

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة الأعمال



أثر جودة التدريب البيعي على معدل التحويل في التسويق الهاتفي: دراسة ميدانية على موظفي التسويق الهاتفي في مدينة الرياض

إعداد الطالبة/

أريج محمد عالم

الرقم الجامعي: ٢٥٣٠٠١٤٥٩

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: ٢٠٢٦

المقدمة

يُعد البحث العلمي ركيزة أساسية من ركائز التقدم المعرفي والتطور الحضاري، فهو الأداة المنهجية التي تستخدمها المجتمعات لفهم الظواهر المحيطة بها وتفسيرها والتنبؤ بها، ومن ثم التحكم فيها وتوجيهها بما يخدم الصالح العام. غير أن البحث العلمي، على الرغم من أهميته البالغة، لا يمكن أن يمارس في فراغ أخلاقي؛ إذ لا تنفصل الممارسة البحثية عن منظومة القيم والمبادئ التي تحكم سلوك الباحث وتوجه قراراته في كل مرحلة من مراحل دراسته، بدءاً من صياغة المشكلة البحثية ومروراً بجمع البيانات وتحليلها ووصولاً إلى نشر النتائج وتعميمها. وهنا يبرز مفهوم أخلاقيات البحث العلمي بوصفه الإطار المعياري الذي يضمن ممارسة البحث بطريقة مسؤولة تحترم حقوق الإنسان وتضمن كرامته وتحمي المجتمع من الأضرار المحتملة (شقيير، ٢٠١٨).

وتُعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ والقواعد والمعايير الأخلاقية التي تحكم سلوك الباحثين أثناء ممارستهم للبحث العلمي، وتهدف إلى ضمان النزاهة والموضوعية والأمانة في جميع مراحل العملية البحثية، وحماية حقوق المشاركين في البحث وخصوصياتهم وكرامتهم الإنسانية" (العساف، ٢٠١٢، ص ٤٥). ويُعرّفها Resnik (2020) بأنها "تطبيق المبادئ الأخلاقية الأساسية على النشاط البحثي، وتشمل القواعد التي تضبط الممارسة البحثية وتضمن التزام الباحثين بمعايير السلوك المسؤول في إجراء البحوث ونشر نتائجها". أما الجمعية الأمريكية لعلم النفس [APA, American Psychological Association] (2020) فتتظر إلى أخلاقيات البحث العلمي باعتبارها "المعايير المهنية التي توجه الباحثين نحو الممارسة المسؤولة، وتشمل مبادئ الإحسان وعدم الإضرار، والمسؤولية، والنزاهة، والعدالة، واحترام حقوق الأفراد وكرامتهم".

ويكتسب الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أهمية مضاعفة في الدراسات الميدانية التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مع البشر بوصفهم مشاركين في البحث، وهو ما ينطبق تماماً على الدراسة الحالية التي تستهدف موظفي التسويق الهاتفي في شركات الاتصالات بمدينة الرياض. فهؤلاء الموظفون ليسوا مجرد "مصادر للبيانات"، بل هم بشر لهم حقوق يجب احترامها وكرامة يجب صونها وخصوصية يجب حمايتها. كما أن طبيعة عملهم في بيئة تسويقية تنافسية حساسة تجعل من الضروري التعامل مع المعلومات التي يدلون بها بقدر عالٍ من المسؤولية الأخلاقية، لاسيما أن بعض هذه المعلومات قد تتعلق بأدائهم الوظيفي ومعدلات تحويلهم البيعية التي تُعد مؤشرات تقييم حساسة في بيئة العمل.

ويهدف هذا التقرير إلى استعراض أخلاقيات البحث العلمي من منظور نظري وتطبيقي، حيث يتناول المبادئ الأساسية للأخلاقيات البحثية، ويناقش أبرز القضايا والمشكلات الأخلاقية التي قد تواجه الباحث، ويستعرض القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث، ثم يُطبّق هذه المبادئ والقواعد تطبيقاً عملياً على موضوع الدراسة الحالية: "أثر جودة التدريب البيعي على معدل التحويل في التسويق الهاتفي". وبهذا يُشكل التقرير خارطة طريق أخلاقية تسترشد بها الباحثة في جميع مراحل دراستها الميدانية، بما يضمن التزامها بأعلى معايير النزاهة والمسؤولية العلمية.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانة محورية في المنظومة الأكاديمية العالمية، ولا تعدو هذه المكانة أن تكون انعكاساً للأدوار الجوهرية التي تؤديها هذه الأخلاقيات في ضمان جودة البحث ومصداقيته وأمانه للمجتمع. وتتجلى أهمية أخلاقيات البحث العلمي في عدة أبعاد مترابطة، يمكن إيجازها على النحو التالي:

أولاً: ضمان جودة البحث ومصداقية نتائجه يُشكل الالتزام بالأخلاقيات العلمية الضمانة الأساسية لجودة المخرجات البحثية، فالباحث الذي يلتزم بالأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية يُنتج معرفة موثوقة يُعتمد بها، في حين أن الإخلال بهذه المبادئ – كارتكاب الانتحال أو تزوير البيانات أو التحيز في التحليل – يُنتج معرفة مشوهة لا يمكن الركون إليها، بل قد تؤدي إلى قرارات خاطئة تضر بالأفراد والمؤسسات والمجتمعات. وقد أكدت دراسة (Fanelli, 2009) أن الممارسات غير الأخلاقية في البحث تقوض ثقة الجمهور في العلم والمؤسسات العلمية، وتهدد الموارد المالية والبشرية المخصصة للبحث والتطوير. وفي سياق الدراسة الحالية، فإن الالتزام بدقة جمع البيانات وتحليلها بأمانة يضمن أن تكون النتائج المتعلقة بأثر جودة التدريب البيعي على معدل التحويل نتائج حقيقية يمكن لشركات الاتصالات ومراكز التسويق الهاتفي أن تبني عليها قراراتها التطويرية بثقة واطمئنان.

