

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة عامه



أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في القطاع المصرفي – دراسة تطبيقية على مصرف AI

Rajhi Bankالراجحي

أسم الطالب

اميره عبد الكريم الهذلي

222000534

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

تُعدّ أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الجوهرية التي يقوم عليها أي عمل أكاديمي رصين، إذ إنها تمثل المنظومة القيمية والمعارية التي تحكم سلوك الباحث وتضبط علاقته بمجتمع البحث وبالمشاركين فيه وبالمجتمع العلمي بصفة عامة. ولم يعد الالتزام بهذه الأخلاقيات مسألة اختيارية يمكن للباحث التغافل عنها، بل أصبح شرطاً أساسياً لقبول البحث ونشره والاعتراف بنتائجه، خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها الإنتاج العلمي في مختلف التخصصات، وما رافق ذلك من ظهور تحديات أخلاقية جديدة تتعلق بمصادر البيانات وحقوق المشاركين وحماية الخصوصية واستخدام التقنيات الذكية في إنتاج النصوص والتحليلات.

وتُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ والقيم والقواعد التي توجّه سلوك الباحث أثناء قيامه بالعملية البحثية، بدءاً من اختيار موضوع البحث وصياغة مشكلته، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بنشر النتائج والاستفادة منها" (Resnik, 2020). ويرى البعض أن هذه الأخلاقيات تمثل "العقد غير المكتوب بين الباحث ومجتمعه العلمي، وهو العقد الذي يضمن أن يكون البحث وسيلة لخدمة الإنسانية لا أداة لإلحاق الضرر بها" (بدر، ٢٠١٩).

وتتبع أهمية هذا التقرير من كون الباحثة بصدد إجراء دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي تتناول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، وهي دراسة تستلزم التعامل مع بيانات حساسة تتعلق بعملاء المصرف وموظفيه واستراتيجياته الرقمية، مما يجعل الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ضرورة منهجية وأخلاقية في آن واحد. ويسعى هذا التقرير إلى تحقيق هدفين متكاملين؛ أولهما نظري يتمثل في عرض المبادئ العامة لأخلاقيات البحث العلمي وأهم القضايا المرتبطة بها، وثانيهما تطبيقي يتمثل في إسقاط هذه المبادئ على موضوع الدراسة المقترحة لبيان كيفية الالتزام بها فعلياً في مراحل البحث المختلفة.

ويكتسب هذا التقرير أهمية إضافية في ضوء كون موضوع التحول الرقمي في القطاع المصرفي يمسّ جوانب دقيقة تتعلق بالأمن المعلوماتي وخصوصية البيانات المالية للعملاء، وهي جوانب تتقاطع بشكل مباشر مع المبادئ الأخلاقية المتعلقة بالسرية وحماية المعلومات الشخصية. كما أن البيئة المصرفية في المملكة العربية السعودية تخضع لمنظومة تشريعية ورقابية صارمة بإشراف البنك المركزي السعودي، مما يفرض على الباحث مستوى عالياً من الحذر والمسؤولية في تعامله مع البيانات والمعلومات.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانة محورية في المنظومة الأكاديمية والعلمية، وتتعدد جوانب أهميتها بحيث تشمل المستوى الفردي للباحث، والمستوى المؤسسي للجامعات ومراكز البحث، والمستوى المجتمعي العام. وعلى المستوى الفردي، يُكسب الالتزام بأخلاقيات الباحث مصداقية علمية وسمعة أكاديمية تنعكس إيجاباً على مساره المهني، في حين أن التهاون فيها قد يؤدي إلى عواقب وخيمة تشمل سحب الأبحاث المنشورة وفقدان الدرجات العلمية وحتى الفصل من المؤسسات الأكاديمية.

ومن أبرز أوجه أهمية أخلاقيات البحث العلمي ضمانها لمصداقية النتائج البحثية وموثوقيتها. فالباحث الذي يلتزم بالأمانة في جمع البيانات وتحليلها وعرضها يُنتج معرفة يمكن للأخريين البناء عليها بثقة، أما الباحث الذي يتلاعب

بالبينات أو يحرف النتائج فإنه يُسهم في تلويث المعرفة العلمية ويُضلل المجتمع البحثي والمجتمع بصفة عامة. وقد أشارت دراسة شيمر-بيك وآخرين (Schimmer-Beck et al., 2021) (إلى أن حالات التزوير العلمي التي تم اكتشافها في العقد الأخير تسببت في إهدار ملايين الدولارات من ميزانيات البحث العلمي وأُخرت تطور بعض المجالات الطبية والعلمية لسنوات.

