

أثر سرعة الاستجابة وإدارة الشكاوى على رضا العملاء المؤسسيين وسمعة مزود التدريب

إعداد الطالب/بتول فايز الرويلي

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

المقدمة

تُعدّ أخلاقيات البحث العلمي الركيزة الأساسية التي تضمن نزاهة العمل البحثي وموثوقيته، وهي مجموعة من المبادئ والقيم التي توجّه سلوك الباحثين في مختلف مراحل إجراء البحث، بدءاً من تحديد المشكلة البحثية وصولاً إلى نشر النتائج. وفقاً للتعريف الأكاديمي المعتمد، تشير أخلاقيات البحث العلمي إلى "القواعد والمعايير الأخلاقية التي تحكم ممارسات البحث العلمي لضمان حماية حقوق المشاركين والحفاظ على مصداقية النتائج (American Psychological Association [APA], 2017). وفي سياق العلوم الإدارية والبحوث الميدانية التي تتعامل مع المؤسسات والعملاء، تكتسب هذه الأخلاقيات أهمية بالغة نظراً لحساسية البيانات التجارية والمعلومات المؤسسية التي يتم التعامل معها.

يهدف هذا التقرير إلى تحليل المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها عملياً على موضوع البحث: "أثر سرعة الاستجابة وإدارة الشكاوى على رضا العملاء المؤسسيين وسمعة مزود التدريب: دراسة ميدانية على عملاء شركات التدريب بجامعة ميدأوشن". حيث يتناول التقرير المبادئ النظرية للأخلاقيات مع التركيز على الجانب التطبيقي المرتبط بجمع البيانات من العملاء المؤسسيين لشركات التدريب، وكيفية حماية خصوصيتهم وضمان موافقتهم المستنيرة، مع الحفاظ على سرية المعلومات التجارية الحساسة.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية حاسمة في العمل الأكاديمي والميداني لعدة أسباب جوهرية. أولاً، تضمن هذه الأخلاقيات جودة البحث وموثوقية نتائجه، إذ أن الالتزام بالأمانة العلمية والنزاهة يقيد الباحث من التلاعب بالبيانات أو تزيف النتائج، مما يضمن أن النتائج المتوصل إليها تعكس الواقع بدقة. وقد أكدت الدراسات أن البحث الذي يلتزم بمعايير الأخلاقيات العلمية يتمتع بمصداقية أعلى بين الأفراد والمؤسسات الأكاديمية، ويسهم في بناء قاعدة معرفية موثوقة يمكن للباحثين اللاحقين الاعتماد عليها. (Grady, 2015)

ثانياً، تلعب أخلاقيات البحث العلمي دوراً وقائياً في حماية المجتمع والمشاركين في الدراسات البحثية. ففي البحوث الميدانية التي تتضمن التفاعل مع العملاء المؤسسيين أو الأفراد، قد يتعرض المشاركون لمخاطر نفسية أو مهنية أو تجارية إذا لم يتم التعامل مع بياناتهم بسرية وموضوعية. وقد تبين من التجارب التاريخية أن إهمال المعايير الأخلاقية في البحث العلمي قد أدى إلى نتائج كارثية، كما حدث في تجربة توسكيجي للزهري (Tuskegee Syphilis Study) التي أظهرت ضرورة وجود لجان رقابية أخلاقية لحماية المشاركين (Capili & Anastasi, 2024).

ثالثاً، تساهم أخلاقيات البحث العلمي في تعزيز الثقة بين الباحث والمجتمع الأكاديمي والمؤسسي. فعندما يلتزم الباحث بمبادئ الأمانة والموضوعية والسرية، يصبح المجتمع المؤسسي أكثر استعداداً للتعاون في الدراسات البحثية المستقبلية. وفي سياق هذا البحث تحديداً، يتطلب جمع البيانات من العملاء المؤسسيين لشركات التدريب بناء جسور

