

عنوان التقرير

أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين

إعداد الطالب:

اسم الطالب: رهام نصر الحمدان

إشراف:

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2026

1. المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي الإطار القيمي والمنهجي الذي يوجّه الباحث عند إنتاج المعرفة، فلا يقتصر دورها على منع الأخطاء أو ضبط السلوك الظاهر بل تمتد إلى طريقة صياغة المشكلة البحثية واختيار العينة وجمع البيانات، وتحليلها، ونشر النتائج. وفي العلوم الإدارية تزداد أهمية هذا الإطار لأن كثيرًا من الدراسات تتصل بسلوك الأفراد وآرائهم وخبراتهم داخل المؤسسات أو أثناء تعاملهم مع الخدمات العامة. ومن ثم فإن البحث العلمي لا يكتسب قيمته من سلامة أدواته الإحصائية فقط، وإنما من نزاهة المسار الذي قاد إلى نتائجه ومدى احترامه لحقوق المشاركين وكرامتهم وخصوصيتهم.

تؤكد الأدبيات المعاصرة في النزاهة العلمية أن قضايا مثل الموافقة المستنيرة والخصوصية، وإدارة البيانات ومنع الاحتيال والانتحال، ليست مسائل جانبية، بل هي مكونات أساسية لأي ممارسة بحثية موثوقة (Iphofen, 2020). كما أن المبادئ الكلاسيكية لحماية المشاركين في البحوث، مثل احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة، ما زالت صالحة بوصفها أساسًا أخلاقيًا يمكن تطبيقه في الدراسات الاجتماعية والإدارية، لا في الدراسات الطبية وحدها (National Commission, 1979). وبذلك يصبح الالتزام الأخلاقي شرطًا لإنتاج معرفة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار.

يرتبط هذا التقرير بموضوع بحثي تطبيقي هو: أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين. هذا الموضوع يبدو في ظاهره إداريًا وتقنيًا، لكنه يحمل أبعادًا أخلاقية واضحة فقياس رضا المستفيدين يتطلب جمع آراء أفراد قد يتعاملون مع جهات حكومية، وقد يبدون ملاحظات نقدية حول سرعة الخدمة، وسهولة استخدامها، وأمانها، وعدالتها. لذلك ينبغي أن يشعر المشارك بأن إجابته لن تُستخدم ضده، وأن بياناته لن تُكشف وأن مشاركته طوعية لا تتأثر بعلاقته بالجهة الحكومية.

يهدف التقرير إلى شرح مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وقضاياها الرئيسية ثم تطبيقها على دراسة التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين بصورة عملية. وينطلق التقرير من فكرة أساسية مفادها أن نجاح البحث في هذا المجال لا يتحقق بمجرد تصميم استبيان جيد أو استخدام نموذج إحصائي مناسب بل يتطلب أيضًا حماية المستفيدين وضمان حياد الباحث، وتوثيق المصادر وعدم تضخيم النتائج أو توجيهها لخدمة افتراضات مسبقة. وبناءً على ذلك يتناول التقرير أهمية الأخلاقيات، ثم المبادئ والقضايا واللوائح، قبل الانتقال إلى التطبيق العملي على موضوع البحث.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتبع أهمية أخلاقيات البحث العلمي من كونها تربط بين جودة المعرفة ومسؤولية الباحث. فالنتيجة التي تُبنى على بيانات مشوهة أو عينة منحازة قد تبدو دقيقة في الشكل لكنها تظل ضعيفة علميًا وأخلاقيًا. وفي الدراسات التي تتناول الخدمات الحكومية الرقمية، قد يكون للنتائج أثر في تحسين السياسات العامة، أو توجيه الموارد أو تقييم أداء المنصات الحكومية. لذلك فإن أي خلل أخلاقي في جمع البيانات أو تحليلها قد يؤدي إلى قرارات غير عادلة مثل افتراض أن جميع المستفيدين قادرين على استخدام الخدمات الرقمية بالقدر نفسه، أو أن الرضا المرتفع لدى فئة معينة يمثل المجتمع كله.