كما تُسهم أخلاقيات البحث في حماية حقوق المشاركين في البحوث، وهو ما يُعدّ من أهم المبررات التي دعت إلى تطوير مدونات الأخلاقيات في النصف الثاني من القرن العشرين، خاصة بعد الانتهاكات الجسيمة التي شهدتها بعض البحوث الطبية. فالباحث ملزم بأن يحترم كرامة المشاركين وخصوصيتهم وأن يحصل على موافقتهم المستنيرة قبل إشراكهم في أي دراسة، وأن يضمن حقهم في الانسحاب في أي مرحلة دون أن يترتب على ذلك أي ضرر.

وعلى المستوى المجتمعي، تُسهم الأخلاقيات في حماية المجتمع من الأبحاث المضللة أو الضارة التي قد تؤثر على السياسات العامة أو على القرارات الحيوية في مجالات كالصحة والاقتصاد والتعليم. فالبحث العلمي يُمثّل أحد أهم مصادر المعرفة التي يستند إليها صانعو القرار، وإذا كانت هذه المصادر ملوثة بممارسات غير أخلاقية فإن القرارات المبنية عليها ستكون قرارات معيبة قد تُلحق ضرراً واسعاً بالمجتمع.

وفي سياق البحث في القطاع المصرفي، تكتسب أخلاقيات البحث أهمية مضاعفة، إذ إن النتائج التي يتم التوصل إليها قد تؤثر على قرارات استثمارية ضخمة وعلى ثقة العملاء في المؤسسات المالية. فلو قدّمت دراسة ما نتائج مبالغاً فيها حول نجاح استراتيجيات التحول الرقمي في مصرف معين، فقد يدفع ذلك مصارف أخرى إلى ضخ استثمارات كبيرة في مشاريع مماثلة دون أساس علمي سليم، مما قد يؤدي إلى خسائر مالية وتشغيلية كبيرة.

ولا تقتصر أهمية الأخلاقيات على مرحلة إجراء البحث، بل تمتد إلى مرحلة نشره وتداوله. فالباحث الأخلاقي يحرص على عرض نتائجه بشكل أمين وشفاف، ويُشير إلى محدودياتها، ولا يبالي في تعميمها، ويُسهم في فتح حوار علمي بناء حولها بدلاً من تقديمها كحقائق مطلقة لا تقبل النقاش.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تشكّل في مجموعها الإطار الأخلاقي الذي ينبغي على الباحث الالتزام به في جميع مراحل بحثه. وتتكامل هذه المبادئ فيما بينها بحيث يُعزّز كل منها الآخر، ويُؤدي الإخلال بأحدها إلى التأثير على المنظومة الأخلاقية برمتها.

المبدأ الأول: الأمانة العلمية. يُعدّ هذا المبدأ حجر الزاوية في أخلاقيات البحث، ويعني التزام الباحث بالصدق في جميع مراحل بحثه، بدءاً من عرض الأفكار التي اقتبسها من الآخرين ونسبتها إلى أصحابها، مروراً بالدقة في جمع البيانات ونقلها كما هي، وانتهاءً بعرض النتائج بشكل أمين دون تحريف أو تجميل. ومن الأمثلة التطبيقية على هذا المبدأ، أن يقوم الباحث في الدراسة الحالية بالاستشهاد بدراسة سويب وأبو سيف (٢٠٢٤) عند الحديث عن أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات، مع التوثيق الكامل للمصدر، بدلاً من تقديم أفكارها وكأنها من بنات أفكاره.

المبدأ الثاني: النزاهة. تشير النزاهة إلى التزام الباحث بالحياد التام في تعامله مع المعلومات والبيانات، وعدم السماح لتحيزاته الشخصية أو لمصالحه الخاصة بأن تؤثر على نتائج بحثه. والباحث النزاه هو من يعرض الآراء المخالفة لرؤيته بأمانة، ويناقشها بموضوعية، ويعترف بنقاط القوة فيها قبل نقدها. وفي سياق الدراسة الحالية، تتجلى النزاهة في التزام الباحثة بعرض جميع نتائج الاستبيان كما هي، حتى لو جاءت بعض النتائج مخالفة لتوقعاتها المسبقة حول نجاح التحول الرقمي في مصرف الراجحي.

