

عنوان التقرير

أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على دراسة رضا العملاء في البنوك السعودية

إعداد الطالب/

جمال حسن باحسن

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

٢٠٢٦

١. المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية في أي دراسة أكاديمية، لأنها تضبط سلوك الباحث وتوجهه نحو الالتزام بالمبادئ التي تحمي المشاركين وتحافظ على نزاهة المعرفة العلمية. وتشير الأدبيات إلى أن أخلاقيات البحث في الدراسات التي تتعامل مع البشر ترتبط بمفاهيم رئيسة مثل الموافقة المستنيرة، والسرية، وطوعية المشاركة، وعدم الإضرار بالمشاركين، والدقة في جمع البيانات وتحليلها.

وتتبع أهمية هذه الأخلاقيات من أنها لا تقتصر على تنظيم سلوك الباحث، بل تمتد إلى حماية المشاركين وصون حقوقهم والمحافظة على مصداقية النتائج العلمية. كما أن المؤسسات الأكاديمية والجهات المنظمة للبحث تؤكد أهمية مراجعة الدراسات التي تشمل مشاركين من البشر لضمان توافقها مع المبادئ الأخلاقية الأساسية، مثل احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة.

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، وشرح المبادئ الأساسية المرتبطة بها، ثم تطبيقها عملياً على موضوع البحث الخاص بي، وهو رضا العملاء في البنوك السعودية، مع بيان كيفية جمع البيانات والمحافظة على السرية واحترام المشاركين وحقوقهم.

٢. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تكمن أهمية أخلاقيات البحث العلمي في أنها تضمن أن يتم البحث بطريقة مسؤولة وعادلة، بحيث لا تتحول عملية جمع البيانات إلى مصدر ضرر أو ضغط أو استغلال للمشاركين. كما أنها تمنع كثيراً من الممارسات التي تؤثر سلباً في جودة البحث، مثل التحيز، والانتحال، وتزوير البيانات، وسوء استخدام المعلومات.

ومن الناحية العلمية، فإن الالتزام بالأخلاقيات يعزز موثوقية النتائج وقابلية الاعتماد عليها، لأن النتائج التي تُبنى على بيانات جُمعت بطريقة غير أخلاقية تكون موضع شك مهما بدت دقيقة من الناحية الشكلية. ولهذا ترتبط أخلاقيات البحث مباشرة بمصداقية المعرفة العلمية وبالثقة التي يمنحها المجتمع الأكاديمي والمجتمع العام للبحث ونتائجه.

وتظهر أهمية الأخلاقيات بشكل أوضح في الأبحاث الميدانية التي تعتمد على استبانات أو مقابلات مع أفراد، لأن المشارك يقدم معلومات وآراء شخصية يجب التعامل معها بعناية ومسؤولية. وفي دراسة رضا العملاء في البنوك السعودية، فإن الالتزام بالأخلاقيات ضروري لحماية خصوصية العملاء وضمان أن تكون مشاركتهم واعية وطوعية وأمنة.

٣. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

• الأمانة العلمية

الأمانة العلمية تعني أن ينسب الباحث الأفكار والبيانات والاقتباسات والنتائج إلى مصادرهما الأصلية، وألا يدعي لنفسه ما ليس له. كما تشمل عرض البيانات كما هي، دون حذف أو تعديل أو مبالغة، ودون إخفاء نتائج لا تتفق مع توقعات الباحث.

وفي هذا البحث، يتحقق مبدأ الأمانة العلمية من خلال توثيق الدراسات السابقة المتعلقة برضا العملاء وجودة الخدمة في البنوك السعودية، والالتزام بإعادة الصياغة العلمية السليمة، وعدم نقل النصوص أو الأفكار دون توثيق.