تساعد الأخلاقيات على تعزيز مصداقية البحث من خلال ضمان الأمانة في عرض الأدبيات السابقة، والشفافية في وصف المنهج، والعدالة في اختيار المشاركين. وقد بينت دراسات جودة الخدمة الإلكترونية أن الكفاءة والموثوقية وحماية الخصوصية وتجربة المستخدم من العناصر المؤثرة في تقييم الخدمة الرقمية ورضا مستخدميها (Parasuraman et al., 2005; Pham et al., 2023). غير أن قياس هذه الأبعاد في سياق حكومي يحتاج إلى حساسية أخلاقية؛ لأن المستفيد ليس عميلًا تجاريًا عاديًا، بل مواطن أو مقيم يعتمد أحيانًا على الخدمة الحكومية لإنجاز حق أو معاملة أساسية.

كما تؤدي الأخلاقيات دورًا وقائيًا في حماية المشاركين والمجتمع. فالمشارك الذي يقيم خدمة حكومية رقمية قد يكشف، ولو بصورة غير مباشرة عن مستوى دخله أو نوع معاملاته، أو صعوباته التقنية أو تجربته مع جهة رسمية. وإذا لم تُحمَ هذه البيانات، قد يتضرر المشارك أو يفقد الثقة في البحوث الأكاديمية. ومن جهة أخرى، فإن المجتمع يستفيد عندما تُعرض النتائج بصدق لأن ذلك يسمح بتحديد نقاط الضعف في الخدمات الرقمية دون تجميل أو تهويل.

وتزداد أهمية الأخلاقيات في موضوع رضا المستفيدين لأن الرضا مفهوم قابل للتأثر بصياغة الأسئلة، وتوقيت جمع البيانات، وطريقة اختيار العينة. فإذا صيغت الأسئلة بطريقة تدفع المشارك إلى الإجابة الإيجابية أو إذا حُصرَت العينة في مستخدمين ذوي خبرة تقنية عالية، فستظهر صورة غير واقعية عن جودة الخدمات. لذلك فإن الالتزام الأخلاقي هنا ليس مجرد التزام شكلي، بل هو أداة منهجية تضمن أن تعكس النتائج واقع المستفيدين بدرجة أقرب إلى الحقيقة.

ومن زاوية الإدارة العامة، تكمن قيمة الأخلاقيات في أنها تحمي العلاقة بين الباحث والمستفيد من الخلل في القوة. فالمستفيد قد ينظر إلى أي دراسة عن الخدمات الحكومية بوصفها امتدادًا للجهة المقدمة للخدمة، حتى لو كانت الدراسة أكاديمية مستقلة. لذلك يحتاج الباحث إلى أن يوضح استقلال البحث وحدوده وأن يزيل أي انطباع بأن الإجابة الإيجابية مطلوبة أو أن النقد سيتربط عليه أثر سلبي. وكلما كانت الإجراءات الأخلاقية واضحة ازدادت قدرة البحث على الوصول إلى آراء أكثر صدقًا وهي آراء ضرورية لتحسين جودة الخدمات الرقمية على أسس واقعية.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تتمثل الأمانة العلمية في التزام الباحث بنسبة الأفكار إلى أصحابها، وتوثيق المصادر بدقة والتمييز بين ما استند إلى أدبيات منشورة وما هو تحليل شخصي. وفي موضوع التحول الرقمي، قد يستفيد الباحث من نماذج قياس جودة الخدمة الإلكترونية مثل مقياس E-S-QUAL الذي تناول أبعادًا مرتبطة بكفاءة المواقع والخدمة الإلكترونية (Parasuraman et al., 2005). والأمانة العلمية تقتضي ألا يقدم الباحث هذه الأبعاد على أنها من ابتكاره وألا ينقل نصوصًا من الدراسات السابقة دون إعادة صياغة وتوثيق. كما تقتضي أن يوضح حدود استفادته من الأدبيات عند بناء أداة الاستبيان أو تفسير النتائج.

أما النزاهة فتعني اتساق سلوك الباحث مع قواعد الصدق والمسؤولية في جميع مراحل البحث. ولا تقتصر النزاهة على تجنب الكذب المباشر بل تشمل عدم إخفاء الإجراءات التي قد تؤثر في النتائج وعدم اختيار ما يدعم توقعات

الباحث فقط. فإذا كان الباحث يدرس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية، فعليه أن يعرض آراء المستفيدين غير الراضين بنفس الجدية التي يعرض بها آراء الراضين. والنزاهة هنا تمنع تحويل البحث إلى أداة دعائية للتحول الرقمي، وتجعله أداة معرفة تساعد على التطوير الواقعي.

