

عنوان التقرير

أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وأثرها في تحقيق ولاء العملاء
دراسة تطبيقية على عملاء الشركات المشغلة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في
المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ر هف عبدالعزيز سعيد بن مسعود

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة

يقوم البحث العلمي في جوهره على منظومة متكاملة من القيم والمبادئ التي تضمن الوصول إلى معرفة موثوقة ومؤثرة، إذ لا يكفي امتلاك الباحث للأدوات المنهجية المتقدمة ما لم يقترن ذلك بالتزام راسخ بأخلاقيات البحث العلمي التي تحكم سلوكه طوال مراحل الدراسة. وتعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المبادئ والقواعد والقيم التي تنظم العلاقة بين الباحث والمعرفة والمجتمع البحثي، وتضمن إجراء البحث وفق الأصول العلمية الصحيحة القائمة على الأمانة والنزاهة وصون حقوق المشاركين وحمايتهم (جامعة الرافدين، 2024). وتتعدد تعريفات هذه الأخلاقيات لدى الباحثين، إلا أن مضمونها الجوهرية يبقى ثابتاً ويرتكز على تجنب كل ما من شأنه تشويه المعرفة أو الإضرار بالمجتمع. فهي من منظور آخر تطبيق أساسيات المبادئ الأخلاقية على العمل البحثي، بما في ذلك تجنب الغش والانتحال والتزوير وكل ما يسيء إلى سلامة العمل العلمي (مجلس البحث العلمي العربي، 2022).

يهدف هذا التقرير إلى تمكين الطالبة من استيعاب أبعاد هذه الأخلاقيات وتحليل قضاياها، ثم تطبيقها بصورة ميدانية تحليلية على بحثها الأكاديمي المتعلق بأثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وأثرها في تحقيق ولاء العملاء لدى شركات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. ويتناول التقرير بالتفصيل أهمية هذه الأخلاقيات والمبادئ التي تقوم عليها، فضلاً عن القضايا الإشكالية الأكثر شيوعاً في البيئة الأكاديمية، واللوائح والمؤسسات المنظمة لها، وصولاً إلى التطبيق العملي المنبثق من طبيعة موضوع البحث.

أولاً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانةً محوريةً في منظومة الإنتاج المعرفي، إذ لا تقتصر أهميتها على البعد الأخلاقي المجرد، بل تمتد لنطال جودة المعرفة المنتجة ومصداقيتها وقابليتها للتطبيق. فعلى صعيد الموثوقية، تضمن الالتزام الأخلاقي في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها أن تعكس النتائج الحقيقة الموضوعية لا توقعات الباحث أو رغباته، وهو شرط لا غنى عنه للوصول إلى استنتاجات قابلة للتعميم والاستدلال (جامعة سوهاج للتربية، 2023). بل إن البحث المنتهك لأخلاقياته يفسد المعرفة العلمية من جذورها ويلحق ضرراً بالمنظومة البحثية بأسرها.

وعلى صعيد حماية المجتمع، تكتسب أخلاقيات البحث أهميةً مضاعفةً حين يتعلق الأمر بالدراسات التي تشترك أفراداً بشريين، لا سيما حين تتناول مواضيع حساسة كالخصوصية الرقمية وبيانات العملاء. ففي مثل هذه البحوث، يغدو الالتزام الأخلاقي بمثابة درع حماية للمشاركين من أي انتهاك محتمل لحقوقهم أو مساس بكرامتهم (جامعة الأميرة نورة، 2026). وفي سياق البحث الحالي تحديداً، الذي يستهدف جمع بيانات من عملاء شركات الاتصالات السعودية حول ممارسات الخصوصية الرقمية، تبرز الأهمية القصوى لصون خصوصية المستجيبين وضمان عدم استخدام بياناتهم في أغراض غير بحثية.

كذلك تسهم أخلاقيات البحث في الحفاظ على سمعة الباحث والمؤسسة الأكاديمية التي ينتمي إليها؛ إذ إن كل انتهاك أخلاقي موثق يلقي بظلاله السلبية على مسيرة الباحث المهنية ويخل بمنظومة الثقة الأكاديمية (دراسة دوت كوم، 2025).

وفي مرحلة الدراسات الأكاديمية تحديداً، يشكل الالتزام بهذه الأخلاقيات مرتكزاً لبناء شخصية باحثة رصينة تتجاوز حدود الدراسة الراهنة.

ثانياً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

1. الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية الإخلاص التام في عرض المعلومات وتمثيل النتائج بصورتها الحقيقية دون تحريف أو اختزال مقصود، مع الاعتراف الصريح بإسهامات الباحثين السابقين والإحالة إليهم توثيقاً سليماً. والأمانة في سياق البحث الحالي تعني أن تعرض نتائج استبيان مخاطر الخصوصية المدركة كما هي، سواء أظهرت وجود أثر معنوي لهذه المخاطر على ولاء العملاء أم نفتته أو أظهرت نتائج مغايرة لتوقعات الباحثة النظرية.

مثال توضيحي: إذا كشفت نتائج الانحدار في الدراسة عن أن السمعة الرقمية لا تؤدي دوراً وسيطاً معنوياً في العلاقة بين مخاطر الخصوصية وولاء العملاء، فإن الأمانة العلمية تقتضي الإفصاح عن هذه النتيجة والتحليل العلمي لأسبابها، لا تجاوزها أو تأويلها بصورة تنتزع منها دلالة غير حقيقية.

2. النزاهة الأكاديمية

تتجلى النزاهة الأكاديمية في الالتزام بأعلى معايير الموضوعية في كل مراحل البحث، بدءاً من صياغة الفرضيات وانتهاءً بمناقشة النتائج وتفسيرها. وهي تعني رفض كل أشكال التدخل في مسار البحث بما يخدم أجندات مسبقة أو يخضع النتائج لرغبات الجهات الراعية أو المشرفة (جامعة الرافدين، 2024). والنزاهة تستلزم الإفصاح الكامل عن أي تحديات أو قيود في أداة جمع البيانات أو في حدود العينة.

مثال توضيحي: النزيب الذي يجري استبيانته على عملاء شركات اتصالات كبرى يفصح عن قيود اختياره للعينة ويقر بعدم قدرته على التعميم على فئات غير ممثلة في الدراسة.

3. الموضوعية

تقتضي الموضوعية أن يتعامل الباحث مع البيانات كما هي، بعيداً عن الميول الشخصية والتحيزات المسبقة التي قد تؤثر في تصميم أداة الجمع أو تحليل النتائج. كما تعني الاحتكام إلى المنهج العلمي في تقييم الأدلة لا إلى مسلمات قبلية (لام الجامعية، 2023). وفي الدراسات الكمية كالدراسة الحالية القائمة على الاستبيان والمعالجة الإحصائية، تجسد الموضوعية الاستخدام الصحيح للأساليب الإحصائية الملائمة وتفسير معاملاتها في حدود ما تسمح به البيانات.

مثال توضيحي: حين تثبت نتائج معامل الانحدار أن مخاطر الخصوصية المدركة لا تفسر سوى نسبة محدودة من التباين في ولاء العملاء، فإن الموضوعية تمنع مبالغة الباحثة في توصيف حجم الأثر أو انتقاء نتائج جزئية تظهر أثراً أكبر مما تثبته البيانات في مجملها.

4. السرية وصون الخصوصية

مبدأ السرية يلزم الباحث بحماية الهوية الشخصية لمشاركي البحث وبياناتهم من الكشف أو الإفصاح غير المرخص، وهو ذو ثقل مضاعف في الدراسات التي تتناول موضوعات الخصوصية الرقمية بصورة خاصة (جامعة النجاح الوطنية، 2024). يشمل هذا المبدأ عدم ربط الإجابات بأسماء المستجيبين، وتخزين البيانات في بيئات محمية، وعدم مشاركتها مع أطراف ثالثة.

مثال توضيحي: في استبيان الدراسة الحالي الذي يسأل عملاء شركات الاتصالات عن مستوى قلقهم إزاء خصوصية بياناتهم وتجارب سابقة مع انتهاكات مدركة، فإن السرية تعني إجراء الاستبيان بصورة مجهولة الهوية وحذف أي معرفات شخصية كرقم الهاتف أو البريد الإلكتروني حتى في مرحلة حفظ البيانات الأولية.

5. الموافقة المستنيرة

تعد الموافقة المستنيرة ركيزةً جوهريةً في أخلاقيات البحوث الإنسانية، وتعني إعلام المشاركين إعلاماً كافياً بطبيعة الدراسة وأهدافها والاستخدام المقصود لبياناتهم، وإطلاق حرية الانسحاب في أي وقت دون تبعات (جامعة الرافدين، 2024). الموافقة المستنيرة ليست مجرد إجراء شكلي بل شرط جوهري لصحة أي بحث يجري على المشاركين البشريين.

مثال توضيحي: يصدر الاستبيان الإلكتروني في الدراسة الحالية بفقرة توضيحية تبين أن المشاركة طوعية تماماً وأن بيانات المستجيبين لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ضمن متطلبات مشروع التخرج، مع ذكر اسم المشرف وجهة التواصل لأي استفسار.

ثالثاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

أولاً: الانتحال العلمي

الانتحال العلمي هو استخدام أعمال الآخرين ونتائجهم الفكري دون عزوها إليهم، سواء أكان نصياً أم أفكاراً أم بياناتٍ أم نماذج، وهو يعد من أشد انتهاكات أخلاقيات البحث خطورةً في المجتمعات الأكاديمية على مستوى العالم (مجلة ديالى للبحوث الإنسانية، 2023). وقد توسعت أشكال الانتحال لتشمل الانتحال من المصادر الرقمية والترجمة المباشرة دون توثيق، وأصبح كشفه أيسر بفضل برامج الفحص الحديثة كبرنامج Turnitin.

مثال واقعي: قيام طالب بنسخ مقاطع من دراسة بن يحي ومرباط (2021) حول السمة الإلكترونية وولاء العملاء بصياغتها الأصلية دون إشارة إليها في الهوامش أو قائمة المراجع، يعد انتحالاً علمياً صريحاً يعرض صاحبه لعقوبات أكاديمية قد تصل إلى إلغاء البحث.

ثانياً: تزوير البيانات والنتائج

يعرّف تزوير البيانات بأنه التلاعب بالمواد البحثية أو الأرقام أو النتائج لدعم فرضية بعينها أو بلوغ نتيجة إيجابية، ويشمل تغيير نسب البيانات أو تصفية الإجابات غير الملائمة للتوقعات (مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، 2023). وهو من أفدح الجرائم الأكاديمية لأنه يدخل بيانات كاذبة إلى قاعدة المعرفة العلمية.

مثال افتراضي مرتبط بالبحث: أن تحذف الباحثة إجابات العملاء الذين أبدوا رضاً تاماً عن مستوى خصوصية شركات الاتصالات من تحليل البيانات؛ بهدف رفع المتوسط الحسابي لمقياس مخاطر الخصوصية المدركة وإثبات أثر أقوى للمتغير المستقل.