ثانياً: حماية حقوق المشاركين وكرامتهم الإنسانية يُعد احترام كرامة المشاركين في البحث وصون حقوقهم الأساسية من أسمى غايات أخلاقيات البحث العلمي، ويتجلى ذلك في مبادئ جوهرية كالموافقة المستنيرة التي تضمن مشاركة الأفراد في البحث عن طوعية وبعد إدراك كامل لطبيعة الدراسة وأهدافها ومخاطرها المحتملة، والسرية التي تضمن عدم إفشاء معلوماتهم الشخصية أو ربط بياناتهم بهوياتهم دون إذنهم الصريح، وحقهم في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون التعرض لأي ضرر أو عقوبة (Shamoo & Resnik, 2015). وفي الدراسة الحالية، فإن موظفي التسويق الهاتفي الذين سيشكلون عينة البحث لهم الحق الكامل في معرفة الغرض من جمع بياناتهم وكيفية استخدامها، وفي رفض المشاركة أو الانسحاب في أي لحظة دون أن يؤثر ذلك على وضعهم الوظيفي أو علاقتهم بمؤسساتهم.

ثالثاً: حماية المجتمع من الأضرار المحتملة لا تقتصر وظيفة أخلاقيات البحث العلمي على حماية المشاركين فحسب، بل تمتد لتشمل حماية المجتمع ككل من الأضرار التي قد تنجم عن الأبحاث غير الأخلاقية. فالبحوث التي تنشر نتائج مضللة أو مزورة قد تؤدي إلى تبني سياسات خاطئة أو ممارسات ضارة، كما أن البحوث التي تنتهك خصوصية المشاركين أو تعرضهم للأذى النفسي أو الاجتماعي تُلحق ضرراً بالنسيج الاجتماعي وتقوض ثقة الناس في المؤسسات البحثية. (Oliver, 2010) وفي سياق الدراسة الحالية، فإن الالتزام بالمعايير الأخلاقية يضمن أن التوصيات التي ستخرج بها الدراسة لتطوير برامج التدريب البيعي في شركات الاتصالات السعودية ستكون توصيات مبنية على أسس علمية سليمة، تعود بالنفع على هذه الشركات وعلى موظفيها وعلى الاقتصاد الوطني ككل، بدلاً من أن تكون توصيات مشوهة قد تؤدي إلى إهدار الموارد أو الإضرار بمصالح العاملين.

رابعاً: تعزيز الثقة في المؤسسات العلمية والبحثية يسهم التزام الباحثين بأخلاقيات البحث العلمي في تعزيز ثقة المجتمع – أفراداً ومؤسسات – في العلم والعلماء وفي مخرجات البحث العلمي. وهذه الثقة ضرورية

لاستمرار الدعم المجتمعي للبحث العلمي، سواء من خلال التمويل الحكومي والخاص، أو من خلال تشجيع الأفراد على المشاركة في الدراسات البحثية. وعلى النقيض من ذلك، تؤدي الفضائح الأخلاقية في البحث العلمي إلى تآكل هذه الثقة وإضعاف مكانة المؤسسات العلمية في المجتمع. (Steneck, 2007) وتبرز أهمية هذا البُعد في الدراسة الحالية من خلال حاجة الباحثة إلى بناء علاقة ثقة مع شركات الاتصالات التي ستجمع منها البيانات ومع الموظفين الذين سيشاركون في ملء الاستبانات، وهذه الثقة لا تُبنى إلا من خلال الالتزام الصارم بالشفافية والنزاهة واحترام الخصوصية في جميع مراحل البحث.

خامساً: تأسيس ثقافة بحثية مسؤولة للأجيال القادمة من الباحثين تُسهم أخلاقيات البحث العلمي في تأسيس ثقافة بحثية مسؤولة تنتقل عبر الأجيال المتعاقبة من الباحثين، فطلاب الدراسات العليا الذين يتدربون على الالتزام بالمعايير الأخلاقية في بحوثهم يصبحون قدوة لزملائهم وطلابهم في المستقبل، مما يخلق دورة إيجابية من الممارسة البحثية المسؤولة. (Macfarlane, 2009) وفي هذا السياق، يكتسب هذا التقرير أهميته بالنسبة للباحثة – طالبة الماجستير في إدارة المشاريع – بوصفه وثيقة تأسيسية ترسم لها الطريق نحو ممارسة بحثية أخلاقية في دراستها الحالية وفي مسيرتها البحثية المستقبلية.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ الأساسية وفيما يلي استعراض لأبرز هذه المبادئ مع تقديم أمثلة توضيحية مرتبطة بالدراسة الحالية.