وتشير الموضوعية إلى محاولة تقليل تأثير الميول الشخصية والمواقف المسبقة في تصميم البحث وتحليل نتائجه. قد يكون لدى الباحث قناعة مسبقة بأن التحول الرقمي يحسن جودة الخدمات، لكن هذه القناعة لا يجوز أن توجه أسئلة الاستبيان أو تفسير الاستجابات. فبدل أن يسأل: إلى أي حد أسهمت المنصة الرقمية في تحسين تجربتك؟ يمكنه أن يستخدم صياغة أكثر حيادًا مثل: “كيف تقيم تجربتك مع المنصة الرقمية من حيث السرعة والسهولة والوضوح؟ كما ينبغي أن يتضمن التحليل احتمال وجود آثار سلبية، مثل صعوبة الاستخدام لدى كبار السن أو محدودى المهارات الرقمية.

وتعني السرية حماية المعلومات التي يقدمها المشاركون ومنع ربطها بهوياتهم إلا عند وجود ضرورة بحثية واضحة وموافقة صريحة. في دراسة رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الرقمية، قد تتضمن البيانات آراء حول جهات محددة أو معاملات حساسة. لذلك ينبغي استخدام رموز بدل الأسماء وتجنب طلب أرقام الهواتف أو الهويات وحفظ البيانات في ملفات آمنة. السرية ليست مجرد وعد لفظي بل ممارسة تبدأ من تصميم أداة البحث وتنتهي بطريقة عرض النتائج؛ فلا تُنشر إجابة فردية يمكن أن تكشف صاحبها من خلال تفاصيلها.

أما الموافقة المستنيرة فهي إبلاغ المشارك بطبيعة البحث وهدفه وطريقة استخدام البيانات وحقه في الانسحاب دون ضغط. وتعد الموافقة المستنيرة تطبيقًا عمليًا لمبدأ احترام الأشخاص لأنها تمنح الفرد قدرة حقيقية على اتخاذ قرار واع بالمشاركة (National Commission, 1979). وفي البحث الحالي يجب أن تتضمن مقدمة الاستبيان توضيحًا بأن المشاركة طوعية، وأن الإجابات ستستخدم لأغراض علمية فقط وأن عدم المشاركة لن يترتب عليه أي أثر في حصول المستفيد على الخدمة الحكومية. وبهذه الطريقة تصبح المشاركة قائمة على الوعي لا على الافتراض أو المجاملة أو الخوف.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يُعد الانتحال العلمي من أخطر القضايا الأخلاقية لأنه يعتدي على حقوق المؤلفين ويضلل القارئ بشأن الجهد الحقيقي للباحث. وقد يظهر الانتحال في هذا التقرير إذا نسخ الباحث تعريفات أخلاقيات البحث أو نماذج جودة الخدمة الرقمية من كتب ومقالات دون توثيق أو إذا أعاد صياغتها بصورة سطحية مع إبقاء البنية الأصلية للنص. وتتم الوقاية من ذلك بالقراءة النقدية وإعادة بناء الأفكار بلغة الباحث واستخدام التوثيق الداخلي وقائمة المراجع وفق نظام APA، الذي يهدف إلى إظهار مصادر المعرفة بصورة واضحة ومنظمة (American Psychological Association, 2020).

أما تزوير البيانات فيقصد به اختلاق استجابات أو تعديلها أو حذف ما يخالف توقعات الباحث. وفي دراسة رضا المستفيدين، قد يحدث التزوير إذا أضاف الباحث استبيانات غير حقيقية لرفع حجم العينة أو غير إجابات المشاركين ليظهر أثرًا أقوى للتحول الرقمي في جودة الخدمات. خطورة هذا السلوك أنه لا يسيء إلى الباحث فقط، بل قد يقود إلى توصيات مضللة، كأن تُعد منصة رقمية ناجحة رغم أن فئات واسعة تواجه صعوبات في استخدامها. والوقاية

منه تتطلب حفظ ملف بيانات أصلي، وتوثيق خطوات التنظيف والتحليل، وعدم حذف أي استجابة إلا وفق مبرر منهجي معلن.