ثالثاً: التحيز البحثي

يظهر التحيز البحثي حين تنحاز أدوات القياس أو إجراءات اختيار العينة أو تفسير النتائج نحو توجه بعينه بصورة مقصودة أو غير مقصودة، مما يخل بتمثيلية الدراسة وصلاحيّة استنتاجاتها (مجلة دراسات الشرق الأوسط، 2024). في دراسات الرأي الميدانية كالدراسة الحالية، قد يظهر التحيز في صياغة فقرات الاستبيان بأسلوب يوحى للمستجيب بالإجابة المطلوبة.

مثال افتراضي: صياغة فقرة استبائية على النحو التالي: "أعتقد أن شركات الاتصالات تنتهك خصوصيتي دائماً"، بدلاً من الصياغة المحايدة: "أشعر أن بياناتي الشخصية لدى شركات الاتصالات آمنة ومحمية"، مما يدفع المستجيبين نحو إجابات تغالي في مخاطر الخصوصية المدركة.

رابعاً: انتهاك الخصوصية

يشكل انتهاك خصوصية المشاركين في البحث اعتداءً مباشراً على حقوقهم الأساسية ويقوض الثقة المجتمعية في البحث العلمي (العصيمي والزهراي، 2023). وهو في بحوث الخصوصية الرقمية يحمل أبعاداً مزدوجة؛ إذ قد يفضي الكشف عن هوية المستجيبين الذين أبدوا قلقهم إزاء انتهاكات البيانات إلى تعريضهم لتبعات غير مرغوبة من الشركات المعنية. مثال: نشر قائمة ببيانات المستجيبين الذين أكدوا تعرضهم لاختراقات مدركة لخصوصيتهم، يشكل انتهاكاً أخلاقياً وقانونياً صريحاً في ظل نظام حماية البيانات الشخصية السعودي.

خامساً: تضارب المصالح

ينشأ تضارب المصالح حين تتداخل مصالح الباحث الشخصية أو المؤسسية مع استقلالية قراراته البحثية، كأن تحظى دراسته بتمويل من جهة ذات مصلحة مباشرة في نتائجها أو أن يعمل في مؤسسة تشكل عينة دراسته (مجلة العلوم القانونية المغربية، 2023). الشفافية الكاملة في الإفصاح عن التمويل وتضارب المصالح شرط أخلاقي لا تنازل عنه.

مثال افتراضي: إذا كانت الباحثة موظفةً في إحدى شركات الاتصالات الثلاث (STC أو موبيلي أو زين) التي تعد مجال الدراسة، فإن ذلك يشكل تضارباً محتملاً للمصالح يستوجب الإفصاح والتعامل معه منهجياً.

رابعاً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لجان مراجعة أخلاقيات البحث (IRB)

تعد لجان المراجعة المؤسسية (Institutional Review Board – IRB) الجسم الرسمي المكلف بالإشراف على سلامة البحوث التي تشمل مشاركين بشريين، وتضطلع بمراجعة مقترحات البحث والتحقق من مدى التزامها بالمعايير الأخلاقية قبل الشروع في تنفيذها (جامعة سوهاج للتربية، 2023). تتوزع هذه اللجان في مختلف الجامعات والمؤسسات البحثية، ويتلقى الباحث من خلالها الموافقة الرسمية التي تضفي على دراسته مشروعاً أكاديمياً وأخلاقياً. وفي المملكة العربية السعودية تضطلع لجان أخلاقيات البحث في الجامعات الكبرى كجامعة الملك سعود وجامعة الأميرة نورة بهذا الدور، وتستقبل طلبات المراجعة وفق معايير واضحة (جامعة الأميرة نورة، 2026؛ جامعة الملك سعود، 2024).

دليل APA ومعايير التوثيق

يوفر دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (American Psychological Association – APA) منظومة توثيقية شاملة تضمن توثيق المصادر بدقة وشفافية، وهو المعيار المعتمد في هذا التقرير. يلزم نظام APA الباحث بالإشارة إلى المصدر داخل المتن مباشرة عقب الاقتباس بذكر اسم المؤلف وسنة النشر، وإدراج بيانات التوثيق الكاملة في قائمة المراجع الختامية (دراسة دوت كوم، 2025). يرسخ هذا النظام ثقافة الاعتراف بالمصادر الأصلية ويقلص فرص الانتحال غير المقصود.

الأطر التشريعية الوطنية

تحتضن المملكة العربية السعودية منظومة تشريعية في مجال حماية البيانات الرقمية تقيد الاستخدامات البحثية لبيانات الأفراد، إذ ينظم نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) لعام 1443هـ جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها في البيئة السعودية، وينعكس ذلك مباشرة على الإجراءات الأخلاقية الواجبة عند تصميم استبيانات البحث (العصيمي والزهراني، 2023). وتجسد هذه التشريعات الاعتراف المؤسسي والتشريعي بحجم مخاطر الخصوصية الرقمية في عصر تدفق البيانات.

خامساً: التطبيق العملي على بحث أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وولاء العملاء

يعد هذا القسم الأكثر أهمية في التقرير، إذ يقتضي تحليلاً تطبيقياً دقيقاً يعكس وعياً حقيقياً بالأبعاد الأخلاقية للدراسة، لا مجرد استعراض نظري لمفاهيمها.

1. الأمانة في عرض المشكلة البحثية وتوثيق الأدبيات

يعتمد البحث على الأدبيات العربية المحكمة ويحيل إليها بصورة صريحة ودقيقة، مما يجسد الأمانة العلمية في بنائه النظري. فالادعاء بوجود فجوة نظرية في دراسة العلاقة التكاملية بين مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية وولاء العملاء في البيئة السعودية مدعوم بمسح نقدي موثق للأدبيات الذي أثبت ندرة الدراسات الجامعة لهذه المتغيرات

الثلاثة ضمن نموذج واحد (بن يحي ومرابط، 2021؛ القحطاني، 2023). ويشكل هذا الإجراء نموذجاً للأمانة العلمية في بناء مسوغات الدراسة وتأسيس مشكلتها.

2. إجراءات جمع البيانات وأخلاقياتها

تقوم الدراسة في بنائها الميداني على توزيع استبيان إلكتروني على عملاء شركات الاتصالات السعودية الكبرى (STC وموبايلي وزين). وتستوجب الأخلاقيات البحثية في هذه المرحلة جملةً من الإجراءات التي يتعين الالتزام بها:

- **الموافقة المستنيرة:** يصدر الاستبيان بنص تمهيدي واضح يبين هدف الدراسة وطبيعتها الأكاديمية، ويؤكد أن المشاركة طوعية تماماً وأن للمستجيب الحق الكامل في الانسحاب في أي وقت، مع توضيح أن البيانات ستعالج بصورة مجمعة لا فردية ولن تستخدم في أغراض تجارية أو غير بحثية (أبو هلبية والشمري، 2024).
- **السرية والإخفاء:** تطبق الدراسة بأسلوب الاستبيان المجهول تماماً، ولا تطلب معلومات هوية يمكن ربطها بالمستجيب كالاسم أو رقم الهاتف أو بريده الإلكتروني. وتخزن البيانات المجمعة على خوادم آمنة ولا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الباحثة ومشرفها.
- **الاستهداف السليم للعينة:** تعتمد معايير اختيار واضحة تستهدف عملاء حقيقيين لشركات الاتصالات السعودية البالغين الذين تجاوزوا الثامنة عشرة من العمر، وذلك حمايةً للفئات الهشة وضماناً لتمثيلية العينة واتساقها مع أهداف الدراسة (خاتر، 2025).

3. الموضوعية في تصميم أداة القياس

تستلزم الموضوعية أن تبنى فقرات مقاييس مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية وولاء العملاء من مقاييس محكمة سبق استخدامها في أدبيات معتمدة، مع التحقق من صدقها وثباتها في السياق السعودي عبر دراسة استطلاعية مسبقة. ويوجب الالتزام الأخلاقي أن تقدم فقرات الاستبيان بصياغات محايدة تتيح للمستجيب حرية التعبير الحقيقية عن موقفه، بعيداً عن الصياغات الموحية التي قد توجه الإجابات في اتجاه بعينه (المغربي والظاهر، 2021).

4. التحليل الإحصائي وحدود التفسير

عند الانتهاء من جمع البيانات وإدخالها في برامج التحليل الإحصائي كـ SPSS أو AMOS، يلزم الالتزام الأخلاقي بالباحثة بتقديم نتائج التحليل بصورتها الحرفية دون تلاعب في الجداول أو انتقاء مختار للنتائج. وإذا أثبتت نماذج المعادلات الهيكلية أن السمعة الرقمية لا تشكل وسيطاً ذا دلالة إحصائية في العلاقة بين مخاطر الخصوصية وولاء العملاء، فإن النزاهة العلمية تستدعي الإفصاح عن ذلك وتفسيره في ضوء أدبيات البحث، لا إغفاله أو تحييده (بن سعيدان، 2024).

5. المخاطر الأخلاقية المحتملة في البحث وسبل تفاديها

طبيعة موضوع البحث المتعلق بالخصوصية الرقمية وما يحمله من حساسية تفرز مخاطر أخلاقية خاصة يجدر الإشارة إليها بوضوح:

- **مخاطر الكشف:** قد تفصح بعض إجابات الاستبيان عن تجارب سلبية شخصية مع اختراقات مدركة للخصوصية؛ مما يستوجب معالجتها بدرجة عالية من السرية والتشفير (العصيمي والزهراني، 2023).
- **مخاطر التشخيص:** الحرص على عدم تقديم نتائج البحث بأسلوب يشخص شركة بعينها بالإهمال أو الانتهاك قبل التحقق الإحصائي الدقيق والمقارن، تجنباً للتحيز والإضرار بالسمعة التجارية قبل النتائج النهائية.
- **مخاطر الشريحة الهشة:** التأكد من عدم استهداف أفراد دون سن الرشد في العينة، إذ تشكل فئات الشباب من مستخدمي الاتصالات شريحة واسعة في المملكة.

الخاتمة

خلص هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست إطاراً نظرياً مجرداً يستحضر للاستيفاء الأكاديمي، بل هي منظومة حية توجه كل قرار يتخذه الباحث من لحظة اختيار الموضوع حتى نشر النتائج وتداولها. وقد تجلّى ذلك بوضوح حين طبقت هذه المبادئ على بحث أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وولاء العملاء؛ إذ كشف التطبيق عن أبعاد أخلاقية عميقة تستدعي وعياً حقيقياً لا مجرد إجراءات شكلية.