3.1 الأمانة العلمية (Scientific Honesty)

تعريف المبدأ: تُعرف الأمانة العلمية بأنها التزام الباحث بالصدق والدقة في جميع مراحل البحث العلمي، من صياغة الفروض وأسئلة الدراسة إلى جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج وتوثيق المصادر، دون تحريف أو تزيف أو إخفاء متعمد لأي معلومة. وتُعد الأمانة العلمية حجر الزاوية في المنظومة الأخلاقية للبحث العلمي، إذ لا يمكن تصور بحث علمي موثوق في غياب الصدق في التعامل مع البيانات والمعلومات (شحاتة، ٢٠١٩).

3.2 النزاهة (Integrity)

تعريف المبدأ: تُشير النزاهة في البحث العلمي إلى اتساق الباحث وثباته على المبادئ الأخلاقية والقيم المهنية في جميع ممارساته البحثية، بحيث لا تتأثر قراراته البحثية بالمصالح الشخصية أو الضغوط الخارجية أو الإغراءات المادية. وتتجاوز النزاهة مجرد الالتزام بالقواعد الرسمية لتشمل التصرف بطريقة تتفق مع الروح العامة لأخلاقيات البحثية حتى في الحالات التي لا تغطيها لوائح مكتوبة. (Resnik, 2020)

3.3 الموضوعية (Objectivity)

تعريف المبدأ: تُعرف الموضوعية بأنها قدرة الباحث على فصل ذاته بآرائها وتحيزاتها وقناعاتها المسبقة عن عملية البحث العلمي، بحيث تستند النتائج والاستنتاجات إلى الأدلة والبراهين الموضوعية لا إلى الرغبات

والتوقعات الشخصية. وتتطلب الموضوعية من الباحث تصميم أدوات جمع البيانات وتحليلها بطريقة تقلل من احتمالات التحيز، والنظر إلى البيانات من زوايا متعددة قبل الوصول إلى استنتاجات نهائية (العساف، ٢٠١٢).

3.4 السرية (Confidentiality)

تعريف المبدأ: تُعرف السرية في البحث العلمي بأنها التزام الباحث بحماية معلومات المشاركين في البحث وعدم إفشائها لأي طرف ثالث دون إذن صريح منهم، وتشمل هذه المعلومات البيانات الشخصية (كالاسم والرقم الوظيفي) والبيانات التي قد تُستخدم للتعرف على هوية المشارك بشكل غير مباشر. وتختلف السرية عن "إخفاء الهوية" (Anonymity) "في أن إخفاء الهوية يعني عدم تمكن الباحث نفسه من ربط البيانات بهوية المشارك، في حين تعني السرية أن الباحث يستطيع الربط لكنه يتعهد بعدم إفشاء هذه المعلومة (Oliver, 2010).

3.5 الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

تعريف المبدأ: تُعد الموافقة المستنيرة حجر الزاوية في البحوث التي تشمل مشاركين من البشر، وتُعرف بأنها العملية التي يقوم الباحث من خلالها بتزويد المشاركين المحتملين بمعلومات كافية وواضحة عن طبيعة الدراسة وأهدافها وإجراءاتها والمخاطر والفوائد المحتملة، ومن ثم الحصول على موافقتهم الطوعية على المشاركة بعد أن يكونوا قد فهموا هذه المعلومات فهماً كاملاً. وتستند الموافقة المستنيرة إلى مبدأ احترام استقلالية الأفراد وحقوقهم في تقرير مصيرهم. (Shamoo & Resnik, 2015)

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

على الرغم من وضوح المبادئ الأخلاقية المنظمة للبحث العلمي، فإن الممارسة البحثية الفعلية تشهد وقوع العديد من الإشكاليات والتجاوزات الأخلاقية التي تتراوح بين المخالفات البسيطة غير المقصودة والانتهاكات الجسيمة المتعمدة. وفيما يلي استعراض لأبرز هذه القضايا مع تقديم أمثلة مرتبطة بالدراسة الحالية.

4.1 الانتحال العلمي (Plagiarism)

يُعد الانتحال العلمي من أكثر القضايا الأخلاقية شيوعاً وخطورة في البحث العلمي، ويُقصد به "استخدام أفكار أو كلمات أو نتائج الآخرين دون إسنادها إليهم إسناداً صحيحاً، سواء كان ذلك عن قصد أو عن غير قصد، مما يوحي بأنها من إنتاج الباحث نفسه". ويتخذ الانتحال أشكالاً متعددة تشمل: النقل الحرفي للنص دون استخدام علامات الاقتباس أو ذكر المصدر، وإعادة صياغة نص دون الإشارة إلى مصدره الأصلي، وترجمة نصوص من لغة إلى أخرى دون توثيق المصدر، واستخدام بيانات أو نتائج الغير دون إذن أو إسناد (شحاتة، ٢٠١٩).