المبدأ الثالث: الموضوعية. يقتضي هذا المبدأ أن يستند الباحث في أحكامه وتفسيراته إلى الأدلة العلمية والبيانات الموثقة، لا إلى الانطباعات الشخصية أو الأحكام المسبقة. والباحث الموضوعي يتعامل مع موضوع بحثه بعين العالم المحايد لا بعين المدافع أو المهاجم. ومثال ذلك أن تتجنب الباحثة في دراستها أي صياغات تنحاز لمصرف الراجحي أو ضده، وأن تعرض التحديات التي يواجهها المصرف في رحلته الرقمية بنفس القدر من الوضوح الذي تعرض به الإنجازات.

المبدأ الرابع: السرية. يلتزم الباحث بحماية المعلومات التي يحصل عليها من المشاركين في البحث، وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث دون إذن مسبق منهم. وتشمل السرية كلاً من البيانات الشخصية التي تكشف عن هوية المشاركين، والمعلومات المؤسسية الحساسة التي قد يحصل عليها الباحث أثناء بحثه. ومن أمثلة تطبيق هذا المبدأ في الدراسة الحالية، أن تلتزم الباحثة بعدم الإفصاح عن أسماء الموظفين أو العملاء الذين شاركوا في الاستبيان، وأن تعرض البيانات في شكل مجّمع لا يسمح بتحديد هوية أي مشارك.

المبدأ الخامس: الموافقة المستنيرة. يعني هذا المبدأ أن يحصل الباحث على موافقة صريحة من المشاركين قبل إشراكهم في البحث، بعد إطلاعهم على جميع التفاصيل المتعلقة بالدراسة، بما في ذلك أهدافها وطبيعتها مشاركتهم فيها والمخاطر المحتملة وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت. ولا تكون الموافقة معتبرة إذا كانت ناتجة عن ضغط أو إكراه أو جهل بطبيعة البحث. وفي الدراسة الحالية، ستحرص الباحثة على تضمين استمارة الاستبيان مقدمة واضحة تشرح أهداف الدراسة وتؤكد طوعية المشاركة وسرية البيانات.

المبدأ السادس: المسؤولية الاجتماعية. يضيف بعض الباحثين مبدأ المسؤولية الاجتماعية إلى المبادئ السابقة، ويقصد به التزام الباحث بأن يكون بحثه ذا قيمة فعلية للمجتمع، وألا يُسبب ضرراً لأي فئة من فئاته. ويتجلى هذا المبدأ في الدراسة الحالية من خلال سعي الباحثة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن يستفيد منها مصرف الراجحي والقطاع المصرفي السعودي بصفة عامة في تحسين جودة خدماته الرقمية.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تتعدد القضايا الأخلاقية التي قد يواجهها الباحث في مسيرته البحثية، وتتفاوت في درجة خطورتها وآثارها. ومن المهم أن يكون الباحث على دراية كاملة بهذه القضايا حتى يتجنب الوقوع فيها، إما عن قصد أو عن جهل، وحتى يتمكن من التعامل معها بالشكل المناسب إذا واجهها في عمله.

القضية الأولى: الانتحال العلمي (Plagiarism). (يُعد الانتحال من أخطر القضايا الأخلاقية في البحث العلمي، ويعني نسبة أفكار أو نصوص الآخرين إلى النفس دون الإشارة إلى مصادرها الأصلية. ويتخذ الانتحال أشكالاً متعددة تشمل النسخ الحرفي للنصوص، وإعادة الصياغة دون توثيق، والترجمة من لغة أخرى دون الإشارة إلى

المصدر الأصلي، وحتى الانتحال الذاتي الذي يحدث عندما يعيد الباحث نشر أعماله السابقة وكأنها جديدة. ومن الأمثلة الواقعية على ذلك، حالات عديدة لباحثين تم سحب درجاتهم العلمية بعد اكتشاف انتحال في أطروحاتهم، كما حدث مع وزير الدفاع الألماني السابق كارل-تيودور تسو غوتنبرغ عام 2011 الذي اضطر إلى الاستقالة بعد اكتشاف انتحال واسع في أطروحته للدكتوراه.