من الثقة تضمن للمشاركين أن آراءهم حول سرعة الاستجابة وإدارة الشكاوى ستستخدم لأغراض بحثية محضة دون الإضرار بسمعة شركاتهم أو كشف معلوماتهم التجارية الحساسة.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ الجوهرية التي تشكل الإطار التوجيهي للباحث، وتتجسد هذه المبادئ في النقاط التالية مع أمثلة توضيحية مرتبطة بموضوع البحث:

❖ الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية الالتزام الصادق والدقيق في جميع مراحل البحث، بدءاً من توثيق المصادر وصولاً إلى تقديم النتائج كما هي دون تحريف أو تزيف. وفي سياق هذا البحث، تتجلى الأمانة العلمية في توثيق جميع الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة شكاوى العملاء وسرعة الاستجابة بشكل دقيق، والامتناع عن تزيف إجابات المستجيبين أو تعديل البيانات لتناسب فرضيات البحث. فعلى سبيل المثال، إذا أظهرت البيانات الميدانية أن سرعة الاستجابة لا تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء المؤسسيين في بعض شركات التدريب، يجب على الباحث الإفصاح عن هذه النتيجة بصراحة دون محاولة إخفائها أو تفسيرها بشكل مغاير للواقع.

❖ النزاهة

النزاهة في البحث العلمي تعني الالتزام بالقيم الأخلاقية والمبادئ المهنية دون الانحراف بفعل الضغوط الخارجية أو المصالح الشخصية. في دراسة العملاء المؤسسيين لشركات التدريب، قد يواجه الباحث ضغوطاً من بعض الشركات لتقديم نتائج إيجابية تخدم سمعتها التجارية. هنا يجب أن تظل النزاهة حاضرة لدى الباحث، بحيث يقدم النتائج بموضوعية دون الانحياز لأي طرف، ويتحلى بالشفافية في الإبلاغ عن أي تضارب مصالح محتمل قد يؤثر على نتائج الدراسة.

❖ الموضوعية

تتطلب الموضوعية من الباحث أن يجمع البيانات ويحللها ويفسرها بعيداً عن التحيزات الشخصية أو المسبقة. في هذا البحث الميداني، يجب على الباحث تصميم استبيان يتضمن أسئلة محايدة لا توجه المستجيبين نحو إجابات معينة، وأن يحلل البيانات الإحصائية باستخدام أدوات تحليلية مناسبة دون انتقاء النتائج التي تدعم فرضياته فقط. فعلى سبيل المثال، عند قياس تأثير سرعة الاستجابة على رضا العملاء، يجب أن يأخذ الباحث في الاعتبار جميع المتغيرات المؤثرة الأخرى مثل جودة البرامج التدريبية وخبرة المدربين.

❖ السرية

تُعد السرية من أهم المبادئ في البحوث التي تتعامل مع معلومات المؤسسات والعملاء. وتعني السرية حماية معلومات المشاركين وعدم الكشف عن هوياتهم أو بياناتهم دون إذن مسبق. في سياق هذا البحث، حيث يتم جمع بيانات من عملاء مؤسسيين لشركات تدريب، قد تتضمن الإجابات معلومات حساسة عن أداء هذه الشركات أو

استراتيجياتها التدريبية. لذلك يجب على الباحث ضمان أن البيانات ستستخدم للأغراض البحثية فقط، وأن يتم تخزينها بشكل آمن، وأن تُقدم النتائج بشكل مجهول الهوية بحيث لا يمكن التعرف على أي شركة أو فرد محدد.