4.2 تزوير البيانات وتلفيقها (Data Fabrication and Falsification)

يُقصد بتزوير البيانات التلاعب المتعمد ببيانات البحث أو نتائجه بهدف تقديم صورة مخالفة للحقيقة، ويتخذ شكلين رئيسيين: (أ) تلفيق البيانات: (Fabrication) وهو اختلاق بيانات أو نتائج لم تُجمع أو تُقاس فعلياً، كأن يدعي الباحث أنه ورّع ٤٠٠ استبانة واسترد ٣٤١ منها بينما لم يُوزع شيئاً في الواقع. (ب) تحريف البيانات: (Falsification) وهو تغيير البيانات الحقيقية أو حذف أجزاء منها أو "تعديل" نتائج التحليل الإحصائي

للتوافق مع الفروض المطلوبة، كأن يحذف باحث استجابات متطرفة لأنها "لا تعجبه" أو يغير قيم معاملات الارتباط لجعلها دالة إحصائياً. (Resnik, 2020)

4.3 التحيز (Bias)

يُعرف التحيز في البحث العلمي بأنه "الميل المنهجي – سواء كان واعياً أو غير واعٍ – نحو نتائج أو استنتاجات معينة على حساب غيرها، مما يُخل بموضوعية البحث ويُضعف مصداقيته". ويتخذ التحيز أشكالاً متعددة منها: تحيز الاختيار (Selection Bias) ويحدث عندما لا تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي بسبب طريقة اختيارها، وتحيز القياس (Measurement Bias) ويحدث عندما تكون أداة القياس مصممة بطريقة تُفضي إلى نتائج معينة، وتحيز التأكيد (Confirmation Bias) ويحدث عندما يميل الباحث إلى جمع وتفسير البيانات بطريقة تؤكد معتقداته أو فروضه المسبقة. (Oliver, 2010)

4.4 انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

يُقصد بانتهاك الخصوصية في البحث العلمي "جمع معلومات شخصية عن المشاركين أو استخدامها أو إفشائها بطريقة تتجاوز ما تم الاتفاق عليه معهم وما يأذن به القانون". ويتجاوز مفهوم الخصوصية مجرد حماية الاسم والهوية ليشمل حماية المعلومات الحساسة التي قد تضر بالمشارك إذا أُطلع عليها آخرون، كالمعلومات المتعلقة بأدائه الوظيفي أو وضعه الصحي أو آرائه السياسية. وتزداد حساسية هذه القضية في عصر البيانات الرقمية الذي أصبحت فيه عمليات جمع البيانات وتخزينها ومشاركتها أكثر سهولة وأكثر عرضة للاختراق. (Shamoo & Resnik, 2015).

4.5 تضارب المصالح (Conflict of Interest)

يُقصد بتضارب المصالح في البحث العلمي "الحالة التي تتأثر فيها موضوعية الباحث أو نزاهته – أو يُتوقع أن تتأثر – بسبب مصلحة شخصية أو مالية أو مهنية متعارضة مع واجباته البحثية". وقد يكون تضارب المصالح فعلياً أو محتملاً أو مُتصوِّراً (يبدو للآخرين وكأنه تضارب حتى لو لم يكن كذلك فعلياً). ولا يقتصر تضارب المصالح على المكاسب المالية المباشرة، بل قد يشمل السعي إلى ترقية وظيفية أو الحصول على تمويل بحثي أو تعزيز السمعة الشخصية. (Resnik, 2020)

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لا تُترك أخلاقيات البحث العلمي للضمير الفردي للباحث وحده، بل تخضع لمنظومة متكاملة من القواعد واللوائح التنظيمية التي تضبط الممارسة البحثية على المستويات المؤسسية والوطنية والدولية. وفيما يلي استعراض لأبرز هذه القواعد واللوائح.

5.1 لجان أخلاقيات البحث المؤسسية (IRB)

تُعرف لجنة أخلاقيات البحث المؤسسية (Institutional Review Board – IRB) بأنها "الجنة مستقلة تُشكّل داخل المؤسسات الأكاديمية والبحثية لمراجعة مقترحات البحوث التي تشمل مشاركين من البشر، بهدف ضمان حماية حقوق هؤلاء المشاركين وسلامتهم وكرامتهم". وتضطلع هذه اللجان بمهام أساسية تشمل:

مراجعة بروتوكول البحث قبل بدء التنفيذ للتأكد من استيفائه للمعايير الأخلاقية، وتقييم إجراءات الحصول على الموافقة المستنيرة، والتحقق من كفاية تدابير حماية سرية البيانات، والموازنة بين الفوائد المرجوة من البحث والمخاطر المحتملة على المشاركين (Hicks, 2006). وتمتلك لجنة IRB صلاحية الموافقة على إجراء البحث كما هو مقترح، أو طلب تعديلات على البروتوكول البحثي، أو رفض البحث برمته إذا كانت المخاطر على المشاركين تفوق الفوائد المرجوة أو إذا كانت إجراءات الحماية غير كافية.