• النزاهة

النزاهة تعني الصدق في جميع مراحل البحث، من اختيار المشكلة، إلى تصميم الأداة، إلى جمع البيانات وتحليلها وكتابة النتائج. ويقتضي ذلك ألا يعتمد الباحث تضليل القارئ أو تحريف النتائج أو تقديم استنتاجات لا تدعمها البيانات فعليًا.

وفي سياق هذه الدراسة، فإن النزاهة تقتضي عرض مستوى رضا العملاء كما يظهر من الاستبانات الفعلية، سواء كانت النتائج إيجابية أم سلبية، من دون توجيه مسبق أو تجميل متعمد للنتائج.

• الموضوعية

تعني الموضوعية أن يلتزم الباحث الحياد، وأن يتجنب التأثير برغباته الشخصية أو توقعاته أو مواقفه تجاه الجهة محل الدراسة. كما تعني أن تُصاغ الأسئلة بطريقة محايدة لا تقود المشارك إلى إجابة محددة.

وفي بحث رضا العملاء في البنوك السعودية، تقتضي الموضوعية أن تكون عبارات الاستبيان متوازنة، وأن تُعرض النتائج بطريقة تفسيرية علمية بعيدًا عن المدح أو النقد غير المستند إلى البيانات.

• السرية

يقصد بالسرية حماية بيانات المشاركين من الإفشاء أو الاستخدام غير المشروع، وعدم تمكين أي طرف غير مخول من الوصول إلى المعلومات الشخصية أو الاستجابات الفردية. وتشير الإرشادات الأخلاقية إلى أن خصوصية المشاركين يجب أن تُصان من خلال إخفاء الهوية أو الحفاظ على سرية البيانات بما يمنع الكشف عن أصحابها.

وفي هذه الدراسة، تظهر السرية في عدم جمع أسماء العملاء أو أرقام حساباتهم أو أي معلومات مصرفية حساسة، والاكتفاء ببيانات عامة تخدم التحليل الإحصائي فقط.

• الموافقة المستنيرة

الموافقة المستنيرة هي العملية التي يتم من خلالها إبلاغ المشارك بطبيعة الدراسة وهدفها وإجراءاتها وحقوقه، ثم ترك حرية القرار له في المشاركة أو الرفض. وتوضح الإرشادات الأخلاقية أن المشاركة يجب أن تكون طوعية، وأن للمشارك الحق في الانسحاب في أي وقت دون عقوبة أو خسارة.

٤. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

• الانتحال العلمي

الانتحال العلمي هو استخدام أعمال الآخرين أو أفكارهم أو صياغاتهم دون نسبها إليهم توثيقًا واضحًا. ويُعد من أخطر المخالفات الأكاديمية لأنه يهدم مبدأ الأمانة العلمية ويفقد البحث أصالته.

وفي موضوع هذا البحث، يمكن أن يقع الانتحال إذا نُقلت نصوص من دراسات سابقة حول رضا العملاء أو من تقارير مصرفية دون الإشارة إلى مصادرها، ولذلك يجب توثيق جميع المراجع المستخدمة بدقة.

• تزوير البيانات

تزوير البيانات يعني اختلاق معلومات أو استجابات غير حقيقية، أو تعديل البيانات الفعلية للوصول إلى نتائج مرغوبة. وهذا الفعل يضعف الثقة بالبحث ويجعله فاقداً للقيمة العلمية.

وفي الدراسة الحالية، قد يتمثل ذلك في ادعاء الحصول على استجابات من عملاء لم يشاركوا أصلاً، أو في تعديل الردود لإظهار مستوى رضا معين، وهو أمر مرفوض أخلاقياً وعلمياً.

• التحيز

التحيز قد يظهر في اختيار العينة، أو في تصميم أداة الدراسة، أو في تفسير النتائج. ويؤدي التحيز إلى تشويه الواقع وتحويل البحث من أداة للفهم إلى أداة لتأكيد موقف مسبق.