❖ الموافقة المستنيرة

المصطلح "الموافقة المستنيرة (Informed Consent)" يشير إلى ضرورة إبلاغ المشاركين بجميع جوانب البحث ذات الصلة، بما في ذلك أهدافه وإجراءاته والمخاطر المحتملة والفوائد المتوقعة، والحصول على موافقتهم الطوعية قبل البدء في جمع البيانات. في هذا البحث، قبل توزيع الاستبيان على العملاء المؤسسيين، يجب على الباحث تزويدهم بمعلومات واضحة حول طبيعة الدراسة وكيفية استخدام بياناتهم، والتأكيد على أن مشاركتهم طوعية وأن لهم الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي عواقب سلبية.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تتنوع القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحثين في مسيرتهم العلمية، وتتطلب وعياً مسبقاً وإجراءات وقائية لتجنبها. وفيما يلي أهم هذه القضايا مع أمثلة واقعية أو افتراضية مرتبطة بموضوع البحث:

الانتحال العلمي

الانتحال العلمي يعني استخدام أعمال أو أفكار أو تعابير لغوية تعود لآخرين دون نسبتها إلى أصحابها بتوثيق صحيح. وتُعدّ مجلة ميدأوشن للبحوث والدراسات، التابعة لجامعة ميدأوشن، من المجالات التي تطبق سياسة صارمة ضد الانتحال، حيث تخضع جميع المخطوطات لفحوصات دقيقة باستخدام برامج متقدمة للكشف عن التشابه النصي (مجلة ميدأوشن، 2024). في سياق هذا البحث، يجب على الباحث تجنب نسخ تعريفات أو نتائج من دراسات سابقة حول رضا العملاء أو إدارة الشكاوى دون وضعها بين علامات الاقتباس والإحالة الصحيحة. فعلى سبيل المثال، عند استخدام إطار نظري لقياس سرعة الاستجابة، يجب الإشارة إلى المصدر الأصلي وعدم تقديمه كإنتاج فكري للباحث.

تزوير البيانات

تزوير البيانات يشمل التلاعب بالبيانات الحقيقية أو عمليات البحث لإنتاج نتائج مضللة، وقد يتضمن تعديل الإجابات أو استبعاد نقاط بيانات معينة أو اختلاق إجابات وهمية. في الدراسات الميدانية على عملاء شركات التدريب، قد يواجه الباحث صعوبة في جمع استبيانات كافية، مما قد يدفعه للجوء إلى تزوير بعض الإجابات. هذا السلوك يُعدّ انتهاكاً جسيماً للأخلاقيات العلمية، وقد أدى في حالات تاريخية إلى سحب أبحاث منشورة وإقالة باحثين من مناصبهم (Proof Reading Service, 2024). لضمان النزاهة، يجب على الباحث توثيق عملية جمع البيانات بدقة والإبقاء على الاستبيانات الأصلية للمراجعة إذا لزم الأمر.

التحيز

التحيز في البحث العلمي يظهر عندما يؤثر موقف الباحث المسبق أو توجهاته على تصميم الدراسة أو جمع البيانات أو تفسير النتائج. في هذا البحث، قد يكون الباحث متحيزاً إذا افترض مسبقاً أن سرعة الاستجابة هي العامل الأهم في رضا العملاء، وقام بتصميم أسئلة الاستبيان بطريقة تؤكد هذه الفرضية فقط دون النظر إلى عوامل أخرى مثل

جودة الحلول المقدمة للشكاوى أو الاحترافية في التعامل. لتجنب التحيز، يجب استخدام مقاييس موثقة ومتعددة الأبعاد لقياس المتغيرات، وتضمن أسئلة محايدة ومتنوعة.

انتهاك الخصوصية

انتهاك الخصوصية يحدث عندما يقوم الباحث بالكشف عن معلومات شخصية أو مؤسسية للمشاركين دون إذنه. في دراسة العملاء المؤسسيين، قد تتضمن الاستبيانات معلومات عن حجم التعاقدات التدريبية أو الميزانيات المخصصة للتدريب، وهي معلومات حساسة تجارياً. إذا قام الباحث بنشر هذه البيانات بشكل يمكن من خلاله تحديد هوية الشركة، فإنه ينتهك خصوصية المشاركين وقد يتسبب في أضرار تجارية لهم. لذلك يجب تجميع البيانات بشكل مجهول وعدم نشر أي تفاصيل تعريفية.