5.2 دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA Ethical Guidelines)

يُعد دليل أخلاقيات البحث الصادر عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) من أكثر الأدلة شمولاً وانتشاراً في تنظيم الممارسة البحثية في العلوم الاجتماعية والسلوكية، وهو المرجع الأساسي الذي تتبناه هذه الدراسة. وينقسم الدليل إلى خمسة مبادئ عامة وعشر معايير محددة، تغطي جوانب متعددة من الممارسة البحثية تشمل: الموافقة المستنيرة (Standard 8.02)، وخداع المشاركين (Standard 8.07)، واستخدام الحيوانات في البحث، وحماية سرية البيانات (Standard 4.01)، وتجنب الانتحال (Standard 8.11)، ودقة نشر النتائج (Standard 8.10). ويُوجب الدليل على الباحثين الحصول على موافقة مؤسسية (IRB) قبل بدء البحث، والإفصاح الكامل عن طبيعة الدراسة للمشاركين، واحترام حقهم في الانسحاب، وضمان عدم تعرضهم لأي ضرر (APA, 2020).

5.3 المعايير الوطنية والدولية الأخرى

إلى جانب دليل APA، تسترشد الدراسة الحالية بمجموعة من المعايير والمبادئ التوجيهية الأخرى التي تشمل: إعلان هلسنكي (Declaration of Helsinki) الذي وضعته الجمعية الطبية العالمية ويُعد المرجع الأخلاقي الأبرز في البحوث التي تشمل مشاركين من البشر، تقرير بلمونت (Belmont Report) بمبادئه الثلاثة الأساسية (احترام الأشخاص، الإحسان، العدالة)، واللوائح الوطنية للمملكة العربية السعودية المتعلقة بأخلاقيات البحث العلمي والتي تشرف عليها اللجنة الوطنية للأخلاقيات الحيوية في مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية والجهات الأكاديمية المختصة في الجامعات السعودية.

التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعد هذا الجزء جوهر التقرير، حيث يتم تطبيق مبادئ وقواعد أخلاقيات البحث العلمي التي تم استعراضها نظرياً على الدراسة الحالية: "أثر جودة التدريب البيعي على معدل التحويل في التسويق الهاتفي: دراسة ميدانية على موظفي التسويق الهاتفي في مدينة الرياض". ويُغطي هذا التطبيق الجوانب الأخلاقية المتعلقة بمنهجية الدراسة وأداة جمع البيانات وطبيعة المشاركين والمخاطر المحتملة وإجراءات الحماية المعتمدة.

6.1 كفاية جمع البيانات في ضوء المبادئ الأخلاقية

تستند الدراسة الحالية – كما هو مبين في مقترح البحث – إلى المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة مكونة من ٣٤١ مفردة (كحد أدنى) من العاملين في أقسام التسويق الهاتفي والمبيعات الهاتفية بشركات الاتصالات الكبرى في المملكة العربية السعودية (STC)، موبيلي، زين

السعودية)، وسيتم توزيع ٤٠٠ استبانة لتعويض الفاقد المتوقع. ويتم تطبيق المبادئ الأخلاقية على عملية جمع البيانات على النحو التالي:

أولاً: تصميم الاستبانة وفق معايير أخلاقية. صُممت فقرات الاستبانة البالغ عددها ٢٦ فقرة (١٦ فقرة لقياس أبعاد جودة التدريب البيعي الأربعة + ١٠ فقرات لقياس معدل التحويل) وفق صياغة محايدة تخلو من العبارات الموحية أو الموجهة. فعلى سبيل المثال، لم تُصغ فقرة من قبيل: "مما لا شك فيه أن المدربين الأكفاء يُحدثون فرقاً كبيراً في أدائكم"، بل صيغت بطريقة تقيس إدراك المستجيب دون إملاء الإجابة عليه: "يملك المدربون الذين درّبوني خبرة ميدانية كافية في مجال البيع الهاتفي". ويُتيح مقياس ليكرت الخماسي (من "لا أوافق بشدة" إلى "أوافق بشدة") للمستجيب التعبير عن درجة موافقته بدقة دون إكراه على اختيار إجابة محددة. كما روعي في تصميم الاستبانة ألا تتضمن أي فقرات قد تُسبب إحراجاً أو ضيقاً للمستجيب، كالأسئلة المتعلقة بدخله المالي أو تقييمه الشخصي لزملائه أو مشرفيه.

ثانياً: الحصول على الموافقة المستنيرة. سُسّتهل الاستبانة – في نسختها الورقية والإلكترونية – بفقرة تمهيدية واضحة ومباشرة تتضمن العناصر التالية: (أ) التعريف بالباحثة والجهة الأكاديمية المشرفة على الدراسة (جامعة ميدأوشن، كلية الإدارة، برنامج الماجستير في إدارة المشاريع). (ب) بيان عنوان الدراسة وأهدافها العامة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة التدريب البيعي على معدل التحويل في التسويق الهاتفي، وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير. (ج) توضيح طبيعة المشاركة: "تتطلب المشاركة الإجابة على أسئلة استبانة تستغرق حوالي ١٠-١٥ دقيقة". (د) التأكيد على طوعية المشاركة: "مشارككم في هذه الدراسة طوعية تماماً، ويمكنكم التوقف عن الإجابة في أي وقت دون إبداء أسباب ودون أن يترتب على ذلك أي أثر على وضعكم الوظيفي". (هـ) التأكيد على السرية: "سُعامل جميع الإجابات بسرية تامة، وسُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ولن تُنسب أي إجابة لشخصكم الكريم، وسُعرض النتائج بشكل مجمع فقط". (و) تقديم معلومات التواصل: "لأي استفسار حول الدراسة، يمكنكم التواصل مع الباحثة على البريد الإلكتروني: [بريد إلكتروني جامعي]". وسُعتبر شروع المشارك في ملء الاستبانة واستكمالها بمثابة موافقة ضمنية مستنيرة على المشاركة.