وفي هذا البحث، من صور التحيز المحتملة أن تُوجه الأسئلة بطريقة تدفع المشاركين إلى إعطاء تقييمات إيجابية أو سلبية، أو أن يختار الباحث عينة لا تمثل عملاء البنوك تمثيلاً مناسباً.

• انتهاك الخصوصية

يحدث انتهاك الخصوصية عندما تُجمع معلومات شخصية غير ضرورية أو تُكشف بيانات يمكن أن تدل على هوية المشارك أو وضعه المالي أو سلوكه المصرفي. ويُعد هذا الأمر أكثر حساسية عندما يتعلق البحث بالمؤسسات المالية.

ولذلك يجب في هذه الدراسة تجنب طلب أي معلومات شخصية مباشرة، مثل رقم الحساب أو تفاصيل مالية أو بيانات تعريفية تمكّن من الوصول إلى المشارك.

• تضارب المصالح

يقع تضارب المصالح عندما تكون للباحث أو للجهة المرتبطة به مصلحة قد تؤثر في حياده أو في طريقة عرض النتائج. وقد يؤدي ذلك إلى تفضيل تفسير معين أو إغفال نتائج لا تخدم تلك المصلحة.

وفي هذه الدراسة، ينبغي أن يكون الباحث مستقلاً في عرض النتائج، وألا يربط نفسه بموقف مسبق تجاه أي بنك أو جهة مصرفية.

٥. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تضطلع لجان المراجعة المؤسسية أو لجان أخلاقيات البحث (IRB) بمهمة مراجعة الدراسات التي تشمل مشاركين من البشر، وذلك للتأكد من أن الدراسة تحترم حقوق المشاركين وتقلل المخاطر وتحافظ على السرية والخصوصية. وتوضح الأدلة الخاصة بهذه اللجان أن وظيفتها الأساسية هي حماية المشاركين وضمان توافق البحث مع المعايير الأخلاقية الأساسية.

كما تستند هذه القواعد إلى مبادئ أخلاقية راسخة، من أهمها احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة. ويعني احترام الأشخاص الاعتراف بحق الفرد في اتخاذ قرار حر ومستنير بشأن المشاركة، بينما يعني الإحسان تقليل المخاطر وتعظيم الفوائد، أما العدالة فتعني اختيار المشاركين بعدالة وعدم تحميل فئة معينة مخاطر لا تستفيد منها.

إضافة إلى ذلك، تؤكد معايير APA أهمية التوثيق الصحيح، وحماية الخصوصية، والحصول على الموافقة المستنيرة، واحترام كرامة المشاركين وحقوقهم. وتمثل هذه المعايير إطاراً مرجعياً مهماً للباحثين، حتى في الدراسات الجامعية البسيطة التي تعتمد على استبانة ميدانية.

٦. التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول بحثي موضوع رضا العملاء في البنوك السعودية، ويعتمد على جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى عملاء البنوك. وبما أن الدراسة تشمل مشاركين من البشر، فإن تطبيق أخلاقيات البحث فيها يُعد عنصراً محورياً وليس مجرد إجراء شكلي.

أولاً، ستم المشاركة في الدراسة على أساس الطوعية الكاملة، بحيث لا يُطلب من أي عميل المشاركة تحت ضغط أو إلزام. وسيُترك له القرار الكامل في الإجابة أو عدم الإجابة، مع منحه الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

ثانياً، ستسبق الاستبانة فقرة تعريفية قصيرة تشرح للمشارك أن هذه الدراسة جزء من مشروع تخرج جامعي، وأن الهدف منها هو قياس رضا العملاء عن الخدمات المصرفية، وأن جميع البيانات ستستخدم لأغراض علمية فقط. كما ستضمن الفقرة توضيحاً بأن تعبئة الاستبانة تُعد موافقة واعية وطوعية على المشاركة، وهو ما ينسجم مع مبدأ الموافقة المستنيرة.