ويتضح من التحليل السابق أن الالتزام بالموافقة المستنيرة وصون سرية بيانات المستجيبين ليس مجرد تحصيل حاصل في دراسات الخصوصية، بل هو الركيزة التي تمنح الدراسة مشروعيتها الأخلاقية وتمكن نتائجها من الاستدامة والتأثير الحقيقي في منظومة المعرفة الأكاديمية. وتبقى الحاجة قائمة في البيئة البحثية العربية إلى تفعيل دور لجان أخلاقيات البحث وترسيخ ثقافة الامتثال لها كمتطلب أساسي لا استثناء منه في كل دراسة تشرك الإنسان موضوعاً لها.

المراجع

أبو هليبة، هزاع نقاء، والشمري، تركي راشد. (2024). أثر المنتجات الرقمية الجديدة على ولاء العملاء: دراسة عينة من عملاء شركة الاتصالات السعودية. *مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية*، 3(3)، 113-35.

https://journals.ekb.eg/article_378807.html

بن سعيدان، هدى عبد الله محمد. (2024). السمعة الرقمية لشركات القطاع الخاص كأحد أدوات أشكال الدبلوماسية الرقمية: دراسة تحليلية على شركة الاتصالات السعودية STC. *مجلة دراسات الشرق الأوسط للسياسات الاجتماعية*. <https://journals.mejsp.com/researches/الدبلوماسية-الرقمية/>

بن يحيى، سهيلة، ومرابط، أمينة. (2021). السمعة الإلكترونية للشركات: مسبباتها وآثارها على ولاء العملاء - دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال في الجزائر. *مجلة les cahiers du mecas*، 17(1)، 339-325.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/149510>

خاتر، آدم هارون عمر. (2025). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع شركات الاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء. *جامعة جازان*.

القحطاني، سلمى. (2023). الخصوصية الرقمية في المجتمع السعودي: من التأصيل النظري إلى التحديات الواقعية. *المجلة العلمية الإلكترونية*.

https://journals.ekb.eg/article_450487.html

العصيمي، فهد، والزهراني، خالد. (2023). التحديات والمخاطر بفقدان الثقة الإعلامية في ظل الإعلام الرقمي بسبب انتهاك الخصوصية والهجمات السيبرانية في المملكة العربية السعودية. *مجلة علوم الإعلام والاتصال*.

https://journals.ekb.eg/article_377632.html

المغربي، عمر، والطاهر، سامية. (2021). ثقة المستهلك العربي في عملية الشراء عبر الإنترنت في ظل جائحة كورونا: الخصوصية المدركة والأمان المدرك والمخاطرة المدركة. *مجلة العلوم الاقتصادية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/144338>

مختاري، كريم. (2024). فعالية التسويق الرقمي من خلال مؤشر ولاء الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/259331>

عنوان التقرير

أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وأثرها في تحقيق ولاء العملاء
دراسة تطبيقية على عملاء الشركات المشغلة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في
المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ر هف عبدالعزيز سعيد بن مسعود

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة

يقوم البحث العلمي في جوهره على منظومة متكاملة من القيم والمبادئ التي تضمن الوصول إلى معرفة موثوقة ومؤثرة، إذ لا يكفي امتلاك الباحث للأدوات المنهجية المتقدمة ما لم يقترن ذلك بالتزام راسخ بأخلاقيات البحث العلمي التي تحكم سلوكه طوال مراحل الدراسة. وتعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المبادئ والقواعد والقيم التي تنظم العلاقة بين الباحث والمعرفة والمجتمع البحثي، وتضمن إجراء البحث وفق الأصول العلمية الصحيحة القائمة على الأمانة والنزاهة وصون حقوق المشاركين وحمايتهم (جامعة الرافدين، 2024). وتتعدد تعريفات هذه الأخلاقيات لدى الباحثين، إلا أن مضمونها الجوهرية يبقى ثابتاً ويرتكز على تجنب كل ما من شأنه تشويه المعرفة أو الإضرار بالمجتمع. فهي من منظور آخر تطبيق أساسيات المبادئ الأخلاقية على العمل البحثي، بما في ذلك تجنب الغش والانتحال والتزوير وكل ما يسيء إلى سلامة العمل العلمي (مجلس البحث العلمي العربي، 2022).

يهدف هذا التقرير إلى تمكين الطالبة من استيعاب أبعاد هذه الأخلاقيات وتحليل قضاياها، ثم تطبيقها بصورة ميدانية تحليلية على بحثها الأكاديمي المتعلق بأثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وأثرها في تحقيق ولاء العملاء لدى شركات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. ويتناول التقرير بالتفصيل أهمية هذه الأخلاقيات والمبادئ التي تقوم عليها، فضلاً عن القضايا الإشكالية الأكثر شيوعاً في البيئة الأكاديمية، واللوائح والمؤسسات المنظمة لها، وصولاً إلى التطبيق العملي المنبثق من طبيعة موضوع البحث.

أولاً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانةً محوريةً في منظومة الإنتاج المعرفي، إذ لا تقتصر أهميتها على البعد الأخلاقي المجرد، بل تمتد لنطال جودة المعرفة المنتجة ومصداقيتها وقابليتها للتطبيق. فعلى صعيد الموثوقية، تضمن الالتزام الأخلاقي في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها أن تعكس النتائج الحقيقة الموضوعية لا توقعات الباحث أو رغباته، وهو شرط لا غنى عنه للوصول إلى استنتاجات قابلة للتعميم والاستدلال (جامعة سوهاج للتربية، 2023). بل إن البحث المنتهك لأخلاقياته يفسد المعرفة العلمية من جذورها ويلحق ضرراً بالمنظومة البحثية بأسرها.

وعلى صعيد حماية المجتمع، تكتسب أخلاقيات البحث أهميةً مضاعفةً حين يتعلق الأمر بالدراسات التي تشترك أفراداً بشريين، لا سيما حين تتناول مواضيع حساسة كالخصوصية الرقمية وبيانات العملاء. ففي مثل هذه البحوث، يغدو الالتزام الأخلاقي بمثابة درع حماية للمشاركين من أي انتهاك محتمل لحقوقهم أو مساس بكرامتهم (جامعة الأميرة نورة، 2026). وفي سياق البحث الحالي تحديداً، الذي يستهدف جمع بيانات من عملاء شركات الاتصالات السعودية حول ممارسات الخصوصية الرقمية، تبرز الأهمية القصوى لصون خصوصية المستجيبين وضمان عدم استخدام بياناتهم في أغراض غير بحثية.

كذلك تسهم أخلاقيات البحث في الحفاظ على سمعة الباحث والمؤسسة الأكاديمية التي ينتمي إليها؛ إذ إن كل انتهاك أخلاقي موثق يلقي بظلاله السلبية على مسيرة الباحث المهنية ويخل بمنظومة الثقة الأكاديمية (دراسة دوت كوم، 2025).

وفي مرحلة الدراسات الأكاديمية تحديداً، يشكل الالتزام بهذه الأخلاقيات مرتكزاً لبناء شخصية باحثة رصينة تتجاوز حدود الدراسة الراهنة.

ثانياً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

1. الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية الإخلاص التام في عرض المعلومات وتمثيل النتائج بصورتها الحقيقية دون تحريف أو اختزال مقصود، مع الاعتراف الصريح بإسهامات الباحثين السابقين والإحالة إليهم توثيقاً سليماً. والأمانة في سياق البحث الحالي تعني أن تعرض نتائج استبيان مخاطر الخصوصية المدركة كما هي، سواء أظهرت وجود أثر معنوي لهذه المخاطر على ولاء العملاء أم نفتته أو أظهرت نتائج مغايرة لتوقعات الباحثة النظرية.

مثال توضيحي: إذا كشفت نتائج الانحدار في الدراسة عن أن السمعة الرقمية لا تؤدي دوراً وسيطاً معنوياً في العلاقة بين مخاطر الخصوصية وولاء العملاء، فإن الأمانة العلمية تقتضي الإفصاح عن هذه النتيجة والتحليل العلمي لأسبابها، لا تجاوزها أو تأويلها بصورة تنتزع منها دلالة غير حقيقية.

2. النزاهة الأكاديمية

تتجلى النزاهة الأكاديمية في الالتزام بأعلى معايير الموضوعية في كل مراحل البحث، بدءاً من صياغة الفرضيات وانتهاءً بمناقشة النتائج وتفسيرها. وهي تعني رفض كل أشكال التدخل في مسار البحث بما يخدم أجندات مسبقة أو يخضع النتائج لرغبات الجهات الراعية أو المشرفة (جامعة الرافدين، 2024). والنزاهة تستلزم الإفصاح الكامل عن أي تحديات أو قيود في أداة جمع البيانات أو في حدود العينة.

مثال توضيحي: النزيب الذي يجري استبيانته على عملاء شركات اتصالات كبرى يفصح عن قيود اختياره للعينة ويقر بعدم قدرته على التعميم على فئات غير ممثلة في الدراسة.

3. الموضوعية

تقتضي الموضوعية أن يتعامل الباحث مع البيانات كما هي، بعيداً عن الميول الشخصية والتحيزات المسبقة التي قد تؤثر في تصميم أداة الجمع أو تحليل النتائج. كما تعني الاحتكام إلى المنهج العلمي في تقييم الأدلة لا إلى مسلمات قبلية (لام الجامعية، 2023). وفي الدراسات الكمية كالدراسة الحالية القائمة على الاستبيان والمعالجة الإحصائية، تجسد الموضوعية الاستخدام الصحيح للأساليب الإحصائية الملائمة وتفسير معاملاتها في حدود ما تسمح به البيانات.

مثال توضيحي: حين تثبت نتائج معامل الانحدار أن مخاطر الخصوصية المدركة لا تفسر سوى نسبة محدودة من التباين في ولاء العملاء، فإن الموضوعية تمنع مبالغة الباحثة في توصيف حجم الأثر أو انتقاء نتائج جزئية تظهر أثراً أكبر مما تثبته البيانات في مجملها.

4. السرية وصون الخصوصية

مبدأ السرية يلزم الباحث بحماية الهوية الشخصية لمشاركي البحث وبياناتهم من الكشف أو الإفصاح غير المرخص، وهو ذو ثقل مضاعف في الدراسات التي تتناول موضوعات الخصوصية الرقمية بصورة خاصة (جامعة النجاح الوطنية، 2024). يشمل هذا المبدأ عدم ربط الإجابات بأسماء المستجيبين، وتخزين البيانات في بيئات محمية، وعدم مشاركتها مع أطراف ثالثة.

مثال توضيحي: في استبيان الدراسة الحالي الذي يسأل عملاء شركات الاتصالات عن مستوى قلقهم إزاء خصوصية بياناتهم وتجارب سابقة مع انتهاكات مدركة، فإن السرية تعني إجراء الاستبيان بصورة مجهولة الهوية وحذف أي معرفات شخصية كرقم الهاتف أو البريد الإلكتروني حتى في مرحلة حفظ البيانات الأولية.