ثالثاً: اختيار العينة بطريقة أخلاقية. سيتم اختيار عينة الدراسة وفق أسلوب العينة العشوائية الطبقية الذي يضمن تمثيلاً متوازناً لمختلف المستويات الوظيفية (موظفو بيع هاتفي ٧٥٪، مشرفون ١٨٪، مديرون ٧٪) ولمختلف شركات الاتصالات الثلاث، وذلك لضمان عدم تحيز العينة وتعميم النتائج بشكل أكثر دقة. كما سيتم التواصل مع إدارات الموارد البشرية أو إدارات مراكز الاتصال في الشركات المستهدفة للحصول على إذن بتوزيع الاستبانات، مع التأكيد على أن المشاركة فردية وطوعية ولا تمثل موقفاً رسمياً للشركة. ولن يتم استخدام أي أسلوب من أساليب الإكراه أو الترغيب المبالغ فيه لحث الموظفين على المشاركة.

رابعاً: حماية سرية البيانات وأمانها. سيتم جمع البيانات عبر منصتين: (أ) استبانات ورقية تُوزع وتُجمع في مقر العمل بعد التنسيق مع الإدارات المختصة، وتُحفظ في حافظة مغلقة لا يصل إليها إلا الباحثة. (ب) استبانات إلكترونية عبر Google Forms بإعدادات لا تجمع عناوين البريد الإلكتروني للمستجيبين تلقائياً. وبعد إدخال البيانات الورقية إلى قاعدة البيانات الإلكترونية، سَتُحفظ الاستبانات الورقية في خزانة آمنة في

مقر الباحثة لمدة لا تقل عن سنة دراسية واحدة بعد الانتهاء من الدراسة (وفقاً للمتطلبات الأكاديمية)، ثم يتم إتلافها بطريقة آمنة (تمزيق أو حرق). أما قاعدة البيانات الإلكترونية فستُحفظ في حاسوب الباحثة الشخصي المحمي بكلمة مرور قوية، مع نسخة احتياطية مشفرة على خدمة تخزين سحابي آمنة) مثل Google Drive بإعدادات مشاركة مقيدة. (ولن يتم مشاركة قاعدة البيانات الأولية مع أي جهة خارج نطاق الإشراف الأكاديمي (المشرفان على الدراسة ولجنة المناقشة).

6.2 طرق الحفاظ على السرية وإخفاء الهوية

نظراً لأن الدراسة الحالية تتعامل مع بيانات قد تكون حساسة من منظور وظيفي – كمعدلات التحويل البيعية الفردية وتقييم الموظفين لجودة التدريب المقدم من شركاتهم – فإن حماية سرية المشاركين وإخفاء هوياتهم تحتل أولوية قصوى في التصميم الأخلاقي للدراسة، وتحقق هذه الحماية من خلال التدابير التالية:

أولاً: عدم جمع بيانات تعريفية. صُممت الاستبانة بحيث لا تتضمن أي حقل يُمكن من خلاله التعرف المباشر على هوية المستجيب، فلا يُطلب منه الإفصاح عن اسمه أو رقمه الوظيفي أو رقم هاتفه أو بريده الإلكتروني أو أي مُعرّف شخصي آخر. وتقتصر البيانات الديموغرافية المطلوبة على متغيرات عامة لا تُعرّف الفرد بذاته (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، الشركة التي يعمل بها). وتجدر الإشارة هنا إلى أن متغير "الشركة" قد يُشكل خطراً محدوداً على سرية المستجيبين في الشركات صغيرة الحجم أو في الأقسام محدودة العدد، وعليه ستلتزم الباحثة بعدم تقديم نتائج على مستوى الشركة إذا كان عدد المستجيبين من شركة معينة أقل من ١٠ أفراد، لأن ذلك قد يُمكن من الاستدلال على هوياتهم. وفي هذه الحالة، ستُدمج نتائج تلك الشركة مع شركة أخرى أو ستُستبعد من التحليلات على مستوى الشركات.

ثانياً: استخدام الترميز بدلاً من الهوية. عند إدخال البيانات إلى برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، سيتم ترميز كل استبانة برقم تسلسلي (١، ٢، ٣... إلخ) دون أي رابط بين هذا الرقم وهوية المستجيب. ولن يتم إنشاء أي ملف "مفتاح" يربط بين الأرقام التسلسلية وهويات المستجيبين، لأن الاستبانات من الأساس لا تحوي بيانات تعريفية. أما بالنسبة للاستبانات الإلكترونية، فسيتم ضبط إعدادات Google Forms على "عدم جمع عناوين البريد الإلكتروني"، ولن يُطلب من المستجيب تسجيل الدخول إلى حسابه في Google لملء الاستبانة.