القضية الثانية: تزوير البيانات وتلفيقها (Fabrication and Falsification). (يُقصد بالتزوير اختلاق بيانات غير موجودة وعرضها كأنها نتائج فعلية لبحث ميداني، أما التلفيق فيعني تحريف البيانات الموجودة فعلاً لجعلها تتسق مع الفرضيات المسبقة للباحث. ومن الأمثلة المعروفة على هذه القضية، فضيحة الباحث الياباني هاروكو أوبوكاتا عام 2014 التي اكتُشف فيها تزوير واسع في أبحاث الخلايا الجذعية المنشورة في مجلة Nature وأدت إلى سحب الأبحاث وإلى انتحار أحد الباحثين المشاركين فيها. وفي سياق الدراسة الحالية، قد يقع الباحث في فخ التلفيق إذا قام باستبعاد استجابات معينة من الاستبيان لأنها لا تتفق مع توقعاته، أو إذا قام بتعديل الأرقام لجعل العلاقة بين المتغيرات تبدو أقوى مما هي عليه في الواقع.

القضية الثالثة: التحيز (Bias). (يُمثل التحيز قضية أخلاقية دقيقة لأنه قد يحدث دون وعي الباحث، ويعني ميل الباحث إلى نتائج معينة بسبب قناعاته الشخصية أو مصالحه أو علاقته. وتتعدد أنواع التحيز لتشمل تحيز الاختيار في انتقاء عينة الدراسة، وتحيز التأكيد في تفسير النتائج، والتحيز في صياغة أسئلة الاستبيان بشكل موجه. ومن الأمثلة الافتراضية على هذه القضية في الدراسة الحالية، أن تختار الباحثة عينتها حصراً من العملاء الذين يستخدمون الخدمات الرقمية للمصرف بكثافة، مما سيؤدي بطبيعة الحال إلى نتائج إيجابية مضخمة حول جودة الخدمات الرقمية، في حين أن العينة الممثلة ينبغي أن تشمل أي صفا العملاء قليلي الاستخدام أو غير المستخدمين.

القضية الرابعة: انتهاك الخصوصية. تُعدّ هذه القضية من أكثر القضايا حساسية في البحوث التي تتعامل مع بيانات شخصية، خاصة في القطاع المصرفي الذي يتسم بطبيعة بياناته الحساسة. ويحدث انتهاك الخصوصية عندما يكشف الباحث عن معلومات شخصية للمشاركين دون إذنهم، أو عندما يحتفظ بهذه المعلومات بطريقة غير آمنة تجعلها عرضة للاختراق. ومن الأمثلة الواقعية على ذلك، فضيحة كامبريدج أناليتيكا عام 2018 التي تم فيها استخدام بيانات ملايين المستخدمين على فيسبوك في أبحاث وأنشطة دون موافقتهم.

القضية الخامسة: تضارب المصالح (Conflict of Interest). (يحدث تضارب المصالح عندما يكون للباحث مصلحة شخصية أو مالية أو مهنية قد تؤثر على موضوعيته في إجراء البحث أو في عرض نتائجه. ومن الأمثلة على ذلك، أن يقوم باحث بإجراء دراسة لتقييم منتج تنتجه شركة يملك فيها أسهماً، أو أن يقوم بتقييم مؤسسة يعمل بها أحد أقاربه في منصب قيادي. وفي سياق الدراسة الحالية، يستوجب على الباحثة الإفصاح عن أي علاقة شخصية أو مهنية تربطها بمصرف الراجحي، إن وجدت، وأن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان عدم تأثير هذه العلاقة على نتائج البحث.

القضية السادسة: سوء استخدام التأليف. تشمل هذه القضية ممارسات متعددة منها إدراج أسماء أشخاص لم يشاركوا فعلياً في البحث ضمن قائمة المؤلفين (، Honorary Authorship) أو إغفال أسماء أشخاص شاركوا فعلياً (، Ghost Authorship) أو ترتيب أسماء المؤلفين بشكل لا يعكس مساهماتهم الفعلية. وقد أصبحت هذه القضية محل اهتمام متزايد في المجالات العلمية التي باتت تشترط بياناً واضحاً لمساهمات كل مؤلف.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تطورت منظومة القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي بشكل ملحوظ خلال العقود الماضية، استجابةً للتحديات الأخلاقية المتزايدة والحاجة إلى توحيد المعايير على المستوى الدولي. وتتوزع هذه القواعد بين مستويات متعددة تبدأ بالمستوى الدولي وتنتهي بالمستوى المؤسسي داخل الجامعات ومراكز البحث.