5. الموافقة المستنيرة

تعد الموافقة المستنيرة ركيزةً جوهريةً في أخلاقيات البحوث الإنسانية، وتعني إعلام المشاركين إعلاماً كافياً بطبيعة الدراسة وأهدافها والاستخدام المقصود لبياناتهم، وإطلاق حرية الانسحاب في أي وقت دون تبعات (جامعة الرافدين، 2024). الموافقة المستنيرة ليست مجرد إجراء شكلي بل شرط جوهري لصحة أي بحث يجري على المشاركين البشريين.

مثال توضيحي: يصدر الاستبيان الإلكتروني في الدراسة الحالية بفقرة توضيحية تبين أن المشاركة طوعية تماماً وأن بيانات المستجيبين لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ضمن متطلبات مشروع التخرج، مع ذكر اسم المشرف وجهة التواصل لأي استفسار.

ثالثاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

أولاً: الانتحال العلمي

الانتحال العلمي هو استخدام أعمال الآخرين ونتائجهم الفكري دون عزوها إليهم، سواء أكان نصياً أم أفكاراً أم بياناتٍ أم نماذج، وهو يعد من أشد انتهاكات أخلاقيات البحث خطورةً في المجتمعات الأكاديمية على مستوى العالم (مجلة ديالى للبحوث الإنسانية، 2023). وقد توسعت أشكال الانتحال لتشمل الانتحال من المصادر الرقمية والترجمة المباشرة دون توثيق، وأصبح كشفه أيسر بفضل برامج الفحص الحديثة كبرنامج Turnitin.

مثال واقعي: قيام طالب بنسخ مقاطع من دراسة بن يحيى ومرابط (2021) حول السمة الإلكترونية وولاء العملاء بصياغتها الأصلية دون إشارة إليها في الهوامش أو قائمة المراجع، يعد انتحالاً علمياً صريحاً يعرض صاحبه لعقوبات أكاديمية قد تصل إلى إلغاء البحث.

ثانياً: تزوير البيانات والنتائج

يعرّف تزوير البيانات بأنه التلاعب بالمواد البحثية أو الأرقام أو النتائج لدعم فرضية بعينها أو بلوغ نتيجة إيجابية، ويشمل تغيير نسب البيانات أو تصفية الإجابات غير الملائمة للتوقعات (مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، 2023). وهو من أفدح الجرائم الأكاديمية لأنه يدخل بيانات كاذبة إلى قاعدة المعرفة العلمية.

مثال افتراضي مرتبط بالبحث: أن تحذف الباحثة إجابات العملاء الذين أبدوا رضاً تاماً عن مستوى خصوصية شركات الاتصالات من تحليل البيانات؛ بهدف رفع المتوسط الحسابي لمقياس مخاطر الخصوصية المدركة وإثبات أثر أقوى للمتغير المستقل.

ثالثاً: التحيز البحثي

يظهر التحيز البحثي حين تنحاز أدوات القياس أو إجراءات اختيار العينة أو تفسير النتائج نحو توجه بعينه بصورة مقصودة أو غير مقصودة، مما يخل بتمثيلية الدراسة وصلاحيتها استنتاجاتها (مجلة دراسات الشرق الأوسط، 2024). في دراسات الرأي الميدانية كالدراسة الحالية، قد يظهر التحيز في صياغة فقرات الاستبيان بأسلوب يوحى للمستجيب بالإجابة المطلوبة.

مثال افتراضي: صياغة فقرة استبائية على النحو التالي: "أعتقد أن شركات الاتصالات تنتهك خصوصيتي دائماً"، بدلاً من الصياغة المحايدة: "أشعر أن بياناتي الشخصية لدى شركات الاتصالات آمنة ومحمية"، مما يدفع المستجيبين نحو إجابات تغالي في مخاطر الخصوصية المدركة.

رابعاً: انتهاك الخصوصية

يشكل انتهاك خصوصية المشاركين في البحث اعتداءً مباشراً على حقوقهم الأساسية ويقوض الثقة المجتمعية في البحث العلمي (العصيمي والزهراي، 2023). وهو في بحوث الخصوصية الرقمية يحمل أبعاداً مزدوجة؛ إذ قد يفضي الكشف عن هوية المستجيبين الذين أبدوا قلقهم إزاء انتهاكات البيانات إلى تعريضهم لتبعات غير مرغوبة من الشركات المعنية. مثال: نشر قائمة ببيانات المستجيبين الذين أكدوا تعرضهم لاختراقات مدركة لخصوصيتهم، يشكل انتهاكاً أخلاقياً وقانونياً صريحاً في ظل نظام حماية البيانات الشخصية السعودي.

خامساً: تضارب المصالح

ينشأ تضارب المصالح حين تتداخل مصالح الباحث الشخصية أو المؤسسية مع استقلالية قراراته البحثية، كأن تحظى دراسته بتمويل من جهة ذات مصلحة مباشرة في نتائجها أو أن يعمل في مؤسسة تشكل عينة دراسته (مجلة العلوم القانونية المغربية، 2023). الشفافية الكاملة في الإفصاح عن التمويل وتضارب المصالح شرط أخلاقي لا تنازل عنه.

مثال افتراضي: إذا كانت الباحثة موظفة في إحدى شركات الاتصالات الثلاث (STC أو موبيلي أو زين) التي تعد مجال الدراسة، فإن ذلك يشكل تضارباً محتملاً للمصالح يستوجب الإفصاح والتعامل معه منهجياً.

رابعاً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لجان مراجعة أخلاقيات البحث (IRB)

تعد لجان المراجعة المؤسسية (Institutional Review Board – IRB) الجسم الرسمي المكلف بالإشراف على سلامة البحوث التي تشمل مشاركين بشريين، وتضطلع بمراجعة مقترحات البحث والتحقق من مدى التزامها بالمعايير الأخلاقية قبل الشروع في تنفيذها (جامعة سوهاج للتربية، 2023). تتوزع هذه اللجان في مختلف الجامعات والمؤسسات البحثية، ويتلقى الباحث من خلالها الموافقة الرسمية التي تضفي على دراسته مشروعاً أكاديمياً وأخلاقياً. وفي المملكة العربية السعودية تضطلع لجان أخلاقيات البحث في الجامعات الكبرى كجامعة الملك سعود وجامعة الأميرة نورة بهذا الدور، وتستقبل طلبات المراجعة وفق معايير واضحة (جامعة الأميرة نورة، 2026؛ جامعة الملك سعود، 2024).

دليل APA ومعايير التوثيق

يوفر دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (American Psychological Association – APA) منظومة توثيقية شاملة تضمن توثيق المصادر بدقة وشفافية، وهو المعيار المعتمد في هذا التقرير. يلزم نظام APA الباحث بالإشارة إلى المصدر داخل المتن مباشرة عقب الاقتباس بذكر اسم المؤلف وسنة النشر، وإدراج بيانات التوثيق الكاملة في قائمة المراجع الختامية (دراسة دوت كوم، 2025). يرسخ هذا النظام ثقافة الاعتراف بالمصادر الأصلية ويقلص فرص الانتحال غير المقصود.

الأطر التشريعية الوطنية

تحتضن المملكة العربية السعودية منظومة تشريعية في مجال حماية البيانات الرقمية تقيد الاستخدامات البحثية لبيانات الأفراد، إذ ينظم نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) لعام 1443هـ جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها في البيئة السعودية، وينعكس ذلك مباشرة على الإجراءات الأخلاقية الواجبة عند تصميم استبيانات البحث (العصيمي والزهراي، 2023). وتجسد هذه التشريعات الاعتراف المؤسسي والتشريعي بحجم مخاطر الخصوصية الرقمية في عصر تدفق البيانات.

خامساً: التطبيق العملي على بحث أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وولاء العملاء

يعد هذا القسم الأكثر أهمية في التقرير، إذ يقتضي تحليلاً تطبيقياً دقيقاً يعكس وعياً حقيقياً بالأبعاد الأخلاقية للدراسة، لا مجرد استعراض نظري لمفاهيمها.

1. الأمانة في عرض المشكلة البحثية وتوثيق الأدبيات

يعتمد البحث على الأدبيات العربية المحكمة ويحيل إليها بصورة صريحة ودقيقة، مما يجسد الأمانة العلمية في بنائه النظري. فالادعاء بوجود فجوة نظرية في دراسة العلاقة التكاملية بين مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية وولاء العملاء في البيئة السعودية مدعوم بمسح نقدي موثق للأدبيات الذي أثبت ندرة الدراسات الجامعة لهذه المتغيرات

الثلاثة ضمن نموذج واحد (بن يحي ومرابط، 2021؛ القحطاني، 2023). ويشكل هذا الإجراء نموذجاً للأمانة العلمية في بناء مسوغات الدراسة وتأسيس مشكلتها.

2. إجراءات جمع البيانات وأخلاقياتها

تقوم الدراسة في بنائها الميداني على توزيع استبيان إلكتروني على عملاء شركات الاتصالات السعودية الكبرى (STC وموبايلي وزين). وتستوجب الأخلاقيات البحثية في هذه المرحلة جملةً من الإجراءات التي يتعين الالتزام بها:

- **الموافقة المستنيرة:** يصدر الاستبيان بنص تمهيدي واضح يبين هدف الدراسة وطبيعتها الأكاديمية، ويؤكد أن المشاركة طوعية تماماً وأن للمستجيب الحق الكامل في الانسحاب في أي وقت، مع توضيح أن البيانات ستعالج بصورة مجمعة لا فردية ولن تستخدم في أغراض تجارية أو غير بحثية (أبو هلبية والشمري، 2024).
- **السرية والإخفاء:** تطبق الدراسة بأسلوب الاستبيان المجهول تماماً، ولا تطلب معلومات هوية يمكن ربطها بالمستجيب كالاسم أو رقم الهاتف أو بريده الإلكتروني. وتخزن البيانات المجمعة على خوادم آمنة ولا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الباحثة ومشرفها.
- **الاستهداف السليم للعينة:** تعتمد معايير اختيار واضحة تستهدف عملاء حقيقيين لشركات الاتصالات السعودية البالغين الذين تجاوزوا الثامنة عشرة من العمر، وذلك حمايةً للفئات الهشة وضماناً لتمثيلية العينة واتساقها مع أهداف الدراسة (خاتر، 2025).

3. الموضوعية في تصميم أداة القياس

تستلزم الموضوعية أن تبنى فقرات مقاييس مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية وولاء العملاء من مقاييس محكمة سبق استخدامها في أدبيات معتمدة، مع التحقق من صدقها وثباتها في السياق السعودي عبر دراسة استطلاعية مسبقة. ويوجب الالتزام الأخلاقي أن تقدم فقرات الاستبيان بصياغات محايدة تتيح للمستجيب حرية التعبير الحقيقية عن موقفه، بعيداً عن الصياغات الموحية التي قد توجه الإجابات في اتجاه بعينه (المغربي والظاهر، 2021).