ثالثاً: عرض النتائج على المستوى المجمع. ستُعرض نتائج الدراسة في التقرير النهائي على المستوى المجمع (Aggregate Level) فقط، أي كمتوسطات ونسب مئوية ومعاملات ارتباط وانحدار للمجموعات ككل. ولن يتم عرض أي استجابات فردية أو تمكين أي قارئ من تتبع إجابة معينة إلى فرد محدد. فعلى سبيل المثال، قد يُذكر في النتائج أن "٧٢٪ من أفراد العينة يوافقون على أن المحتوى التدريبي محدث ومرتببط بالواقع الميداني"، دون إيراد تفاصيل عن استجابة فرد بعينه.

رابعاً: حماية البيانات في مرحلة النشر. عند نشر نتائج الدراسة (في الرسالة الجامعية أو في أوراق علمية لاحقة)، ستُتخذ احتياطات إضافية تشمل: (أ) عدم ذكر أسماء الشركات المبحوثة صراحة إذا كان ذلك قد يعرضها أو يعرض موظفيها للضرر، والاكتفاء بتوصيفها كـ "شركات اتصالات كبرى عاملة في المملكة العربية السعودية". (ب) استخدام فئات عمرية وخبرية واسعة بما يكفي لمنع التعرف على الأفراد (مثلاً "٢٥-

٣٠ سنة "بدلاً من ذكر العمر الدقيق). (ج) التأكد من عدم وجود أي معلومات في النص المنشور تسمح بالاستدلال غير المباشر على هوية المشاركين.

6.3 آلية الحصول على الموافقة المستنيرة

تستند آلية الحصول على الموافقة المستنيرة في هذه الدراسة إلى مبدأ أن البحث لا ينطوي على مخاطر تتجاوز الحد الأدنى (Minimal Risk)، وأن المشاركين جميعاً بالغون عاقلون قادرين على اتخاذ قرارهم بأنفسهم، وأن إجراءات البحث لا تتضمن أي تدخل تجريبي أو خداع. وبناءً على ذلك، تم اعتماد الموافقة المستنيرة الضمنية (Implied Informed Consent) التي تتحقق بقراءة المشارك للفقرة التمهيدية في بداية الاستبانة (التي تحتوي على جميع عناصر الموافقة المستنيرة) وقيامه بملء الاستبانة واستكمالها. ويُعد هذا الإجراء متوافقاً مع الممارسات المعيارية في البحوث المسحية في العلوم الاجتماعية (APA, 2020, Standard 8.05).

6.4 تقييم المخاطر المحتملة وإجراءات الحد منها

على الرغم من أن هذه الدراسة لا تنطوي على مخاطر جسدية أو نفسية جسيمة، إلا أن الباحثة تدرك وجود بعض المخاطر المحدودة التي قد تنجم عن المشاركة، وقد بُذلت جهود حثيثة لتحديد هذه المخاطر والحد منها، وذلك على النحو التالي:

المخاطر النفسية والاجتماعية:

- **الخطر:** قد يشعر بعض الموظفين بعدم الارتياح أو القلق عند الإجابة عن أسئلة تتعلق بمعدلات تحويلهم البيعية، خصوصاً إذا كانت معدلاتهم أقل من المستهدف، وقد يخشون من إمكانية اطلاع مدراءهم على إجاباتهم. **إجراءات الحد من الخطر:** (أ) التأكيد المتكرر في الفقرة التمهيدية وفي بداية كل قسم من الاستبانة على سرية البيانات وعدم إمكانية ربط الإجابات بهوية المستجيب. (ب) صياغة فقرات معدل التحويل بصيغة عامة لا تطلب أرقاماً دقيقة، بل تقيس إدراك المستجيب العام لأدائه (مثلاً: "أحقق باستمرار الحصص البيعية المستهدفة مني شهرياً" بدلاً من "ما هو معدل تحويلك الشهري؟ اكتب الرقم"). (ج) تقديم الاستبانة بطريقة لا تُوحي بأنها اختبار أو تقييم، بل استطلاع لرأي الموظف حول تجربته التدريبية.
- **الخطر:** قد يشعر بعض الموظفين بالضغط للمشاركة لأن الاستبانة تُوزع في مقر عملهم، وقد يخشون من أن رفض المشاركة سيُفسر سلباً من قبل المشرفين. **إجراءات الحد من الخطر:** (أ) التأكيد في الفقرة التمهيدية على أن المشاركة طوعية تماماً وأن عدم المشاركة لن يؤثر على الوضع الوظيفي بأي شكل. (ب) توزيع الاستبانات بطريقة لا تُتيح للمشرفين معرفة من شارك ومن لم يشارك (مثلاً: ترك الاستبانات في مكان عام مع صندوق تجميع مغلق، أو توزيع رابط إلكتروني عبر البريد الإلكتروني للجميع مع ترك حرية المشاركة). (ج) عدم مطالبة المشرفين بتشجيع مرؤوسيهـم على المشاركة أو متابعة من شارك منهم.