أولاً: لجان أخلاقيات البحث المؤسسية (IRB - Institutional Review Boards). تُعدّ هذه اللجان من أهم الآليات المؤسسية لضمان الالتزام بأخلاقيات البحث، وقد بدأ تأسيسها في الولايات المتحدة الأمريكية في الستينيات من القرن الماضي بعد سلسلة من الفضائح الأخلاقية في البحوث الطبية، ثم انتشرت بعد ذلك في معظم دول العالم. وتتولى هذه اللجان مراجعة مقترحات البحوث قبل البدء في تنفيذها، والتأكد من توافقها مع المعايير الأخلاقية، خاصة فيما يتعلق بحقوق المشاركين وآليات حماية بياناتهم. ولا يحق للباحث في معظم المؤسسات الأكاديمية الجادة البدء في إجراء بحثه الميداني قبل الحصول على موافقة لجنة الأخلاقيات.

ثانياً: المعايير الدولية. صدرت عدة وثائق دولية أرست المعايير العامة لأخلاقيات البحث العلمي، ومن أبرزها مدونة نورمبرغ عام 1947 التي صدرت في أعقاب محاكمات نورمبرغ، وإعلان هلسنكي الصادر عن الجمعية الطبية العالمية عام 1964 والذي تم تحديثه عدة مرات، وتقرير بلمونت الأمريكي الصادر عام 1979 الذي أرسى ثلاثة مبادئ أساسية هي احترام الأشخاص والإحسان والعدالة. وعلى الرغم من أن هذه الوثائق نشأت في سياق البحوث الطبية، فإن مبادئها امتدت لتشمل جميع البحوث التي تتعامل مع البشر، بما فيها البحوث الاجتماعية والإدارية.

ثالثاً: دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA). يُعدّ هذا الدليل من أهم المراجع الموجهة للباحثين في العلوم الاجتماعية والإدارية، ولا يقتصر دوره على التوثيق الببليوغرافي للمراجع، بل يمتد ليشمل إرشادات تفصيلية حول الكتابة العلمية الأخلاقية، وآليات حماية المشاركين في البحوث، وقواعد التعامل مع البيانات وحفظها، ومعايير الإفصاح عن تضارب المصالح. وقد أصدرت الجمعية نسخها المتعاقبة من الدليل، وآخرها الإصدار السابع الصادر عام 2020 الذي تَضَمَّنَ تحديثات مهمة تراكب المستجدات في النشر العلمي والبيئة الرقمية.

رابعاً: التشريعات الوطنية. تُصدر معظم الدول تشريعات وطنية تنظم العملية البحثية، خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية. ومن أبرز هذه التشريعات اللائحة الأوروبية العامة لحماية البيانات (GDPR) (الصادرة عام ٢٠١٨، وفي المملكة العربية السعودية صدر نظام حماية البيانات الشخصية عام 2021 الذي يضع إطاراً قانونياً متكاملًا لحماية بيانات الأفراد ويفرض التزامات واضحة على كل من يتعامل مع هذه البيانات بما في ذلك الباحثون).

خامساً: السياسات المؤسسية للجامعات والمصارف. تضع الجامعات سياسات داخلية لأخلاقيات البحث تُلزم بها طلابها وأعضاء هيئة التدريس فيها، وكذلك تضع المؤسسات التي تُجرى عليها البحوث ضوابط داخلية للتعامل مع الباحثين. وفي حالة الدراسة الحالية، سيتعين على الباحثة الالتزام بضوابط جامعة ميدأوشن لأخلاقيات البحث العلمي، وكذلك بضوابط مصرف الراجحي فيما يتعلق بالوصول إلى موظفيه وعملائه وبياناته.

وتتجلى أهمية هذه القواعد واللوائح في كونها تُوفّر إطاراً مرجعياً واضحاً للباحث يحتكم إليه عند مواجهة أي إشكال أخلاقي، كما تُوفّر آليات للمساءلة في حال حدوث انتهاكات، وتسهم في رفع جودة البحث العلمي بشكل عام من خلال ضمان مستوى أدنى من الالتزام الأخلاقي يتشاركه جميع الباحثين

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا الجزء، الذي يُعدّ الجوهر الفعلي للتقرير، كيفية تطبيق المبادئ الأخلاقية المذكورة على الدراسة المقترحة بعنوان "أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في القطاع المصرفي - دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي". وسيتم تناول هذا التطبيق من خلال عرض الإجراءات الأخلاقية المتبعة في كل مرحلة من مراحل البحث.