4. التحليل الإحصائي وحدود التفسير

عند الانتهاء من جمع البيانات وإدخالها في برامج التحليل الإحصائي كـ SPSS أو AMOS، يلزم الالتزام الأخلاقي بالباحثة بتقديم نتائج التحليل بصورتها الحرفية دون تلاعب في الجداول أو انتقاء مختار للنتائج. وإذا أثبتت نماذج المعادلات الهيكلية أن السمعة الرقمية لا تشكل وسيطاً ذا دلالة إحصائية في العلاقة بين مخاطر الخصوصية وولاء العملاء، فإن النزاهة العلمية تستدعي الإفصاح عن ذلك وتفسيره في ضوء أدبيات البحث، لا إغفاله أو تحييده (بن سعيدان، 2024).

5. المخاطر الأخلاقية المحتملة في البحث وسبل تفاديها

طبيعة موضوع البحث المتعلق بالخصوصية الرقمية وما يحمله من حساسية تفرز مخاطر أخلاقية خاصة يجدر الإشارة إليها بوضوح:

- **مخاطر الكشف:** قد تفصح بعض إجابات الاستبيان عن تجارب سلبية شخصية مع اختراقات مدركة للخصوصية؛ مما يستوجب معالجتها بدرجة عالية من السرية والتشفير (العصيمي والزهراني، 2023).
- **مخاطر التشخيص:** الحرص على عدم تقديم نتائج البحث بأسلوب يشخص شركة بعينها بالإهمال أو الانتهاك قبل التحقق الإحصائي الدقيق والمقارن، تجنباً للتحيز والإضرار بالسمعة التجارية قبل النتائج النهائية.
- **مخاطر الشريحة الهشة:** التأكد من عدم استهداف أفراد دون سن الرشد في العينة، إذ تشكل فئات الشباب من مستخدمي الاتصالات شريحة واسعة في المملكة.

الخاتمة

خلص هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست إطاراً نظرياً مجرداً يستحضر للاستيفاء الأكاديمي، بل هي منظومة حية توجه كل قرار يتخذه الباحث من لحظة اختيار الموضوع حتى نشر النتائج وتداولها. وقد تجلّى ذلك بوضوح حين طبقت هذه المبادئ على بحث أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وولاء العملاء؛ إذ كشف التطبيق عن أبعاد أخلاقية عميقة تستدعي وعياً حقيقياً لا مجرد إجراءات شكلية.

ويتضح من التحليل السابق أن الالتزام بالموافقة المستنيرة وصون سرية بيانات المستجيبين ليس مجرد تحصيل حاصل في دراسات الخصوصية، بل هو الركيزة التي تمنح الدراسة مشروعيتها الأخلاقية وتمكن نتائجها من الاستدامة والتأثير الحقيقي في منظومة المعرفة الأكاديمية. وتبقى الحاجة قائمة في البيئة البحثية العربية إلى تفعيل دور لجان أخلاقيات البحث وترسيخ ثقافة الامتثال لها كمتطلب أساسي لا استثناء منه في كل دراسة تشرك الإنسان موضوعاً لها.

المراجع

أبو هليبة، هزاع نقاء، والشمري، تركي راشد. (2024). أثر المنتجات الرقمية الجديدة على ولاء العملاء: دراسة عينة من عملاء شركة الاتصالات السعودية. *مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية*، 3(3)، 113-35.

https://journals.ekb.eg/article_378807.html

بن سعيدان، هدى عبد الله محمد. (2024). السمعة الرقمية لشركات القطاع الخاص كأحد أدوات أشكال الدبلوماسية الرقمية: دراسة تحليلية على شركة الاتصالات السعودية STC. *مجلة دراسات الشرق الأوسط للسياسات الاجتماعية*. <https://journals.mejsp.com/researches/الدبلوماسية-الرقمية/>

بن يحيى، سهيلة، ومرابط، أمينة. (2021). السمعة الإلكترونية للشركات: مسبباتها وآثارها على ولاء العملاء - دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال في الجزائر. *مجلة les cahiers du mecas*، 17(1)، 339-325.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/149510>

خاتر، آدم هارون عمر. (2025). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع شركات الاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء. *جامعة جازان*.

القحطاني، سلمى. (2023). الخصوصية الرقمية في المجتمع السعودي: من التأصيل النظري إلى التحديات الواقعية. *المجلة العلمية الإلكترونية*.

https://journals.ekb.eg/article_450487.html

العصيمي، فهد، والزهراني، خالد. (2023). التحديات والمخاطر بفقدان الثقة الإعلامية في ظل الإعلام الرقمي بسبب انتهاك الخصوصية والهجمات السيبرانية في المملكة العربية السعودية. *مجلة علوم الإعلام والاتصال*.

https://journals.ekb.eg/article_377632.html

المغربي، عمر، والطاهر، سامية. (2021). ثقة المستهلك العربي في عملية الشراء عبر الإنترنت في ظل جائحة كورونا: الخصوصية المدركة والأمان المدرك والمخاطرة المدركة. *مجلة العلوم الاقتصادية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/144338>

مختاري، كريم. (2024). فعالية التسويق الرقمي من خلال مؤشر ولاء الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/259331>

عنوان التقرير

أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وأثرها في تحقيق ولاء العملاء
دراسة تطبيقية على عملاء الشركات المشغلة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في
المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ر هف عبدالعزيز سعيد بن مسعود

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة

يقوم البحث العلمي في جوهره على منظومة متكاملة من القيم والمبادئ التي تضمن الوصول إلى معرفة موثوقة ومؤثرة، إذ لا يكفي امتلاك الباحث للأدوات المنهجية المتقدمة ما لم يقترن ذلك بالتزام راسخ بأخلاقيات البحث العلمي التي تحكم سلوكه طوال مراحل الدراسة. وتعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المبادئ والقواعد والقيم التي تنظم العلاقة بين الباحث والمعرفة والمجتمع البحثي، وتضمن إجراء البحث وفق الأصول العلمية الصحيحة القائمة على الأمانة والنزاهة وصون حقوق المشاركين وحمايتهم (جامعة الرافدين، 2024). وتتعدد تعريفات هذه الأخلاقيات لدى الباحثين، إلا أن مضمونها الجوهرية يبقى ثابتاً ويرتكز على تجنب كل ما من شأنه تشويه المعرفة أو الإضرار بالمجتمع. فهي من منظور آخر تطبيق أساسيات المبادئ الأخلاقية على العمل البحثي، بما في ذلك تجنب الغش والانتحال والتزوير وكل ما يسيء إلى سلامة العمل العلمي (مجلس البحث العلمي العربي، 2022).

يهدف هذا التقرير إلى تمكين الطالبة من استيعاب أبعاد هذه الأخلاقيات وتحليل قضاياها، ثم تطبيقها بصورة ميدانية تحليلية على بحثها الأكاديمي المتعلق بأثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وأثرها في تحقيق ولاء العملاء لدى شركات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. ويتناول التقرير بالتفصيل أهمية هذه الأخلاقيات والمبادئ التي تقوم عليها، فضلاً عن القضايا الإشكالية الأكثر شيوعاً في البيئة الأكاديمية، واللوائح والمؤسسات المنظمة لها، وصولاً إلى التطبيق العملي المنبثق من طبيعة موضوع البحث.

أولاً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانةً محوريةً في منظومة الإنتاج المعرفي، إذ لا تقتصر أهميتها على البعد الأخلاقي المجرد، بل تمتد لنطال جودة المعرفة المنتجة ومصداقيتها وقابليتها للتطبيق. فعلى صعيد الموثوقية، تضمن الالتزام الأخلاقي في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها أن تعكس النتائج الحقيقة الموضوعية لا توقعات الباحث أو رغباته، وهو شرط لا غنى عنه للوصول إلى استنتاجات قابلة للتعميم والاستدلال (جامعة سوهاج للتربية، 2023). بل إن البحث المنتهك لأخلاقياته يفسد المعرفة العلمية من جذورها ويلحق ضرراً بالمنظومة البحثية بأسرها.

وعلى صعيد حماية المجتمع، تكتسب أخلاقيات البحث أهميةً مضاعفةً حين يتعلق الأمر بالدراسات التي تشترك أفراداً بشريين، لا سيما حين تتناول مواضيع حساسة كالخصوصية الرقمية وبيانات العملاء. ففي مثل هذه البحوث، يغدو الالتزام الأخلاقي بمثابة درع حماية للمشاركين من أي انتهاك محتمل لحقوقهم أو مساس بكرامتهم (جامعة الأميرة نورة، 2026). وفي سياق البحث الحالي تحديداً، الذي يستهدف جمع بيانات من عملاء شركات الاتصالات السعودية حول ممارسات الخصوصية الرقمية، تبرز الأهمية القصوى لصون خصوصية المستجيبين وضمان عدم استخدام بياناتهم في أغراض غير بحثية.

كذلك تسهم أخلاقيات البحث في الحفاظ على سمعة الباحث والمؤسسة الأكاديمية التي ينتمي إليها؛ إذ إن كل انتهاك أخلاقي موثق يلقي بظلاله السلبية على مسيرة الباحث المهنية ويخل بمنظومة الثقة الأكاديمية (دراسة دوت كوم، 2025).

وفي مرحلة الدراسات الأكاديمية تحديداً، يشكل الالتزام بهذه الأخلاقيات مرتكزاً لبناء شخصية باحثة رصينة تتجاوز حدود الدراسة الراهنة.

ثانياً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

1. الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية الإخلاص التام في عرض المعلومات وتمثيل النتائج بصورتها الحقيقية دون تحريف أو اختزال مقصود، مع الاعتراف الصريح بإسهامات الباحثين السابقين والإحالة إليهم توثيقاً سليماً. والأمانة في سياق البحث الحالي تعني أن تعرض نتائج استبيان مخاطر الخصوصية المدركة كما هي، سواء أظهرت وجود أثر معنوي لهذه المخاطر على ولاء العملاء أم نفتته أو أظهرت نتائج مغايرة لتوقعات الباحثة النظرية.

مثال توضيحي: إذا كشفت نتائج الانحدار في الدراسة عن أن السمعة الرقمية لا تؤدي دوراً وسيطاً معنوياً في العلاقة بين مخاطر الخصوصية وولاء العملاء، فإن الأمانة العلمية تقتضي الإفصاح عن هذه النتيجة والتحليل العلمي لأسبابها، لا تجاوزها أو تأويلها بصورة تنتزع منها دلالة غير حقيقية.

2. النزاهة الأكاديمية

تتجلى النزاهة الأكاديمية في الالتزام بأعلى معايير الموضوعية في كل مراحل البحث، بدءاً من صياغة الفرضيات وانتهاءً بمناقشة النتائج وتفسيرها. وهي تعني رفض كل أشكال التدخل في مسار البحث بما يخدم أجندات مسبقة أو يخضع النتائج لرغبات الجهات الراعية أو المشرفة (جامعة الرافدين، 2024). والنزاهة تستلزم الإفصاح الكامل عن أي تحديات أو قيود في أداة جمع البيانات أو في حدود العينة.