مخاطر انتهاك الخصوصية:

- **الخطر:** على الرغم من عدم جمع بيانات تعريفية مباشرة، قد يتمكن شخص مطلع على بيانات الشركة من الاستدلال على هوية بعض المستجيبين من خلال تجميع المعلومات الديموغرافية (مثلاً: أنثى، مديرة، شركة صغيرة، فئة عمرية محددة). (**إجراءات الحد من الخطر:** (أ) عدم عرض نتائج أي مجموعة فرعية يقل عدد أفرادها عن ١٠ أفراد. (ب) تجميع الفئات العمرية والخبرية إذا كانت متناثرة (مثلاً دمج "أكثر من ١٥ سنة خبرة" مع "١٠-١٥ سنة" في فئة واحدة "١٠ سنوات فأكثر"). (ج) التأكد من خلو التقارير المنشورة من أي اقتباسات مباشرة من استبانات فردية يمكن أن تُعرف قائلها من خلال أسلوبه.

مخاطر تضارب المصالح:

- **الخطر:** قد تكون الباحثة أو المشرفون على الدراسة على علاقة مهنية سابقة أو حالية بإحدى الشركات المبحوثة، مما قد يُثير شكوكاً حول موضوعية النتائج. (**إجراءات الحد من الخطر:** (أ) الإفصاح الشفاف في متن الدراسة (في قسم المنهجية أو في حاشية) عن أي علاقات مهنية أو مالية مع الشركات المبحوثة. (ب) تأكيد أن تمويل الدراسة ذاتي من قبل الباحثة وليس من قبل أي من الشركات المبحوثة. (ج) عدم قبول أي مقابل مادي أو عيني من الشركات المبحوثة.

الخاتمة

في ختام هذا التقرير، يتأكد لنا أن أخلاقيات البحث العلمي ليست ترفاً أكاديمياً أو قيوداً بيروقراطية تُضاف إلى أعباء الباحث، بل هي ضمانات أساسية لجودة البحث ومصداقيته وأمانه، وحماية لحقوق المشاركين وكرامتهم، وصون لثقة المجتمع في المؤسسات العلمية والبحثية. وقد استعرض هذا التقرير المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي – الأمانة العلمية، النزاهة، الموضوعية، السرية، والموافقة المستنيرة – وبيّن كيف تتجلى هذه المبادئ في الممارسة البحثية الفعلية من خلال التركيز على الدراسة الحالية حول "أثر جودة التدريب البيعي على معدل التحويل في التسويق الهاتفي".

كما ناقش التقرير أبرز القضايا الأخلاقية التي تهدد نزاهة البحث العلمي، بدءاً من الانتحال العلمي الذي يسرق جهود الآخرين، مروراً بتزوير البيانات الذي يهدم مصداقية النتائج، والتحيز الذي يُعمي الباحث عن الحقيقة، وانتهاك الخصوصية الذي يخون أمانة المشاركين، وصولاً إلى تضارب المصالح الذي يُشوّه موضوعية البحث. وقد قُدم لكل قضية مثال توضيحي مرتبط بالدراسة الحالية، مما يُساعد الباحثة على استيعاب هذه المخاطر وتجنبها في ممارستها البحثية.

وقد أولى التقرير عناية خاصة بالشق التطبيقي الذي يُعد جوهر هذا العمل، حيث تم تطبيق المبادئ الأخلاقية على جميع مراحل الدراسة الميدانية: من تصميم الاستبانة، إلى جمع البيانات، إلى تحليلها وحفظها، إلى نشر النتائج. وتم تحديد المخاطر المحتملة – على محدوديتها في دراسة مسحية كالدراسة الحالية – واقتراح إجراءات عملية للحد منها. كما تم توضيح آلية الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين، وإجراءات حماية سرية بياناتهم وإخفاء هوياتهم، والضمانات المؤسسية التي ستُتخذ قبل بدء الدراسة الميدانية.

المراجع

المراجع العربية

- العساف، صالح بن حمد. (2012). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* (ط ٢). الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- شحاتة، حسن. (2019). *أخلاقيات البحث العلمي: المبادئ والممارسات*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- شكير، زينب. (٢٠١٨). أخلاقيات البحث العلمي: المفاهيم والمعايير والتطبيقات. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، ٢(3)، ٤٥-67.
- نجاح، عائشة؛ ونوري، منير. (٢٠١٦). دور التدريب في تحقيق تنمية المهارات البيعية: دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للمنسوجات TEXALGE بتسمسيلات الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، ٨(2)، ٩٧-107.

المراجع الأجنبية

- Fanelli, D. (2009). How many scientists fabricate and falsify research? A systematic review and meta-analysis of survey data. *PLoS ONE*, 4(5), e5738. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0005738>
- Hicks, L. (2006). The role of institutional review boards in protecting human subjects. *Journal of Research Administration*, 37(1), 15–27.
- Macfarlane, B. (2009). *Researching with integrity: The ethics of academic enquiry*. New York: Routledge.
- Oliver, P. (2010). *The student's guide to research ethics* (2nd ed.). Maidenhead: Open University Press.
- Resnik, D. B. (2020). What is ethics in research and why is it important? *National Institute of Environmental Health Sciences*. <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis>
- Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2015). *Responsible conduct of research* (3rd ed.). New York: Oxford University Press.
- Steneck, N. H. (2007). *ORI introduction to the responsible conduct of research* (Rev. ed.). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.

Wibawa, H. T., Rahardja, E., & Sukresna, I. M. (2017). The influence of sales training quality, sales experience, and smart working on salesman performance. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 16(2), 126–144.