ويظهر التحيز عندما يتأثر البحث بانتقاء غير عادل للعينة أو بصياغة موجهة للأسئلة أو بتفسير انتقائي للنتائج. في موضوع الخدمات الحكومية الرقمية، قد يحدث التحيز إذا جمع الباحث البيانات عبر منصة إلكترونية فقط، لأن ذلك قد يستبعد من يعانون ضعف الوصول الرقمي، مع أنهم أكثر الفئات تأثراً بالتحول الرقمي. وقد يحدث أيضاً إذا ركز الباحث على خدمات ناجحة وتجاهل خدمات ما زالت تواجه مشكلات في السرعة أو الدعم. وللمحد من التحيز ينبغي تنويع قنوات جمع البيانات ومراجعة الأسئلة لغوياً ومنهجياً، وعرض النتائج المؤيدة وغير المؤيدة بطريقة متوازنة.

وتُعد الخصوصية قضية مركزية في البحوث التي تتعامل مع الخدمات الرقمية لأن البيانات قد تتضمن آثاراً رقمية أو تفاصيل شخصية. وقد أشارت دراسات الخدمة الحكومية الإلكترونية إلى أن الأمن والخصوصية والثقة من العوامل المؤثرة في إدراك جودة الخدمة ورضا المستفيدين (Pham et al., 2023). لذلك فإن انتهاك الخصوصية لا يضر بالمشاركين فقط، بل يضعف صدق النتائج، لأن المشارك الذي لا يثق بسرية البحث قد يمتنع عن المشاركة أو يقدم إجابات حذرة لا تعكس رأيه الحقيقي. وتتم الوقاية من ذلك بتقليل البيانات الشخصية، وإخفاء الهوية، وتحديد صلاحية الوصول إلى ملفات البحث.

أما تضارب المصالح فينشأ عندما تؤثر مصلحة شخصية أو مؤسسية في استقلال الباحث. قد يحدث ذلك إذا كان الباحث يعمل في جهة تشرف على منصة حكومية يدرس رضا المستفيدين عنها أو إذا حصل على دعم من جهة ترغب في إظهار نتائج إيجابية. المشكلة لا تكمن في وجود علاقة مهنية بحد ذاتها بل في عدم الإفصاح عنها أو في السماح لها بتوجيه البحث. وللمحد من تضارب المصالح ينبغي الإفصاح عن أي علاقة محتملة، وضمان استقلال تحليل البيانات، وتجنب صياغة توصيات تتجاوز ما تسمح به النتائج.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تساعد القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث على تحويل المبادئ العامة إلى إجراءات قابلة للتطبيق. ومن أهم هذه الآليات لجان أخلاقيات البحث أو لجان المراجعة المؤسسية IRB، التي تراجع الدراسات قبل تنفيذها عندما تتضمن مشاركين بشريين أو بيانات حساسة. وظيفه هذه اللجان ليست تعطيل البحث، بل التأكد من أن تصميمه يحمي المشاركين وأن المخاطر المتوقعة محدودة ومبررة وأن الباحث أوضح آلية الموافقة والسرية والتعامل مع البيانات. وفي البحث الحالي، تصبح مراجعة اللجنة مهمة لأن المشاركين سيقدمون آراء عن خدمات حكومية رقمية، وقد تتضمن آراؤهم نقداً أو معلومات شخصية.

تُعد الموافقة الأخلاقية قبل جمع البيانات إجراءً ضرورياً لأنها تمنع وقوع الضرر قبل حدوثه، لا بعده. فتصميم الاستبيان وطريقة توزيع الرابط، ونص الموافقة ونوع البيانات المطلوبة، كلها عناصر ينبغي تقييمها مسبقاً. فإذا طلب الباحث مثلاً رقم الهوية الوطنية أو رقم المعاملة الحكومية دون ضرورة فإن ذلك يرفع المخاطر الأخلاقية ويقلل ثقة المشاركين. أما إذا صُمم الاستبيان بصورة مجهولة واشتمل على أسئلة عامة عن جودة الخدمة وسهولة الاستخدام والرضا، فإن الخطر يصبح أقل وأكثر قابلية للإدارة.

كما تؤدي المعايير المهنية والأكاديمية دورًا مهمًا في تنظيم الكتابة والتوثيق. فدلّيل APA لا يقتصر على شكل المراجع، بل يرتبط بثقافة أوسع تقوم على الوضوح، ونسبة الأفكار وتجنب الانتحال، وتقديم معلومات كافية تسمح للقارئ بتتبع المصادر (American Psychological Association, 2020). ويظهر أثر هذه المعايير في التقرير من خلال توثيق الدراسات التي تناولت التحول الرقمي في القطاع العام، مثل الدراسات التي عرّفت التحول الرقمي في المؤسسات العامة بوصفه تغييرًا تنظيميًا يتجاوز مجرد تحويل الإجراءات الورقية إلى خدمات إلكترونية (Mergel et al., 2019).