ثالثاً، فيما يتعلق بالخصوصية والسرية، فلن تتضمن الاستبانة أي أسئلة عن الاسم، أو رقم الهوية، أو رقم الحساب البنكي، أو تفاصيل مالية خاصة. وستقتصر البيانات الشخصية على عناصر عامة مثل الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد مرات التعامل مع البنك، والقناة المصرفية الأكثر استخداماً، وهي بيانات لا تكشف هوية المشارك بشكل مباشر.

رابعاً، سيتم حفظ البيانات بطريقة آمنة، ولن تُستخدم إلا لغرض هذا البحث فقط. كما سَتُعرض النتائج في صورة إجمالية مثل النسب والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، من دون الإشارة إلى أي استجابة فردية أو ربط أي رد بشخص معين.

خامساً، ستُصاغ أسئلة الاستبانة بلغة محايدة ومتوازنة، بحيث لا توجه المشاركون نحو إجابة محددة، وهو ما ينسجم مع مبدأ الموضوعية ويقلل احتمالات التحيز في الأداة. كما سيجري تحليل النتائج بناءً على البيانات الفعلية فقط، من دون حذف أو تعديل أو تضخيم، التزاماً بالنزاهة والأمانة العلمية.

سادساً، تُعد هذه الدراسة منخفضة المخاطر نسبياً، لأنها لا تتضمن تدخلاً طبياً أو تجربة حساسة أو أسئلة قد تُحدث أذى نفسياً أو اجتماعياً مباشراً. ومع ذلك، فإن الحساسية المصرفية لبعض المعلومات تفرض على الباحث عناية مضاعفة في حماية السرية والخصوصية، وعدم تجاوز الحد اللازم من البيانات.

وبناءً على ذلك، فإن التطبيق العملي لأخلاقيات البحث في هذه الدراسة يتمثل في:

- الحصول على موافقة مستنيرة من المشاركين.
- ضمان طوعية المشاركة وحقوق الانسحاب.
- حماية الخصوصية وعدم جمع بيانات تعريفية حساسة.
- صياغة الاستبانة بصورة محايدة.
- عرض النتائج بصدق وأمانة علمية كاملة.

٧. الخاتمة

يتضح من هذا التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل إطاراً حاكماً لسلوك الباحث في جميع مراحل الدراسة، بدءاً من اختيار الموضوع وصياغة الأداة، وانتهاءً بتحليل النتائج وعرضها. كما أن الالتزام بهذه الأخلاقيات يحمي المشاركين من جهة، ويعزز موثوقية البحث ومكانته العلمية من جهة أخرى.

وفي ضوء التطبيق العملي على موضوع رضا العملاء في البنوك السعودية، يتبين أن الأبعاد الأخلاقية الأكثر أهمية تتمثل في الموافقة المستنيرة، والسرية، وطوعية المشاركة، والموضوعية، والنزاهة في عرض النتائج. وهذا يؤكد أن نجاح البحث لا يعتمد فقط على صحة المنهج أو جودة التحليل، بل يعتمد أيضاً على مدى احترام حقوق المشاركين والالتزام بالمبادئ الأخلاقية طوال العملية البحثية.

وعليه، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ينبغي أن يكون جزءاً أصيلاً من أي دراسة أكاديمية حالية أو مستقبلية، لأنه الضامن الحقيقي لسلامة المعرفة، وعدالة التعامل مع المشاركين، وثقة المجتمع العلمي في نتائج البحث.

المراجع

- American Psychological Association. (n.d.). Ethical principles of psychologists and code of conduct
- .Sharma, S., & Verma, A. (2022). Research ethics. In StatPearls
- Massie, J. P., & Douglas-Jones, R. (2024). Ethical guidelines and the institutional review board: An introduction. *Surgical Neurology International*, 15, 57
- Columbia University, Teachers College, Institutional Review Board. (2023, April 24). Privacy and confidentiality
- Macalester College, Institutional Review Board. (2016). Informed consent