أولاً: مرحلة اختيار الموضوع وصياغة المشكلة. حرصت الباحثة في هذه المرحلة على اختيار موضوع ذي قيمة علمية وعملية حقيقية، وعلى صياغة مشكلة البحث بشكل موضوعي يعكس فجوة معرفية فعلية لا فرضية مسبقة تسعى الباحثة إلى إثباتها. وقد تم التحقق من عدم وجود تضارب مصالح بين الباحثة وموضوع البحث، إذ لا ترتبط الباحثة بأي علاقة مهنية أو مالية بمصرف الراجحي تؤثر على موضوعيتها، كما أن دافع البحث هو دافع علمي وأكاديمي بحت يندرج ضمن متطلبات مشروع التخرج.

ثانياً: مرحلة المراجعة الأدبية وصياغة الإطار النظري. التزمت الباحثة في هذه المرحلة بمبدأ الأمانة العلمية من خلال التوثيق الكامل لجميع المصادر التي رجعت إليها، باستخدام أسلوب التوثيق المعتمد (APA)، وحرصت على الاستشهاد بالدراسات الأصلية في مواضيعها الصحيحة، سواء كانت دراسات عربية كدراسات سويب وأبو سيف (٢٠٢٤)، ومداس (٢٠٢٥)، وحسام الدين وشقراني (٢٠٢٤)، والعمير والجبر (٢٠٢٥)، أو دراسات أجنبية كما تجنّبت. (Emran et al. (2025) و Manser Payne et al. (2021) و Dias et al. (2022) كدراسات الباحثة أي شكل من أشكال الانتحال من خلال إعادة الصياغة بأسلوبها الخاص مع التوثيق، وعرض الأفكار المقتبسة حرفياً بين علامات اقتباس مع الإشارة إلى أرقام الصفحات.

ثالثاً: مرحلة تصميم أدوات البحث. ستحرص الباحثة عند تصميم استبيان الدراسة على صياغة الأسئلة بشكل محايد لا يُؤحي بإجابات معينة، وعلى تجنّب الأسئلة الموجهة التي قد تُؤدي إلى تحيز في الاستجابات. كما سيتضمن الاستبيان مقدمة واضحة تشرح للمشاركين أهداف الدراسة، وتؤكد لهم أن مشاركتهم طوعية تماماً، وأنه يحق لهم الانسحاب في أي وقت دون أن يترتب على ذلك أي عواقب، وأن البيانات التي سيدلون بها ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. وسيتم عرض الاستبيان قبل تطبيقه على المحكّمين من ذوي الاختصاص للتأكد من صلاحيته العلمية والأخلاقية

رابعاً: مرحلة الحصول على الموافقات الرسمية. قبل البدء في جمع البيانات، ستحصل الباحثة على الموافقات الرسمية اللازمة، بدءاً من موافقة المشرف الأكاديمي ولجنة أخلاقيات البحث في جامعة ميدأوشن، ومروراً بموافقة الإدارة المعنية في مصرف الراجحي على إجراء الدراسة على عملائه وموظفيه. وسيتم تقديم نسخة من بروتوكول البحث والاستبيان للجهات المعنية للاطلاع والمراجعة قبل البدء في التطبيق الميداني.

خامساً: مرحلة جمع البيانات وحماية الخصوصية. تُعدّ هذه المرحلة من أكثر المراحل حساسية من الناحية الأخلاقية، خاصة في ظل طبيعة البيانات المصرفية. ستلتزم الباحثة بعدة إجراءات لحماية خصوصية المشاركين، أولها أن الاستبيان سيُصمَّم بشكل لا يطلب من المشاركين الإفصاح عن أي بيانات شخصية تكشف عن هويتهم كالأسماء الكاملة أو أرقام الحسابات أو أرقام الهوية الوطنية. وثانيها أن البيانات ستُجمع بطريقة إلكترونية آمنة عبر منصات موثوقة تضمن تشفير المعلومات. وثالثها أن الباحثة لن تطلب من المشاركين الإفصاح عن أي معلومات مالية حساسة كأرصدهم أو معاملاتهم، وستكتفي بقياس إدراكهم وتقييمهم للخدمات الرقمية.

سادساً: مرحلة الموافقة المستنيرة. سيُطلب من كل مشارك في الدراسة قراءة بيان الموافقة المستنيرة قبل البدء في الاستبيان، وهو بيان يتضمن معلومات تفصيلية عن الباحثة والجهة المشرفة، وعن أهداف الدراسة، وعن الوقت المتوقع لإكمال الاستبيان، وعن طبيعة البيانات التي سيتم جمعها وكيفية استخدامها، وعن آليات حماية السرية، وعن حق المشارك في الانسحاب في أي وقت. ولن يتم الانتقال إلى أسئلة الاستبيان إلا بعد أن يُؤكّد المشارك موافقته الصريحة على المشاركة.