وتتطلب الدراسات المرتبطة بالخدمات الرقمية عناية خاصة بحماية البيانات الشخصية. فالتحول الرقمي يخلق فرصًا لتحسين الخدمة، لكنه يزيد أيضًا كمية البيانات التي يمكن جمعها وتحليلها. وقد بينت أدبيات الرقمنة الحكومية أن الخدمات الرقمية تغير طبيعة العلاقة بين المواطن والموظف العام وتعيد تشكيل اللقاء العام بين المستفيد والحكومة (Lindgren et al., 2019). ومن ثم فإن الباحث الذي يدرس هذه العلاقة ينبغي أن يلتزم بحدود واضحة في جمع البيانات وتخزينها واستخدامها، وأن يوازن بين الفائدة العلمية وحقوق المشاركين في الخصوصية.

وفي السياق الإداري لا ينبغي فهم اللوائح بوصفها نصوصًا جامدة، بل بوصفها أدوات لضبط العلاقة بين البحث والمصلحة العامة. فالتحول الرقمي الحكومي غالبًا ما يرتبط بمشروعات واسعة تمس فئات كثيرة، وقد تُستخدم نتائجها في التخطيط أو التقييم. لذلك تساعد القواعد الأخلاقية على ضمان ألا يتحول البحث إلى وسيلة لإثبات نجاح مسبق، وأن تبقى مصلحة المشاركين والمجتمع مقدمة على رغبة الباحث أو الجهة المستفيدة في الوصول إلى نتيجة معينة.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعد التطبيق العملي لأخلاقيات البحث في موضوع أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية من خلال رضا المستفيدين المرحلة التي يثبت فيها الباحث فهمه الحقيقي للأخلاقيات. فالمسألة لا تقتصر على إدراج فقرة في بداية الاستبيان، بل تتعلق ببناء تصميم بحثي كامل يحترم المشاركين ويقدم نتائج قابلة للاعتماد. ويمكن أن تعتمد الدراسة على استبيانات تقيس رضا المستفيدين، ومقابلات محدودة مع مستخدمي الخدمات الرقمية وبيانات وصفية حول جودة الخدمة من حيث سهولة الاستخدام وسرعة الإنجاز ووضوح المعلومات، وأمان المنصة وتوافر الدعم وإتاحة الخدمة لفئات مختلفة. وقد تدعم الأدبيات هذا التوجه، إذ تربط دراسات الحكومة الإلكترونية بين جودة الخدمة المدركة، والقيمة المدركة، والرضا، والولاء أو الاستمرار في استخدام الخدمة (Pham et al., 2023).

في مرحلة جمع البيانات، ينبغي أن يبدأ الباحث بتحديد الحد الأدنى من البيانات اللازمة. فالغرض من الدراسة هو معرفة أثر التحول الرقمي في الجودة والرضا، وليس تحديد هوية المشاركين. لذلك يُفضل أن تكون الأسئلة الديموغرافية عامة، مثل الفئة العمرية أو مستوى الخبرة الرقمية دون طلب الاسم أو رقم الهوية أو رقم الهاتف. وإذا احتاج الباحث إلى تمييز فئات المستخدمين، فيمكنه استخدام فئات واسعة لا تكشف هوية الفرد. هذا الإجراء ينسجم مع مبدأ تقليل البيانات ويجعل المشاركة أكثر أمانًا للمستخدمين الذين قد يترددون في نقد خدمة حكومية إذا شعروا بإمكان تتبع هويتهم.

أما الموافقة المستنيرة فيجب أن تُكتب بلغة واضحة في مقدمة الاستبيان. ينبغي أن يعرف المشارك أن البحث أكاديمي، وأن هدفه تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين، وأن مشاركته اختيارية، وأن له حق الانسحاب قبل إرسال الإجابات وأن البيانات ستستخدم بصورة مجمعة لأغراض علمية فقط. كما يجب أن يوضح الباحث أن رفض المشاركة لا يترتب عليه أي أثر في تعامل المستفيد مع الجهة الحكومية. هذه النقطة مهمة لأن بعض المشاركين قد يظنون أن الاستبيان مرتبط بتقييم رسمي أو بخدمة إلزامية ما قد يدفعهم إلى المشاركة دون رغبة حقيقية أو إلى تقديم إجابات غير صادقة.

