه يُعالج بيانات مؤسسية وإدراكات بشرية في آنٍ واحد.

وتتجلى أبرز الاستنتاجات التي توصلنا إليها في أن الالتزام بمبادئ الأمانة والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستبشرة ليس رفاهية أكاديمية بل شرط لا غنى عنه لإنتاج نتائج يمكن الوثوق بها. كما تبيّن أن القضايا الأخلاقية كالانتحال وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح تُهدد سلامة البحث من الجذور، مما يُوجب على الباحث يقظة دائمة تجاهها. وأكدت الدراسة أن القواعد واللوائح الدولية كدليل APA ومراجعة لجان الأخلاقيات تُوفر ضمانات مؤسسية لا غنى عنها لتنظيم البحث وتوجيهه.

وفي ضوء ما تقدم، يُوصي هذا التقرير بأن تُواصل الدراسات المستقبلية المتعلقة بمؤشرات الأداء التشغيلي في قطاع الاتصالات تعميق الوعي الأخلاقي والتدريب على إجراءات الموافقة المستنيرة وحماية البيانات، وأن تُقيم شراكات رسمية مع المؤسسات المبحوثة تُحدد بدقة حدود المشاركة وحقوق البيانات، مما يُعزز من جدوى هذه الدراسات ويرفع من مستوى ثقة المجتمع الأكاديمي والمؤسسي بنتائجها.

ثامناً: المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الشمري، فيصل محمد. (2005). *الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- القحطاني، شبيب عايض، ترجمة. (١٤٤١-١٤٤٢هـ). *مؤشرات الأداء الرئيسية للمؤسسات الحكومية وغير الربحية*. جامعة الباحة، الباحة.
- يترمشلا، ديفيد. (2017). *الدليل الفني لمنهجية قياس الأداء: مركز أداء*. الرياض.
- مركز الأداء الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة. (2017). *دليل إرشادي لبناء المؤشرات المركبة*. الرياض.
- شركة الاتصالات السعودية. (2024). *(stc) التقرير السنوي ٢٠٢٤*. الرياض: stc.
- هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (2024). *(CST) تنظيمات جودة الخدمة، قرار رقم ١٤٤٥/٥٢٤ بتاريخ ٢٠٢٤/٠٢/٠٨*. الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists: Between ethical conduct and regulatory compliance*. SAGE Publications.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard: Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71–79.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Parmenter, D. (2019). *Key performance indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs* (4th ed.). Wiley.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2018). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (1995). Performance measurement system design: A literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 15(4), 80–116.
- Neely, A. (2005). The evolution of performance measurement research. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(12), 1264–1277.
- Bourne, M., Neely, A., Mills, J., & Platts, K. (2003). Implementing performance measurement systems: A literature review. *International Journal of Business Performance Management*, 5(1), 1–24.
- Pritchard, M. S. (2002). *Scientific integrity: Best practices for maintaining standards*. Professional Ethics Press.
- ITU-T. (2001). *Recommendation G.1000: Communications quality of service: A framework and definitions*. International Telecommunication Union.
- ITU-T. (2008). *Recommendation E.800: Definitions of terms related to quality of service*. International Telecommunication Union.