

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

إدارة عامة



أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية – دراسة ميدانية في شركة مباشرة حوادث سعودية

إعداد الطالب:

حسن المطيري

إشراف/

عبدالرحيم نادر

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

تُعدّ أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الجوهرية التي يقوم عليها العمل الأكاديمي الرصين في مختلف التخصصات العلمية والإدارية والاجتماعية، إذ تمثل المنظومة القيمية والمعيارية التي تحكم سلوك الباحث في جميع مراحل دراسته، بدءاً من اختيار الموضوع، ومروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بنشر النتائج وتوظيفها. وقد عرّف بعض الباحثين أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة من القواعد والمبادئ التي توجه الباحث نحو الالتزام بالصدق والأمانة والموضوعية واحترام المشاركين في البحث، وحماية حقوقهم وكرامتهم، وضمان أن تكون النتائج المتوصل إليها معبرة عن الواقع بأمانة دون تحريف أو تزوير. (Resnik, 2020) كما يشير البعض الآخر إلى أن أخلاقيات البحث ليست مجرد التزامات شكلية، بل هي ضمانة أساسية لمصداقية المعرفة العلمية ذاتها، لأن البحث الذي يفتقر إلى الأخلاق يفقد قيمته العلمية ومسوغ وجوده مهما بلغ تطوره المنهجي أو التقني (العساف، ٢٠١٩).

وفي البيئات التطبيقية التي تتعامل مع بيانات حساسة، كبيانات تقارير الحوادث ومطالبات التأمين، تتضاعف أهمية الالتزام الأخلاقي، نظراً لما تنطوي عليه هذه البيانات من معلومات شخصية ومالية وقانونية قد يترتب على إفشائها أو إساءة استخدامها أضرار بالغة بالأفراد والمؤسسات على حد سواء. ومن هنا فإن الباحث في هذا المجال مطالب بمستوى عالٍ من اليقظة الأخلاقية، سواء فيما يتعلق بحماية خصوصية المتعاملين مع شركات التأمين، أو فيما يخص الحفاظ على سرية البيانات التشغيلية للشركة محل الدراسة، أو ضمان عدم استخدام التقارير لأغراض تتعارض مع المصلحة العامة.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم معالجة شاملة لمفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأبعاده الأساسية، واستعراض أهم القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث، والقواعد المنظمة لها، ثم تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث المتعلق بدراسة أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية، وذلك بهدف بيان كيفية ترجمة المبادئ النظرية إلى ممارسات عملية ملموسة داخل سياق بحث ميداني حقيقي.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهميتها من كونها الضمانة الجوهرية لجودة المعرفة المنتجة ومصداقيتها، إذ إن البحث العلمي بطبيعته يسعى إلى الكشف عن الحقائق وتفسير الظواهر، وهذا السعي لا يمكن أن يتحقق في غياب الالتزام بالقيم الأخلاقية التي تحمي مسار البحث من التشويه والتحيز. فعندما يلتزم الباحث بالصدق في جمع البيانات والأمانة في تحليلها، فإن النتائج التي يتوصل إليها تصبح قابلة للاعتماد عليها من قبل المجتمع العلمي وصناع القرار، أما حين تختل هذه القيم فإن النتائج تفقد قيمتها مهما كانت لافقة أو مؤثرة في ظاهرها. (Bryman, 2016)

وتبرز أهمية الأخلاقيات أيضاً في دورها الحمائي للمشاركين في البحث، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، إذ يضمن الالتزام الأخلاقي عدم تعرضهم لأي ضرر مادي أو معنوي نتيجة مشاركتهم، ويصون خصوصيتهم وحقوقهم في الانسحاب وعدم الإفصاح عن هويتهم. وفي سياق الدراسة الحالية المتعلقة بشركات مباشرة الحوادث، فإن المشاركين قد يكونون موظفين تنفيذيين أو فنيين يتعاملون مع بيانات حساسة، مما يجعل حماية هويتهم ووظائفهم من أي تبعات محتملة أمراً في غاية الأهمية.