وفي جانب السرية وحماية الخصوصية، ينبغي اعتماد استبيان مجهول الهوية كلما أمكن ذلك، مع ترميز الاستجابات وحفظ ملف البيانات في جهاز أو خدمة تخزين محمية بكلمة مرور. يجب ألا تُشارك البيانات الخام مع أشخاص غير مخولين وألا تُستخدم لاحقاً لغرض آخر دون موافقة جديدة. وعند عرض النتائج، ينبغي استخدام الجداول والنسب أو الاقتباسات العامة غير الكاشفة للهوية. فإذا قال مشارك في مقابلة إن خدمة رقمية معينة تأخرت في معاملة حساسة يجب إعادة صياغة الاقتباس أو حذف التفاصيل التي قد تكشفه خاصة إذا كان عدد المستفيدين من تلك الخدمة محدوداً.

ويتطلب تجنب التحيز اهتماماً بمنهجية العينة وأداة القياس. من الأخطاء الشائعة الاعتماد على رابط إلكتروني يُرسل إلى مستخدمين نشطين رقمياً فقط، ثم تعميم النتائج على جميع المستفيدين. ولتجنب ذلك، يمكن للباحث تنويع قنوات الوصول، مثل إتاحة الاستبيان عبر الإنترنت وتوفير نسخة ورقية أو مساعدة قراءة لمن يحتاج أو استهداف فئات عمرية وتعليمية مختلفة. كما ينبغي أن تصاغ الأسئلة بطريقة محايدة؛ فلا تقول العبارة: الخدمات الرقمية الحكومية ممتازة وسريعة بل تقول: أقيم سرعة إنجاز الخدمة الرقمية بأنها... مع مقياس واضح. وتساعد المراجعة التجريبية للأداة على اكتشاف الأسئلة المربكة أو الموجهة قبل توزيعها على العينة.

وتتطلب الأمانة في جمع وتحليل البيانات أن يعرض الباحث ما وجد لا ما كان يتمنى أن يجده. إذا أظهرت النتائج أن المستفيدين راضون عن سرعة الخدمة لكنهم قلقون من الخصوصية أو يواجهون صعوبة في الدعم الفني، فيجب عرض الصورتين معاً. ولا يجوز حذف الاستجابات السلبية بحجة أنها تقلل قوة العلاقة بين التحول الرقمي والرضا. كما يجب توضيح حدود الدراسة فقد تكون العينة محدودة بمدينة معينة، أو بخدمة محددة، أو بفئة لديها وصول جيد للإنترنت. إن الاعتراف بالحدود لا يضعف البحث، بل يزيد صدقه ويمنع التعميم غير المبرر.

وتوجد مخاطر أخلاقية محتملة يجب توقعها قبل التنفيذ. من هذه المخاطر قلق المشاركين من الإفصاح عن آرائهم حول الخدمات الحكومية، أو سوء فهمهم لطبيعة استخدام البيانات، أو كشف معلومات شخصية بطريق غير مباشر، أو استبعاد فئات لا تستخدم الخدمات الرقمية بكفاءة. كما قد يظهر خطر آخر يتمثل في تحويل رضا المستفيدين إلى رقم إجمالي يخفي فروقاً مهمة؛ فقد يكون المتوسط العام مرتفعاً بينما تعاني فئة كبار السن أو ذوو الإعاقة أو سكان المناطق ضعيفة الاتصال من تجربة أقل جودة. وهنا يصبح البعد الأخلاقي مرتبطاً بالعدالة، لأن جودة الخدمة الحكومية الرقمية ينبغي أن تُقاس بما يشمل الفئات الأقل قدرة على الوصول لا بما يعبر عن المستخدمين الأكثر مهارة فقط.