مثال توضيحي: النزيب الذي يجري استبيانته على عملاء شركات اتصالات كبرى يفصح عن قيود اختياره للعينة ويقر بعدم قدرته على التعميم على فئات غير ممثلة في الدراسة.

3. الموضوعية

تقتضي الموضوعية أن يتعامل الباحث مع البيانات كما هي، بعيداً عن الميول الشخصية والتحيزات المسبقة التي قد تؤثر في تصميم أداة الجمع أو تحليل النتائج. كما تعني الاحتكام إلى المنهج العلمي في تقييم الأدلة لا إلى مسلمات قبلية (لام الجامعية، 2023). وفي الدراسات الكمية كالدراسة الحالية القائمة على الاستبيان والمعالجة الإحصائية، تجسد الموضوعية الاستخدام الصحيح للأساليب الإحصائية الملائمة وتفسير معاملاتها في حدود ما تسمح به البيانات.

مثال توضيحي: حين تثبت نتائج معامل الانحدار أن مخاطر الخصوصية المدركة لا تفسر سوى نسبة محدودة من التباين في ولاء العملاء، فإن الموضوعية تمنع مبالغة الباحثة في توصيف حجم الأثر أو انتقاء نتائج جزئية تظهر أثراً أكبر مما تثبته البيانات في مجملها.

4. السرية وصون الخصوصية

مبدأ السرية يلزم الباحث بحماية الهوية الشخصية لمشاركي البحث وبياناتهم من الكشف أو الإفصاح غير المرخص، وهو ذو ثقل مضاعف في الدراسات التي تتناول موضوعات الخصوصية الرقمية بصورة خاصة (جامعة النجاح الوطنية، 2024). يشمل هذا المبدأ عدم ربط الإجابات بأسماء المستجيبين، وتخزين البيانات في بيئات محمية، وعدم مشاركتها مع أطراف ثالثة.

مثال توضيحي: في استبيان الدراسة الحالي الذي يسأل عملاء شركات الاتصالات عن مستوى قلقهم إزاء خصوصية بياناتهم وتجارب سابقة مع انتهاكات مدركة، فإن السرية تعني إجراء الاستبيان بصورة مجهولة الهوية وحذف أي معرفات شخصية كرقم الهاتف أو البريد الإلكتروني حتى في مرحلة حفظ البيانات الأولية.

5. الموافقة المستنيرة

تعد الموافقة المستنيرة ركيزةً جوهريةً في أخلاقيات البحوث الإنسانية، وتعني إعلام المشاركين إعلاماً كافياً بطبيعة الدراسة وأهدافها والاستخدام المقصود لبياناتهم، وإطلاق حرية الانسحاب في أي وقت دون تبعات (جامعة الرافدين، 2024). الموافقة المستنيرة ليست مجرد إجراء شكلي بل شرط جوهري لصحة أي بحث يجري على المشاركين البشريين.

مثال توضيحي: يصدر الاستبيان الإلكتروني في الدراسة الحالية بفقرة توضيحية تبين أن المشاركة طوعية تماماً وأن بيانات المستجيبين لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ضمن متطلبات مشروع التخرج، مع ذكر اسم المشرف وجهة التواصل لأي استفسار.

ثالثاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

أولاً: الانتحال العلمي

الانتحال العلمي هو استخدام أعمال الآخرين ونتائجهم الفكري دون عزوها إليهم، سواء أكان نصياً أم أفكاراً أم بياناتٍ أم نماذج، وهو يعد من أشد انتهاكات أخلاقيات البحث خطورةً في المجتمعات الأكاديمية على مستوى العالم (مجلة ديالى للبحوث الإنسانية، 2023). وقد توسعت أشكال الانتحال لتشمل الانتحال من المصادر الرقمية والترجمة المباشرة دون توثيق، وأصبح كشفه أيسر بفضل برامج الفحص الحديثة كبرنامج Turnitin.

مثال واقعي: قيام طالب بنسخ مقاطع من دراسة بن يحي ومرباط (2021) حول السمة الإلكترونية وولاء العملاء بصياغتها الأصلية دون إشارة إليها في الهوامش أو قائمة المراجع، يعد انتحالاً علمياً صريحاً يعرض صاحبه لعقوبات أكاديمية قد تصل إلى إلغاء البحث.

ثانياً: تزوير البيانات والنتائج

يعرّف تزوير البيانات بأنه التلاعب بالمواد البحثية أو الأرقام أو النتائج لدعم فرضية بعينها أو بلوغ نتيجة إيجابية، ويشمل تغيير نسب البيانات أو تصفية الإجابات غير الملائمة للتوقعات (مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، 2023). وهو من أفدح الجرائم الأكاديمية لأنه يدخل بيانات كاذبة إلى قاعدة المعرفة العلمية.

مثال افتراضي مرتبط بالبحث: أن تحذف الباحثة إجابات العملاء الذين أبدوا رضاً تاماً عن مستوى خصوصية شركات الاتصالات من تحليل البيانات؛ بهدف رفع المتوسط الحسابي لمقياس مخاطر الخصوصية المدركة وإثبات أثر أقوى للمتغير المستقل.

ثالثاً: التحيز البحثي

يظهر التحيز البحثي حين تنحاز أدوات القياس أو إجراءات اختيار العينة أو تفسير النتائج نحو توجه بعينه بصورة مقصودة أو غير مقصودة، مما يخل بتمثيلية الدراسة وصلاحيّة استنتاجاتها (مجلة دراسات الشرق الأوسط، 2024). في دراسات الرأي الميدانية كالدراسة الحالية، قد يظهر التحيز في صياغة فقرات الاستبيان بأسلوب يوحى للمستجيب بالإجابة المطلوبة.

مثال افتراضي: صياغة فقرة استبائية على النحو التالي: "أعتقد أن شركات الاتصالات تنتهك خصوصيتي دائماً"، بدلاً من الصياغة المحايدة: "أشعر أن بياناتي الشخصية لدى شركات الاتصالات آمنة ومحمية"، مما يدفع المستجيبين نحو إجابات تغالي في مخاطر الخصوصية المدركة.

رابعاً: انتهاك الخصوصية

يشكل انتهاك خصوصية المشاركين في البحث اعتداءً مباشراً على حقوقهم الأساسية ويقوض الثقة المجتمعية في البحث العلمي (العصيمي والزهراني، 2023). وهو في بحوث الخصوصية الرقمية يحمل أبعاداً مزدوجة؛ إذ قد يفضي الكشف عن هوية المستجيبين الذين أبدوا قلقهم إزاء انتهاكات البيانات إلى تعريضهم لتبعات غير مرغوبة من الشركات المعنية. مثال: نشر قائمة ببيانات المستجيبين الذين أكدوا تعرضهم لاختراقات مدركة لخصوصيتهم، يشكل انتهاكاً أخلاقياً وقانونياً صريحاً في ظل نظام حماية البيانات الشخصية السعودي.

خامساً: تضارب المصالح

ينشأ تضارب المصالح حين تتداخل مصالح الباحث الشخصية أو المؤسسية مع استقلالية قراراته البحثية، كأن تحظى دراسته بتمويل من جهة ذات مصلحة مباشرة في نتائجها أو أن يعمل في مؤسسة تشكل عينة دراسته (مجلة العلوم القانونية المغربية، 2023). الشفافية الكاملة في الإفصاح عن التمويل وتضارب المصالح شرط أخلاقي لا تنازل عنه.

مثال افتراضي: إذا كانت الباحثة موظفةً في إحدى شركات الاتصالات الثلاث (STC أو موبيلي أو زين) التي تعد مجال الدراسة، فإن ذلك يشكل تضارباً محتملاً للمصالح يستوجب الإفصاح والتعامل معه منهجياً.

رابعاً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لجان مراجعة أخلاقيات البحث (IRB)

تعد لجان المراجعة المؤسسية (Institutional Review Board – IRB) الجسم الرسمي المكلف بالإشراف على سلامة البحوث التي تشمل مشاركين بشريين، وتضطلع بمراجعة مقترحات البحث والتحقق من مدى التزامها بالمعايير الأخلاقية قبل الشروع في تنفيذها (جامعة سوهاج للتربية، 2023). تتوزع هذه اللجان في مختلف الجامعات والمؤسسات البحثية، ويتلقى الباحث من خلالها الموافقة الرسمية التي تضفي على دراسته مشروعاً أكاديمياً وأخلاقياً. وفي المملكة العربية السعودية تضطلع لجان أخلاقيات البحث في الجامعات الكبرى كجامعة الملك سعود وجامعة الأميرة نورة بهذا الدور، وتستقبل طلبات المراجعة وفق معايير واضحة (جامعة الأميرة نورة، 2026؛ جامعة الملك سعود، 2024).

دليل APA ومعايير التوثيق

يوفر دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (American Psychological Association – APA) منظومة توثيقية شاملة تضمن توثيق المصادر بدقة وشفافية، وهو المعيار المعتمد في هذا التقرير. يلزم نظام APA الباحث بالإشارة إلى المصدر داخل المتن مباشرة عقب الاقتباس بذكر اسم المؤلف وسنة النشر، وإدراج بيانات التوثيق الكاملة في قائمة المراجع الختامية (دراسة دوت كوم، 2025). يرسخ هذا النظام ثقافة الاعتراف بالمصادر الأصلية ويقلص فرص الانتحال غير المقصود.

الأطر التشريعية الوطنية

تحتضن المملكة العربية السعودية منظومة تشريعية في مجال حماية البيانات الرقمية تقيد الاستخدامات البحثية لبيانات الأفراد، إذ ينظم نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) لعام 1443هـ جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها في البيئة السعودية، وينعكس ذلك مباشرة على الإجراءات الأخلاقية الواجبة عند تصميم استبيانات البحث (العصيمي والزهراي، 2023). وتجسد هذه التشريعات الاعتراف المؤسسي والتشريعي بحجم مخاطر الخصوصية الرقمية في عصر تدفق البيانات.

خامساً: التطبيق العملي على بحث أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وولاء العملاء

يعد هذا القسم الأكثر أهمية في التقرير، إذ يقتضي تحليلاً تطبيقياً دقيقاً يعكس وعياً حقيقياً بالأبعاد الأخلاقية للدراسة، لا مجرد استعراض نظري لمفاهيمها.

1. الأمانة في عرض المشكلة البحثية وتوثيق الأدبيات

يعتمد البحث على الأدبيات العربية المحكمة ويحيل إليها بصورة صريحة ودقيقة، مما يجسد الأمانة العلمية في بنائه النظري. فالادعاء بوجود فجوة نظرية في دراسة العلاقة التكاملية بين مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية وولاء العملاء في البيئة السعودية مدعوم بمسح نقدي موثق للأدبيات الذي أثبت ندرة الدراسات الجامعة لهذه المتغيرات

الثلاثة ضمن نموذج واحد (بن يحي ومرابط، 2021؛ القحطاني، 2023). ويشكل هذا الإجراء نموذجاً للأمانة العلمية في بناء مسوغات الدراسة وتأسيس مشكلتها.