كذلك ترتبط الأخلاقيات بمصادقية المؤسسة الأكاديمية ذاتها، لأن سمعة الجامعات والكليات تتشكل عبر الزمن من خلال إنتاجها العلمي وقدرة باحثيها على الالتزام بالمعايير الأخلاقية الدولية. فالجامعة التي تتساهل في قضايا كالانتحال أو تزوير البيانات تخسر مكانتها الأكاديمية، في حين أن الجامعة التي تُحكم رقابتها الأخلاقية ترسخ صورتها مؤسسة علمية موثوقة. وفي المملكة العربية السعودية، أولى نظام البحث العلمي والابتكار اهتماماً متنامياً بتطبيق المعايير الأخلاقية، انسجاماً مع التوجهات الوطنية نحو رفع جودة المخرجات البحثية ودعم اقتصاد المعرفة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ومن جهة أخرى، فإن الأخلاقيات تؤدي دوراً حيوياً في حماية المجتمع من الأضرار التي قد تنجم عن إساءة استخدام النتائج البحثية. فحين يتعلق البحث ببيانات تأمينية وحوادث مرورية، فإن أي خلل أخلاقي قد يؤدي إلى الإضرار بالمصلحة العامة، كأن تُستخدم النتائج لتبرير ممارسات غير عادلة في تسوية المطالبات، أو لتمرير تحيزات معينة لصالح طرف على حساب آخر. ومن ثم فإن الالتزام الأخلاقي يضمن أن تظل المعرفة المنتجة في خدمة الصالح العام لا في خدمة مصالح ضيقة.

ويرتبط البعد الأخلاقي كذلك بقابلية تكرار البحث وتعميم نتائجه، فالبحث الذي يُنفذ وفق معايير أخلاقية رصينة يكون قابلاً للتحقق منه ومراجعته من قبل باحثين آخرين، مما يُعزز تراكم المعرفة العلمية وتطورها. أما البحث الذي تشوبه شبهات أخلاقية فإنه ينقطع عن سياق التراكم العلمي، ويصبح عبئاً على التخصص بدلاً من إضافة له. ولهذا فإن موثوقية البحث العلمي ترتبط ارتباطاً عضوياً بأخلاقياته، ولا يمكن الفصل بينهما بأي حال من الأحوال.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الجوهرية التي تشكل في مجموعها إطاراً متكاملًا يوجه الباحث في عمله. ويأتي في مقدمة هذه المبادئ مبدأ **الأمانة العلمية**، الذي يعني التزام الباحث بنسبة الأفكار والاقتباسات إلى أصحابها الحقيقيين، وعدم ادعاء ملكية ما ليس من إنتاجه، سواء في النصوص أو الأفكار أو البيانات أو الأدوات البحثية. ومثال ذلك في الدراسة الحالية أن الباحث حين يستعرض الأدبيات السابقة المتعلقة بجودة البيانات وتسوية المطالبات، فإنه يلتزم بالإشارة إلى المراجع الأصلية مثل دراسة Macedo وزملائه (٢٠٢٣)، ودراسة Vida وTörök (2023)، ودراسة Tekale (2022)، دون انتحال أفكارهم أو تقديمها وكأنها من إنتاجه الخاص.

ويأتي بعد ذلك مبدأ **النزاهة**، الذي يعني الالتزام بالصدق في جميع مراحل البحث، بدءاً من تصميم أدواته وصولاً إلى عرض نتائجه. فالنزاهة تقتضي ألا يخفي الباحث أي بيانات تتعارض مع فرضياته، وألا يُضخم نتائج معينة على حساب أخرى. ومثال ذلك أن الباحث في الدراسة الحالية إذا توصل إلى أن جودة بيانات تقارير الحوادث لا تؤثر بشكل قوي في سرعة التسوية في حالات معينة، فإن النزاهة تقتضي إعلان هذه النتيجة كما هي دون محاولة تطويعها لتتوافق مع الفرضية الأصلية للدراسة.