للحد من هذه المخاطر، يقترح الباحث مجموعة إجراءات عملية: استخدام استبيان مجهول الهوية، وتجنب طلب أي بيانات تعريفية غير ضرورية وشرح الغرض العلمي قبل المشاركة، وصياغة أسئلة محايدة، وتوفير حق الانسحاب،

وتخزين البيانات بصورة آمنة، واستخدام النتائج في حدود البحث. ويمكن أيضًا إضافة سؤال اختياري يسمح للمشارك بذكر الصعوبات التي واجهها دون أن يذكر اسمه أو رقم معاملته. وعند تحليل النتائج، ينبغي فصل أبعاد الجودة مثل السرعة، والسهولة، والشفافية والأمان وإتاحة الخدمة، لأن الرضا العام قد يخفي جوانب تحتاج إلى تحسين. وقد أوضحت دراسات تصميم الخدمة الحكومية الإلكترونية أن طريقة تصميم الخدمة وتجربة المستخدم تؤثران في رضا المواطنين وأن قضايا الخصوصية والأمن يمكن تخفيفها بسياسات واضحة وحماية تقنية مناسبة (Chan et al., 2021).

ومن الناحية التطبيقية، يمكن للباحث أن يضيف في منهجية دراسته فقرة أخلاقية صريحة تشرح إجراءات الحماية. تتضمن هذه الفقرة أن المشاركة طوعية، وأن البيانات مجهولة وأن التحليل سيكون على مستوى إجمالي، وأنه لن تُنشر معلومات فردية، وأن الباحث لا يمثل جهة حكومية تنفيذية. كما يمكن إرفاق نموذج موافقة مختصر في بداية الاستبيان. هذا الإجراء يعزز ثقة المشاركين ويزيد احتمالية الحصول على إجابات صادقة. وبذلك لا تصبح الأخلاقيات إضافة شكلية في نهاية المنهجية، بل جزءًا من تصميم البحث نفسه وشرطًا لصدقية النتائج المتعلقة بجودة الخدمات الحكومية الرقمية ورضا المستفيدين عنها.

كما يمكن للباحث أن يضع خطة لإدارة البيانات قبل بدء الدراسة. تشمل الخطة تحديد مكان الحفظ، ومدة الاحتفاظ بالبيانات، ومن يملك حق الاطلاع عليها، وطريقة التخلص منها بعد انتهاء الغرض البحثي. وتكتسب هذه الخطة أهمية خاصة عندما تكون البيانات رقمية وسهلة النسخ أو النقل. فحتى لو كانت البيانات مجهولة فإن سوء إدارتها قد يؤدي إلى خلط الملفات أو فقدان السيطرة على النسخ المتعددة. ومن الأفضل أن يحتفظ الباحث بملف منفصل للموافقات إن وُجدت، وألا يربطه مباشرة بملف الإجابات، حتى لا تتحول الموافقة إلى وسيلة لكشف هوية المشارك.

7. الخاتمة

خلص التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل أساسًا لا غنى عنه في الدراسات الأكاديمية، ولا سيما في البحوث التي تتعامل مع آراء الأفراد وتجاربهم مع الخدمات العامة. فقد تناول التقرير أهمية الأخلاقيات في تعزيز جودة النتائج ومصداقيتها، وشرح مبادئ الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة، كما ناقش قضايا الانتحال وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح. وظهر من التحليل أن هذه المبادئ والقضايا لا تنفصل عن موضوع التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، بل تشكل شرطًا منهجيًا لفهم رضا المستفيدين بصورة عادلة وموثوقة.

ويؤكد التطبيق العملي أن قياس أثر التحول الرقمي في جودة الخدمات الحكومية لا ينبغي أن يختزل في مؤشرات رقمية أو استجابات عامة بل يجب أن يُبنى على مشاركة طوعية، وبيانات محمية وعينة غير منحازة وأسئلة محايدة، وتحليل أمين يعرض نقاط القوة والقصور معًا. فالثقة في نتائج البحث تبدأ من ثقة المشاركين في الباحث وإجراءاته. لذلك فإن الالتزام الأخلاقي ليس إجراءً شكليًا يضاف إلى التقرير بل هو شرط أساسي لإنتاج معرفة علمية مسؤولة يمكن أن تسهم في تحسين الخدمات الحكومية الرقمية دون الإضرار بالمستفيدين أو إساءة استخدام بياناتهم.

8. المراجع

American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894.
<https://doi.org/10.1111/puar.13308>

Iphofen, R. (Ed.). (2020). Handbook of research ethics and scientific integrity. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-16759-2>

Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), Article 101385.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1979). The Belmont report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. U.S. Department of Health, Education, and Welfare. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833.
<https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>