2. إجراءات جمع البيانات وأخلاقياتها

تقوم الدراسة في بنائها الميداني على توزيع استبيان إلكتروني على عملاء شركات الاتصالات السعودية الكبرى (STC وموبايلي وزين). وتستوجب الأخلاقيات البحثية في هذه المرحلة جملةً من الإجراءات التي يتعين الالتزام بها:

- **الموافقة المستنيرة:** يصدر الاستبيان بنص تمهيدي واضح يبين هدف الدراسة وطبيعتها الأكاديمية، ويؤكد أن المشاركة طوعية تماماً وأن للمستجيب الحق الكامل في الانسحاب في أي وقت، مع توضيح أن البيانات ستعالج بصورة مجمعة لا فردية ولن تستخدم في أغراض تجارية أو غير بحثية (أبو هلبية والشمري، 2024).
- **السرية والإخفاء:** تطبق الدراسة بأسلوب الاستبيان المجهول تماماً، ولا تطلب معلومات هوية يمكن ربطها بالمستجيب كالاسم أو رقم الهاتف أو بريده الإلكتروني. وتخزن البيانات المجمعة على خوادم آمنة ولا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الباحثة ومشرفها.
- **الاستهداف السليم للعينة:** تعتمد معايير اختيار واضحة تستهدف عملاء حقيقيين لشركات الاتصالات السعودية البالغين الذين تجاوزوا الثامنة عشرة من العمر، وذلك حمايةً للفئات الهشة وضماناً لتمثيلية العينة واتساقها مع أهداف الدراسة (خاتر، 2025).

3. الموضوعية في تصميم أداة القياس

تستلزم الموضوعية أن تبنى فقرات مقاييس مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية وولاء العملاء من مقاييس محكمة سبق استخدامها في أدبيات معتمدة، مع التحقق من صدقها وثباتها في السياق السعودي عبر دراسة استطلاعية مسبقة. ويوجب الالتزام الأخلاقي أن تقدم فقرات الاستبيان بصياغات محايدة تتيح للمستجيب حرية التعبير الحقيقية عن موقفه، بعيداً عن الصياغات الموحية التي قد توجه الإجابات في اتجاه بعينه (المغربي والظاهر، 2021).

4. التحليل الإحصائي وحدود التفسير

عند الانتهاء من جمع البيانات وإدخالها في برامج التحليل الإحصائي كـ SPSS أو AMOS، يلزم الالتزام الأخلاقي بالباحثة بتقديم نتائج التحليل بصورتها الحرفية دون تلاعب في الجداول أو انتقاء مختار للنتائج. وإذا أثبتت نماذج المعادلات الهيكلية أن السمعة الرقمية لا تشكل وسيطاً ذا دلالة إحصائية في العلاقة بين مخاطر الخصوصية وولاء العملاء، فإن النزاهة العلمية تستدعي الإفصاح عن ذلك وتفسيره في ضوء أدبيات البحث، لا إغفاله أو تحييده (بن سعيدان، 2024).

5. المخاطر الأخلاقية المحتملة في البحث وسبل تفاديها

طبيعة موضوع البحث المتعلق بالخصوصية الرقمية وما يحمله من حساسية تفرز مخاطر أخلاقية خاصة يجدر الإشارة إليها بوضوح:

- **مخاطر الكشف:** قد تفصح بعض إجابات الاستبيان عن تجارب سلبية شخصية مع اختراقات مدركة للخصوصية؛ مما يستوجب معالجتها بدرجة عالية من السرية والتشفير (العصيمي والزهراني، 2023).
- **مخاطر التشخيص:** الحرص على عدم تقديم نتائج البحث بأسلوب يشخص شركة بعينها بالإهمال أو الانتهاك قبل التحقق الإحصائي الدقيق والمقارن، تجنباً للتحيز والإضرار بالسمعة التجارية قبل النتائج النهائية.
- **مخاطر الشريحة الهشة:** التأكد من عدم استهداف أفراد دون سن الرشد في العينة، إذ تشكل فئات الشباب من مستخدمي الاتصالات شريحة واسعة في المملكة.

الخاتمة

خلص هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست إطاراً نظرياً مجرداً يستحضر للاستيفاء الأكاديمي، بل هي منظومة حية توجه كل قرار يتخذه الباحث من لحظة اختيار الموضوع حتى نشر النتائج وتداولها. وقد تجلّى ذلك بوضوح حين طبقت هذه المبادئ على بحث أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية وولاء العملاء؛ إذ كشف التطبيق عن أبعاد أخلاقية عميقة تستدعي وعياً حقيقياً لا مجرد إجراءات شكلية.

ويتضح من التحليل السابق أن الالتزام بالموافقة المستنيرة وصون سرية بيانات المستجيبين ليس مجرد تحصيل حاصل في دراسات الخصوصية، بل هو الركيزة التي تمنح الدراسة مشروعيتها الأخلاقية وتمكن نتائجها من الاستدامة والتأثير الحقيقي في منظومة المعرفة الأكاديمية. وتبقى الحاجة قائمة في البيئة البحثية العربية إلى تفعيل دور لجان أخلاقيات البحث وترسيخ ثقافة الامتثال لها كمتطلب أساسي لا استثناء منه في كل دراسة تشرك الإنسان موضوعاً لها.

المراجع

أبو هليبة، هزاع نقاء، والشمري، تركي راشد. (2024). أثر المنتجات الرقمية الجديدة على ولاء العملاء: دراسة عينة من عملاء شركة الاتصالات السعودية. *مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية*، 3(3)، 113-35.

https://journals.ekb.eg/article_378807.html

بن سعيدان، هدى عبد الله محمد. (2024). السمعة الرقمية لشركات القطاع الخاص كأحد أدوات أشكال الدبلوماسية الرقمية: دراسة تحليلية على شركة الاتصالات السعودية STC. *مجلة دراسات الشرق الأوسط للسياسات الاجتماعية*. <https://journals.mejsp.com/researches> /السمعة-الرقمية-لشركات-القطاع-الخاص-كأحد-أدوات-أشكال-الدبلوماسية-الرقمية/

بن يحيى، سهيلة، ومرابط، أمينة. (2021). السمعة الإلكترونية للشركات: مسبباتها وآثارها على ولاء العملاء - دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال في الجزائر. *مجلة les cahiers du mecas*، 17(1)، 339-325.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/149510>

خاتر، آدم هارون عمر. (2025). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع شركات الاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء. *جامعة جازان*.

القحطاني، سلمى. (2023). الخصوصية الرقمية في المجتمع السعودي: من التأصيل النظري إلى التحديات الواقعية. *المجلة العلمية الإلكترونية*.

https://journals.ekb.eg/article_450487.html

العصيمي، فهد، والزهراني، خالد. (2023). التحديات والمخاطر بفقدان الثقة الإعلامية في ظل الإعلام الرقمي بسبب انتهاك الخصوصية والهجمات السيبرانية في المملكة العربية السعودية. *مجلة علوم الإعلام والاتصال*.

https://journals.ekb.eg/article_377632.html

المغربي، عمر، والطاهر، سامية. (2021). ثقة المستهلك العربي في عملية الشراء عبر الإنترنت في ظل جائحة كورونا: الخصوصية المدركة والأمان المدرك والمخاطرة المدركة. *مجلة العلوم الاقتصادية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/144338>

مختاري، كريم. (2024). فعالية التسويق الرقمي من خلال مؤشر ولاء الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/259331>

**أثر مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية
وأثرها في تحقيق ولاء العملاء
(دراسة تطبيقية على عملاء الشركات المشغلة لقطاع
الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية)**

**The Impact of Perceived Privacy Risks on Digital Reputation
and its Impact on Customer Loyalty**

**An Applied Study on the Customers of Companies)
(Operating the ICT Sector in the Kingdom of Saudi Arabia**

أسم الطالب/ة

ر هف عبدالعزيز سعيد بن مسعود

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

قائمة المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1 المقدمة
5	1.2 مشكلة الدراسة
6	1.2.1 الفجوات على المستوى النظري
7	1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3 أهمية الدراسة
8	1.3.1 على المستوى النظري
8	1.3.2 على المستوى التطبيقي
10	قائمة المراجع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يمثل التحول الرقمي الذي يجتاح القطاعات الاقتصادية والخدمية كافة ظاهرةً متعددة الأبعاد، تعيد تشكيل طبيعة العلاقة بين المنظمات وعملائها بصورة جذرية، لا سيما في القطاعات التي تتسم بكثافة المعلومات وعمق التفاعل الرقمي كقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. وفي ظل هذا التحول، باتت مسألة الخصوصية الرقمية تتصدر سلم الاهتمامات لدى العملاء والمؤسسات على حدٍ سواء، إذ أضحت الاحتفاظ بالبيانات الشخصية ومعالجتها وتداولها إشكاليةً راسخة في صلب العلاقة التعاقدية بين المشغل والمستخدم. وقد أفرز هذا الواقع حالةً متصاعدة من الوعي النقدي لدى العملاء تجاه مخاطر انتهاك خصوصيتهم، وهو ما بات يعرف في الأدبيات العلمية بمفهوم "مخاطر الخصوصية المدركة (Perceived Privacy Risk)" الذي يعكس درجة الإدراك الذاتي لاحتمالية تعرض البيانات الشخصية للاختراق أو سوء الاستخدام (أبو هليبة والشمري، 2024).

ويكتسب هذا الموضوع أهميةً مضاعفة في سياق المملكة العربية السعودية، التي تشهد نمواً متسارعاً في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في إطار مستهدفات رؤية 2030، حيث تتنافس شركات كبرى كـ "STC" و"موبايلي" و"زين" على اكتساب ولاء قاعدة عريضة من العملاء في بيئة رقمية شديدة التنافسية. وقد تصاعدت المخاوف المتعلقة بخصوصية البيانات في هذا القطاع تحديداً، إذ تجمع شركات الاتصالات كميات ضخمة من المعلومات الشخصية للمستخدمين، مما يفاقم مستوى المخاطر المدركة ويلقي بظلاله على ثقة العملاء وولائهم (بن سعيدان، 2024). ويأتي تبني المملكة لنظام حماية البيانات الشخصية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/19) لعام 1443هـ دليلاً واضحاً على الاعتراف المؤسسي والتشريعي بحجم هذه الإشكالية وضرورة معالجتها.

وتتشابك في هذا البحث ثلاثة مفاهيم محورية متداخلة: مخاطر الخصوصية المدركة، والسمعة الرقمية للشركة، وولاء العملاء. فالسمعة الرقمية تشكّل رصيذاً معنوياً استراتيجياً تبنيه المنظمات عبر ما يتداول من آراء وتقييمات في الفضاء الرقمي، وتتأثر بمدى استجابة الشركة لمخاوف العملاء المتعلقة بخصوصية بياناتهم وأمنها. ولعلّ الوصول إلى فهم طبيعة هذه العلاقة وتحديد حجم تأثير كلّ من مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية في تشكيل ولاء العملاء هو الغاية الرئيسية التي يسعى إليها هذا البحث (بن يحي ومرابط، 2021؛ خاتر، 2025).