تضارب المصالح

تضارب المصالح يظهر عندما تؤثر علاقات أو مصالح شخصية أو مالية للباحث على موضوعيته. على سبيل المثال، إذا كان الباحث يعمل كمستشار لإحدى شركات التدريب التي يتم دراستها، أو إذا تلقى تمويلاً من إحدى هذه الشركات، فقد يكون هناك ضغط ضمني لتقديم نتائج تخدم مصالح هذه الشركة. يجب على الباحث الإفصاح عن أي علاقات أو مصالح محتملة في بداية البحث، وتجنب المواقف التي قد تؤثر على استقلاليته العلمية.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

❖ لجان أخلاقيات البحث (IRB)

تُعدّ لجان المراجعة المؤسسية (Institutional Review Boards - IRB) هيئات مستقلة تُراجع وتُعتمد البحوث التي تشمل مشاركين بشريين قبل البدء في تنفيذها. وتعود أصول هذه اللجان إلى قانون البحث الوطني (National Research Act) عام 1974 كرد فعل على الفضائح الأخلاقية في البحث العلمي، وخاصة تجربة توسكيغي (Capili & Anastasi, 2024). وتستند هذه اللجان إلى تقرير بلمونت (Belmont Report) الذي حدد ثلاثة مبادئ أساسية: احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة (U.S. Department of Health, Education, and Welfare, 1979).

في سياق هذا البحث الميداني، يجب على الباحث تقديم بروتوكول البحث إلى اللجنة الأخلاقية في جامعة ميدأوشن للحصول على الموافقة قبل توزيع الاستبيانات. ويتضمن البروتوكول وصفاً تفصيلياً لأهداف الدراسة ومنهجية البحث وإجراءات حماية المشاركين وآلية الحصول على الموافقة المستنيرة. وتقوم اللجنة بتقييم ما إذا كانت المخاطر على المشاركين مخفضة ومعقولة مقارنة بالفوائد المتوقعة، وما إذا كانت إجراءات السرية كافية.

❖ 2. المعايير الدولية: دليل APA

يُعدّ دليل النشر الخاص بالجمعية الأمريكية للعلم النفسي (APA) من أهم المراجع الدولية التي تنظم أخلاقيات البحث العلمي. ويحدد الدليل مبادئ عامة تتضمن الإحسان وعدم الإيذاء (Beneficence and Nonmaleficence)، والأمانة والمسؤولية (Fidelity and Responsibility)، والنزاهة (Integrity)،

والعدالة (Justice) ، واحترام حقوق الأشخاص وكرامتهم (Respect for People's Rights and Dignity) (APA, 2017).

كما يتضمن الدليل معايير أخلاقية محددة تتعلق بالبحث ومنها الموافقة المستنيرة (Standard 8.02) ، حيث يجب إبلاغ المشاركين بالغرض من البحث والمدة المتوقعة والإجراءات، وحقوقهم في الانسحاب، والعوامل التي قد تؤثر على رغبتهم في المشاركة. (APA, 2017) وفي سياق بحث العملاء المؤسسيين، يجب تطبيق هذه المعايير بما يتناسب مع طبيعة المشاركين المؤسسيين، مع مراعاة أن الشركات قد تكون أكثر حساسية للكشف عن معلوماتها مقارنة بالأفراد العاديين.

التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعدّ الجزء التطبيقي من أهم أجزاء هذا التقرير، حيث يتم ربط المبادئ الأخلاقية النظرية بإجراءات عملية محددة في دراسة "أثر سرعة الاستجابة وإدارة الشكاوى على رضا العملاء المؤسسيين وسمعة مزود التدريب". ويتمثل هذا التطبيق في النقاط التالية:

❖ آلية جمع البيانات

في هذه الدراسة الميدانية، يتم جمع البيانات من خلال الاستبيانات الموزعة على العملاء المؤسسيين لشركات التدريب التابعة لجامعة ميدأوشن. ويتطلب الأخلاقي في هذه المرحلة:

- **تصميم استبيان محايد:** يجب أن تكون أسئلة الاستبيان موضوعية ولا توجه المستجيب نحو إجابة معينة. فعلى سبيل المثال، بدلاً من السؤال: "هل تعتقد أن سرعة الاستجابة الممتازة تؤدي دائماً إلى رضا العملاء؟"، يجب صياغة السؤال بشكل محايد: "ما مدى تأثير سرعة الاستجابة في تحقيق رضا عملائكم المؤسسيين؟"
- **توضيح أهداف البحث:** قبل توزيع الاستبيان، يجب تزويد المشاركين بمذكرة إيضاحية تشرح أهداف الدراسة وأهميتها في تحسين خدمات التدريب، مع التأكيد على أن النتائج ستستخدم لأغراض أكاديمية بحتة.
- **الحصول على الموافقة المستنيرة:** يجب على الباحث الحصول على موافقة خطية من المسؤولين في الشركات المستهدفة قبل توزيع الاستبيانات على موظفيهم، مع توضيح طبيعة المشاركة وحقوق الانسحاب في أي وقت.

❖ إجراءات الحفاظ على السرية

- نظراً لحساسية المعلومات التجارية للعملاء المؤسسيين، يجب اتخاذ إجراءات صارمة لحماية سرية البيانات:
- **إخفاء الهوية:** يجب أن تُجمع الاستبيانات دون ذكر أسماء الشركات أو الأفراد المشاركين، واستخدام رموز رقمية بدلاً من الأسماء في قاعدة البيانات.

- **تخزين آمن:** يجب تخزين الاستبيانات الورقية في أدراج مغلقة في مكتب الباحث، والبيانات الإلكترونية على أجهزة محمية بكلمات مرور قوية، مع تقييد الوصول إليها للباحث والمشرفين فقط.
- **تقديم النتائج بشكل مجمع:** عند نشر النتائج، يجب تقديمها على مستوى عام دون الإشارة إلى شركات محددة، إلا إذا تم الحصول على إذن خطي صريح من تلك الشركات.

❖ آلية الحصول على الموافقة المستنيرة

تختلف طبيعة الموافقة المستنيرة في البحوث التي تستهدف العملاء المؤسسيين مقارنة بالأفراد العاديين. ففي هذه الدراسة:

- ❖ **الموافقة المؤسسية الأولية:** يجب الحصول على موافقة إدارة الشركات المشاركة (المستوى المؤسسي) قبل التواصل مع موظفيها (المستوى الفردي).
- ❖ **الموافقة الفردية:** يجب إبلاغ كل مشارك فردياً بطبيعة البحث وإجراءاته، والتأكيد على أن مشاركته طوعية وأن عدم المشاركة أو الانسحاب لن يؤثر على علاقته مع شركته أو مع مزود التدريب.
- ❖ **وثيقة الموافقة:** يجب إعداد وثيقة موافقة مبسطة باللغة العربية تتضمن: أهداف البحث، المدة المتوقعة لملء الاستبيان، طبيعة الأسئلة، ضمانات السرية، حق الانسحاب، وبيانات التواصل مع الباحث والمشرفين.

❖ المخاطر المحتملة وكيفية تخفيفها

قد تنطوي هذه الدراسة على مخاطر أخلاقية محتملة يجب التعامل معها:

- **المخاطر المهنية:** قد يخشى بعض المشاركين أن تؤدي آراؤهم السلبية حول سرعة الاستجابة أو إدارة الشكاوى إلى تأثير سلبي على علاقة شركتهم مع مزود التدريب. لتخفيف هذه المخاطر، يجب التأكيد على أن البيانات ستعالج بشكل مجهول الهوية، وأن النتائج ستقدم بشكل عام لا يمكن من خلاله تحديد هوية أي شركة.
- **المخاطر النفسية:** قد يشعر بعض المشاركين بعدم الراحة عند الإجابة عن أسئلة تتعلق بشكاوى سابقة. لتخفيف هذا، يجب تضمين إشارة إلى أن المشاركين يمكنهم تخطي أي سؤال يسبب لهم عدم راحة.
- **المخاطر التجارية:** قد تتضمن الإجابات معلومات حول استراتيجيات التدريب أو الميزانيات. يجب على الباحث الامتناع عن جمع مثل هذه المعلومات إذا لم تكن ضرورية لأهداف البحث، وحذفها فوراً إذا ظهرت في الإجابات.