سابعاً: مرحلة تحليل البيانات. ستلتزم الباحثة في هذه المرحلة بمبدأ الموضوعية من خلال تحليل البيانات كما هي دون تحريف أو انتقاء، وستستخدم الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة. وستحرص على عرض جميع النتائج بما فيها تلك التي قد تتعارض مع فرضيات الدراسة، إذ إن النتائج السلبية أو غير المتوقعة تُمثّل قيمة علمية لا تقل أهمية عن النتائج الإيجابية. كما ستجنّب الباحثة أي ممارسة من ممارسات التلاعب الإحصائي كاختيار الاختبارات التي تُعطي نتائج مرغوبة، أو تجاهل القيم الشاذة بشكل تعسفي.

ثامناً: مرحلة حفظ البيانات. ستحتفظ الباحثة بالبيانات الخام للدراسة في ملفات مشفرة على أجهزة آمنة، ولن تُشارك هذه البيانات مع أي طرف ثالث إلا بموافقة المشرف الأكاديمي وللأغراض العلمية فقط. وسيتم إتلاف البيانات الشخصية بعد انتهاء الدراسة وفقاً للمدة المحددة في سياسة الجامعة، مع الاحتفاظ بالبيانات المجمعّة مع هُلة الهوية لأغراض التحقق العلمي إذا اقتضى الأمر ذلك.

تاسعاً: مرحلة عرض النتائج وكتابة التقرير النهائي. ستحرص الباحثة على عرض النتائج بأمانة وشفافية، وعلى مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، مع الإشارة إلى محدوديات الدراسة وعدم المبالغة في تعميم نتائجها. وستجنّب الباحثة استخدام عبارات قطعية لا تدعمها البيانات، وستفّرّق بوضوح بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة وبين التفسيرات والاستنتاجات التي تبنيها عليها.

عاشراً: المخاطر المحتملة وآليات التعامل معها. على الرغم من أن الدراسة الحالية لا تتطوي على مخاطر جسدية أو نفسية كبيرة على المشاركين، فإن ثمة مخاطر محتملة يجب أخذها في الحسبان، أبرزها مخاطر تسرّب البيانات في حال اختراق الأنظمة المستخدمة في جمع البيانات وحفظها، ومخاطر شعور بعض الموظفين المشاركين بالحرَج. أو القلق من تأثير إجاباتهم على وضعهم الوظيفي. وللتعامل مع هذه المخاطر، ستعتمد الباحثة على أنظمة آمنة لجمع البيانات وحفظها، وستؤكّد للموظفين المشاركين أن إجاباتهم لن تُشارك مع إدارة المصرف بشكل فردي، وأن النتائج ستُعرض بصورة مجمّعة لا تسمح بتحديد هوية أي مشارك.

حادي عشر: الإفصاح عن استخدام الأدوات الرقمية. التزاماً بالمعايير الأخلاقية الحديثة، ستفصح الباحثة بشفافية عن أي أدوات رقمية أو ذكاء اصطناعي قد تستخدمها في مراحل البحث المختلفة، سواء في تحليل البيانات أو في التدقيق اللغوي أو في تنظيم المراجع، مع التأكيد على أن هذه الأدوات تُستخدم كأدوات مساعدة فقط، وأن المحتوى الفكري للبحث وتحليلاته واستنتاجاته من إنتاج الباحثة الشخصي

سابعاً: الخاتمة

تناول هذا التقرير موضوع أخلاقيات البحث العلمي من جوانبه النظرية والتطبيقية، وقد تبين من خلال العرض أن الالتزام بهذه الأخلاقيات لا يُمثل خياراً تكميلياً يمكن للباحث التغافل عنه، بل هو شرط أساسي لإنتاج بحث علمي رصين يستحق أن يُضاف إلى رصيد المعرفة الإنسانية. وقد بين التقرير أن أخلاقيات البحث تقوم على منظومة متكاملة من المبادئ التي تشمل الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة والمسؤولية الاجتماعية، وأن الإخلال بأي من هذه المبادئ ينعكس سلباً على جودة البحث ومصداقيته وعلى سمعة الباحث ومؤسسته.