1.2 مشكلة الدراسة

تنبثق مشكلة الدراسة من تقاطع ظاهرة متصاعدة وفجوة بحثية قائمة؛ فرغم الحجم المتنامي للأدبيات المتعلقة بالسلوك الرقمي للمستهلك وإدارة العلاقة مع العميل، يتبيّن عند إجراء مسح نقدي للدراسات العربية أن هناك قصوراً واضحاً في تناول العلاقة التكاملية بين مخاطر الخصوصية المدركة وكلّ من السمعة الرقمية وولاء العملاء في سياق قطاع الاتصالات السعودي تحديداً. وتتجلى هذه المشكلة في التساؤل البحثي الرئيس التالي:

ما الأثر الذي تحدثه مخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية لشركات الاتصالات وتقنية

المعلومات في المملكة العربية السعودية، وما انعكاس ذلك على تحقيق ولاء العملاء؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية:

• ما مستوى مخاطر الخصوصية المدركة لدى عملاء شركات الاتصالات في المملكة العربية

السعودية؟

• ما واقع السمعة الرقمية لشركات الاتصالات السعودية من وجهة نظر عملائها؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الخصوصية المدركة على السمعة الرقمية لهذه الشركات؟
- هل تؤدي السمعة الرقمية دوراً وسيطاً في العلاقة بين مخاطر الخصوصية المدركة وولاء العملاء؟

1.2.1 الفجوات على المستوى النظري

على الرغم من الثراء النسبي في الأدبيات العلمية الغربية التي تناولت مخاطر الخصوصية ورضا المستهلك وولاءه، فإن البيئة الأكاديمية العربية لا تزال تفتقر إلى إطار نظري تكاملي يربط المفاهيم الثلاثة الرئيسية لهذا البحث ضمن نموذج بنائي واحد. فمعظم الدراسات العربية المتاحة تناولت كلاً من هذه المفاهيم بصورة منفردة أو ثنائية؛ إذ درست بعض الأبحاث السمعة الإلكترونية وأثرها على الولاء دون أن تدرج مخاطر الخصوصية كمتغير مفسّر (بن يحي ومرابط، 2021)، فيما ركزت دراسات أخرى على الأمن السيبراني والثقة الإلكترونية دون ربطها بمفهوم السمعة الرقمية كبعد وسيط (حامد، 2024). وتشير مراجعة الأدبيات كذلك إلى ندرة الدراسات التي وظّفت نموذج المخاطر المدركة المتعدد الأبعاد (مخاطر مالية، ومخاطر خصوصية، ومخاطر أداء) في البيئة السعودية بشكل خاص، إذ يقتصر الجزء الأكبر من الدراسات العربية في هذا الصدد على بيانات مصرية أو جزائرية، مما يفضي إلى فجوة جوهرية في الاختبار التطبيقي للنماذج النظرية في السياق السعودي (القحطاني، 2023؛ أبو هلبية والشمري، 2024).

ويضاف إلى ذلك أن مفهوم السمعة الرقمية لم يعالج بوصفه متغيراً وسيطاً بين مخاطر الخصوصية من جهة وولاء العملاء من جهة أخرى في الأدبيات العربية المحكمة، وهو ما يشكّل بذاته فجوةً نظريةً جوهرية تستدعي المعالجة البحثية.

1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

لا تقلّ الفجوات التطبيقية أهميةً عن نظيراتها النظرية؛ فقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية يعدّ بيئةً تطبيقيةً فريدةً تتميز بعوامل هيكلية خاصة، أبرزها وجود ثلاثة مشغلين رئيسيين (STC)، وموبايلي، وزين (يتنافسون على الحصة السوقية في مناخ تشريعي يشهد تطوراً متسارعاً ممثلاً في نظام حماية البيانات الشخصية. بيد أن الاستقراء المنهجي للدراسات المحكمة يكشف عن شحّ ملحوظ في الأبحاث الميدانية التي أخضعت علاقة الخصوصية بالولاء للاختبار الإحصائي في هذا القطاع تحديداً (بن سعيدان، 2024؛ خاتر، 2025).

كما أن غالبية الدراسات التطبيقية التي تناولت ولاء العملاء في قطاع الاتصالات السعودية اكتفت بمتغيرات جودة الخدمة والرضا والقيمة المدركة، دون أن تمتد لتشمل مخاطر الخصوصية بوصفها محدداً جوهرياً للسلوك الولائي في العصر الرقمي، فيما أغفلت قياس السمعة الرقمية ضمن النماذج البحثية المقترحة وفق ما أفرزه المسح المنهجي للأدبيات المتاحة (العصيمي والزهراني، 2023). وتنبثق من هذه الفجوة التطبيقية الحاجة الملحة لدراسة ميدانية شاملة تختبر نموذجاً تكاملياً على عينة موسعة من عملاء شركات الاتصالات السعودية.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

تسهم هذه الدراسة في إثراء المنظومة المعرفية في مجال إدارة تجربة العميل الرقمي من خلال جملة من الإضافات العلمية؛ فهي تسعى إلى بناء إطار نظري تكاملي يوحد بين مخاطر الخصوصية المدركة والسمعة الرقمية وولاء العملاء، في صرح نموذجي بنائي لم تتناوله الأدبيات العربية المحكمة بصورة كافية. وتستمد هذه الدراسة ثقلها النظري أيضاً من كونها تعيد اختبار مفاهيم راسخة في بيئة اجتماعية وثقافية وتشريعية خاصة، مما يتيح مقارنة نتائجها بما هو متوافر في الأدبيات الدولية واستخلاص نتائج نظرية ذات طابع تعميمي محدود (القحطاني، 2023؛ بن يحي ومرابط، 2021). علاوة على ذلك، تسد الدراسة فجوة نظرية واضحة تتمثل في اختبار دور السمعة الرقمية بوصفها متغيراً وسيطاً في تفسير أثر مخاطر الخصوصية المدركة على الولاء، مما يعزز الثراء المفاهيمي في ميدان التسويق الرقمي وإدارة العلامة التجارية (بن سعيدان، 2024).

كما تسهم الدراسة في تأصيل مفهوم الخصوصية الرقمية في السياق العربي الإسلامي بوصفه قيمة متجذرة لا مجرد اشتراط تشريعي أو تقني، مما يضيف بعداً قيمياً وحضارياً يغيب عن كثير من الدراسات المستوردة مفاهيمياً من بيئات غربية (القحطاني، 2023؛ العصيمي والزهراني، 2023).

1.3.2 على المستوى التطبيقي

لا تقتصر أهمية الدراسة على ما تضيفه للمعرفة النظرية، بل تمتد لتلقي الضوء على جانب تطبيقي ذي أبعاد استراتيجية بالغة الأثر. فمن حيث الأهمية التطبيقية للشركات والمنظمات، تزود هذه الدراسة المديرين ومتخذي القرار في شركات الاتصالات السعودية بمعطيات علمية دقيقة تمكّنهم من فهم كيفية تأثير مخاطر

الخصوصية المدركة على صورتهم الرقمية ومستوى ولاء عملائهم، مما يفضي إلى قرارات استراتيجية أكثر رشداً في مجالات إدارة الخصوصية وبناء السمعة الرقمية (خاطر، 2025؛ أبو هليبة والشمري، 2024).

وعلى مستوى الجهات التنظيمية والتشريعية، تقدّم الدراسة أدلةً تجريبية تدعم مساعي هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) في تطوير بيئة تشريعية محكمة وفاعلة لحماية بيانات مستخدمي خدمات الاتصالات. كما تسهم نتائجها في رفع الوعي الاستراتيجي لدى الشركات بضرورة الاستثمار في منظومة حماية الخصوصية كرافد أساسي لبناء سمعة رقمية متميزة وتعزيز الولاء طويل الأمد (بن يحي ومرابط، 2021؛ حامد، 2024).

قائمة المراجع

- أبو هليبة، هزاع نقاء، والشمري، تركي راشد. (2024). أثر المنتجات الرقمية الجديدة على ولاء العملاء: دراسة عينة من عملاء شركة الاتصالات السعودية. *مجلة دراية: المجلة العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية*، 3(3)، 113-35. https://journals.ekb.eg/article_378807.html.
- بن سعيدان، هدى عبد الله محمد. (2024). السمعة الرقمية لشركات القطاع الخاص كأحد أدوات أشكال الدبلوماسية الرقمية: دراسة تحليلية على شركة الاتصالات السعودية. *STC مجلة دراسات الشرق الأوسط للسياسات الاجتماعية* <https://journals.mejsp.com/researches/>. *السمعة-الرقمية-لشركات-القطاع-الخاص-كأحد-أدوات-أشكال-الدبلوماسية-الرقمية*
- بن يحيى، سهيلة، ومرابط، أمينة. (2021). السمعة الإلكترونية للشركات: مسبباتها وآثارها على ولاء العملاء - دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال في الجزائر. *مجلة les cahiers du mecas* ، 17(1)، <https://asjp.cerist.dz/en/article/149510339-325>.
- حامد، رانيا. (2024). مساهمة الأمن السيبراني للبيانات في تعزيز ثقة العملاء نحو الخدمات الإلكترونية المصرفية. *رسالة ماجستير، جامعة غرداية*. <http://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/9080>
- خاطر، آدم هارون عمر. (2025). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع شركات الاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء. *جامعة جازان*. <https://ju.edu.sa/en/> *قياس-أثر-جودة-الخدمات-الإلكترونية-للاتصالات-السعودية-في*

القحطاني، سلمي. (2023). الخصوصية الرقمية في المجتمع السعودي: من التأصيل النظري إلى التحديات الواقعية. *المجلة العلمية الإلكترونية*. نشر 2025]

https://journals.ekb.eg/article_450487.html

العصيمي، فهد، والزهراني، خالد. (2023). التحديات والمخاطر بفقدان الثقة الإعلامية في ظل الإعلام الرقمي بسبب انتهاك الخصوصية والهجمات السيبرانية في المملكة العربية السعودية. *مجلة علوم الإعلام والاتصال*. https://journals.ekb.eg/article_377632.html.

المغربي، عمر، والظاهر، سامية. (2021). ثقة المستهلك العربي في عملية الشراء عبر الإنترنت في ظل جائحة كورونا: الخصوصية المدركة والأمان المدرك والمخاطرة المدركة. *مجلة العلوم الاقتصادية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/144338>

مختاري، كريم. (2024). فعالية التسويق الرقمي من خلال مؤشر ولاء الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*.

<https://asjp.cerist.dz/en/article/259331>

شريف، وليد. (2022). أثر التسويق الرقمي على ولاء العملاء بالتطبيق على شركات الاتصالات المصرية. *مجلة الدراسات التجارية والإدارية*.

https://journals.ekb.eg/article_346945.html