❖ تحليل البيانات بأمانة

عند تحليل البيانات، يجب الالتزام بالأمانة العلمية:

- **عدم حذف البيانات الشاذة دون مبرر:** إذا ظهرت إجابات تبدو غير منطقية، يجب التحقق منها أولاً بدلاً من حذفها تلقائياً.
- **الإبلاغ عن النتائج السلبية:** إذا أظهر التحليل أن إدارة الشكاوى لا تؤثر بشكل كبير على سمعة مزود التدريب، يجب الإفصاح عن ذلك.
- **استخدام أدوات تحليلية مناسبة:** يجب استخدام برامج إحصائية موثوقة (مثل SPSS) وتوضيح المنهجية الإحصائية المتبعة.

الخاتمة

يُعدّ الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي حجر الزاوية في إنتاج بحث علمي موثوق ومؤثر، خاصة في الدراسات الميدانية التي تتعامل مع العملاء المؤسسيين والمعلومات التجارية الحساسة. من خلال تطبيق المبادئ الأساسية للأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة، يضمن الباحث حماية حقوق المشاركين ويحافظ على مصداقية نتائجه.

في سياق دراسة "أثر سرعة الاستجابة وإدارة الشكاوى على رضا العملاء المؤسسيين وسمعة مزود التدريب"، يتطلب الأمر اتخاذ إجراءات عملية دقيقة تبدأ من الحصول على الموافقات المؤسسية والفردية، وتتم بحماية البيانات وتخزينها بشكل آمن، وتنتهي بتقديم النتائج بأمانة وموضوعية. كما أن التعاون مع لجان أخلاقيات البحث (IRB) والالتزام بالمعايير الدولية مثل دليل APA يعزز من جودة البحث ويحمي المشاركين من أي أضرار محتملة.

إن الاستثمار في الأخلاقيات البحثية ليس مجرد التزام أكاديمي، بل هو استثمار في مستقبل العلم وثقة المجتمع المؤسسي بالبحث العلمي. ومع تزايد الدراسات التي تستهدف القطاع المؤسسي في مجال التدريب والتطوير، يصبح من الضروري أكثر من أي وقت مضى أن يضع الباحثون الأخلاقيات في مقدمة أولوياتهم، لضمان أن تساهم أبحاثهم في بناء معرفة حقيقية تخدم المجتمع دون الإضرار بأي طرف.

المراجع

- باقية، غادة، & الغريب، محمد. (2024). تأثير الاستجابة الرشيدة على رضا العملاء: دراسة ميدانية. مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، 52(4). <https://www.researchgate.net/publication/385312443>
- لخضر، علال لخضر، & بوقزولة، علال لخضر. (2023). أثر إدارة شكاوي العملاء على تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الخدمية: دراسة حالة شركة سونلغاز. رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي عبد الحافظ بوصوف - ميلة. <https://dspace.univ-mila.dz/jspui/handle/123456789/2914>
- مجلة ميدأوشن للبحوث والدراسات. (2024). سياسة الانتحال العلمي. جامعة ميدأوشن. <https://mojr.midocean.edu.km/scientific-plagiarism-policy>
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct* (2002, amended effective June 1, 2010 and January 1, 2017). <https://www.apa.org/ethics/code>
- Capili, B., & Anastasi, J. K. (2024). Ethical guidelines and the institutional review board: An introduction. *Journal of the American Association of Nurse Practitioners*. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10885741/>
- Grady, C. (2015). Institutional review boards: Purpose and challenges. *Chest*, 148(5), 1148–1155. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4631034/>
- U.S. Department of Health, Education, and Welfare. (1979). *The Belmont report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects*. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>