كما استعرض التقرير أهم القضايا الأخلاقية التي قد يواجهها الباحث، كالانتحال العلمي وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح، وأظهر أن الوعي بهذه القضايا يُمثل الخطوة الأولى نحو تجنبها. وقد أوضح التقرير كذلك أن المنظومة الدولية والمحلية لأخلاقيات البحث قد تطورت بشكل ملحوظ، وأصبحت تُوفر للباحث إطاراً مرجعياً يُعينه على الالتزام بالمعايير الأخلاقية المتفق عليها.

وقد ركز التقرير في جزئه التطبيقي على بيان كيفية تطبيق هذه المبادئ على الدراسة المقترحة حول أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في مصرف الراجحي، وأظهر أن طبيعة هذه الدراسة التي تتعامل مع بيئة مصرفية حساسة تستلزم درجة عالية من اليقظة الأخلاقية في جميع مراحل البحث، بدءاً من تصميم أدوات الدراسة، مروراً بجمع البيانات وحفظها، وانتهاءً بعرض النتائج وتوصياتها.

وتؤكد الباحثة في ختام هذا التقرير التزامها الكامل بمبادئ أخلاقيات البحث العلمي في جميع مراحل دراستها، وحرصها على أن تكون هذه الدراسة نموذجاً يجمع بين الرصانة العلمية والالتزام الأخلاقي. كما تؤكد أن الالتزام بأخلاقيات البحث لا ينبغي أن يُنظر إليه كقيود تحدّ من حرية الباحث، بل كضمانات تحمي قيمة بحثه وتضمن قبوله علمياً واجتماعياً. وتوصي الباحثة الباحثين الآخرين، خاصة طلاب البكالوريوس والدراسات العليا، بضرورة الاهتمام المبكر بدراسة أخلاقيات البحث العلمي قبل الشروع في أي عمل بحثي، وبضرورة الرجوع إلى لجان أخلاقيات البحث في مؤسساتهم عند مواجهة أي إشكال أخلاقي، وبالحرص على الإطلاع المستمر على المستجدات في هذا المجال، خاصة في ضوء التحديات الجديدة التي تفرضها التقنيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي التوليدي..

ثامناً: قائمة المراجع

المراجع العربية:

بدر، أحمد. (2019). *أصول البحث العلمي ومناهجه* (الطبعة الثامنة). القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

حسام الدين، نور الدين أحمد، وشقراني، محمد. (2024). دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة: دراسة حالة تطبيق محطتي لمؤسسة سوق رال. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، ١٠(1)، ١٦٥-١٨٠.

سويب، علي مصطفى، وأبو سيف، إسلام حمدان. (2024). أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية على شركة ليببانا للهاتف المحمول. *مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال*، (١١)، عدد خاص، ١٥١-١٧٢.

عبد الرحمن، عبد الله بن محمد. (2021). *أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: المبادئ والتطبيقات*. الرياض: دار جامعة الملك سعود للنشر.

العساف، صالح بن حمد. (2020). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.

العمير، جود بنت عبدالله، والجبر، نورة بنت عماد. (٢٠٢٥). أثر التحول الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية. *مجلة المحاسبة والمراجعة*، (2)، ٣٨٥-٤٢٩.

مداس، حبيبة. (٢٠٢٥). أثر تمويل البحث والتطوير على تحسين الخدمات: دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر. *مجلة اقتصاد المال والأعمال*.

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, DC: APA.

Dias, A. M., Carvalho, A. M., & Sampaio, P. (2022). Quality 4.0: Literature review analysis, definition and impacts of the digital transformation process on quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1312-1335.

Emran, H. A., Salem, M. A., & El-hony, F. M. (2025). The impact of digital transformation strategies on the quality of health services: Field study. *Journal of Educational Analytics (JEDA)*, 4(4), 1079-1090.

Israel, M., & Hay, I. (2019). *Research ethics for social scientists: Between ethical conduct and regulatory compliance* (2nd ed.). London: SAGE Publications.

Manser Payne, E. H., Dahl, A. J., & Peltier, J. (2021). Digital servitization value cocreation framework for AI services: A research agenda for digital transformation in

11

financial service ecosystems. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 15(2), 200-222.

Resnik, D. B. (2020). *The ethics of research with human subjects: Protecting people, advancing science, promoting trust*. Cham, Switzerland: Springer.

Schimmer-Beck, R., Levitt, M., & Geller, G. (2021). Research misconduct in the biomedical sciences: Causes, consequences, and prevention strategies. *Accountability in Research*, 28(5), 287-310.