ويُعدّ مبدأ **الموضوعية** من المبادئ المركزية، إذ يستلزم من الباحث أن يفصل بين قناعاته الشخصية وما تكشفه البيانات الفعلية. والباحث الموضوعي يتعامل مع الواقع كما هو، لا كما يتمنى أن يكون. ومثال ذلك أن الباحث في موضوع المطالبات التأمينية قد يكون لديه انطباع مسبق بأن شركات التأمين تتأخر دائماً في التسوية بسبب أسباب

إدارية، لكن الموضوعية تفرض عليه أن يحلل البيانات بحياد، فقد يكتشف أن أسباب التأخر مرتبطة فعليًا بجودة التقارير الواردة من جهات أخرى، لا بالشركة محل الدراسة وحدها.

أما مبدأ **السرية**، فيعني الحفاظ على خصوصية البيانات التي يحصل عليها الباحث من المشاركين أو المؤسسات، وعدم الكشف عن هوياتهم أو تفاصيل تخصصهم دون إذنهم الصريح. وفي الدراسة الحالية تتجلى أهمية هذا المبدأ بوضوح، إذ يتعامل الباحث مع بيانات مرتبطة بتقارير حوادث مرورية ومطالبات تأمينية، تحتوي على معلومات شخصية للمتضررين والمؤمن لهم وأرقام مركبات وتفاصيل مالية. ومن الأمثلة التطبيقية على ذلك أن الباحث يلتزم بترميز أسماء المشاركين وإخفاء كل البيانات التعريفية، بحيث يستحيل التعرف على هوية أي فرد أو ملف من خلال تقرير الدراسة.

ويأتي مبدأ **الموافقة المستنيرة** ليؤكد على ضرورة حصول الباحث على موافقة واضحة وصريحة من المشاركين بعد إطلاعهم على طبيعة البحث وأهدافه والمخاطر المحتملة والفوائد المتوقعة، وحقهم في الانسحاب في أي وقت. ومن أمثلة تطبيق هذا المبدأ في الدراسة الحالية أن الباحث يقوم بإعداد نموذج موافقة مكتوب يوزعه على موظفي شركة مباشرة الحوادث الذين سيشاركون في استبانة الدراسة أو مقابلاتها، يوضح فيه أن المشاركة طوعية، وأن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وأن للمشارك حق الانسحاب في أي مرحلة دون تبرير.

ويُضاف إلى هذه المبادئ مبدأ **عدم الإيذاء**، الذي يفرض على الباحث تجنب أي ممارسة قد تُلحق ضررًا ماديًا أو نفسيًا أو وظيفيًا بالمشاركين أو بالمؤسسة محل الدراسة. كما يتضمن الإطار الأخلاقي مبدأ **العدالة** في اختيار المشاركين، بحيث لا يتم استثناء فئات معينة أو تحميلها أعباء بحثية دون مبرر علمي. وكل هذه المبادئ تتشابه معًا لتشكّل منظومة متكاملة لا يمكن تجزئتها، إذ إن الإخلال بأحدها قد يفتح الباب أمام الإخلال ببقيةها.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه البحوث العلمية في تطبيقاتها العملية عدداً من القضايا الأخلاقية التي تستدعي وعياً متقدماً من الباحث لتجنبها. ومن أبرز هذه القضايا قضية **الانتحال العلمي (Plagiarism)**، التي تُعدّ من أخطر المخالفات الأكاديمية، وتتمثل في نسبة أفكار أو نصوص الآخرين إلى الباحث دون توثيق. وقد تأخذ صوراً متعددة، منها الانتحال الحرفي بالنسخ المباشر، والانتحال المعنوي بإعادة صياغة أفكار الآخرين دون الإشارة إليهم، والانتحال الذاتي بإعادة استخدام الباحث لنتائجه السابقة المنشورة دون توضيح. ومن الأمثلة الافتراضية على ذلك أن يقوم باحث بنقل تعريف جودة البيانات من دراسة Derakhshan وزملائه (٢٠٢١) دون الإشارة إلى المصدر، وكأن التعريف من إنتاجه الخاص، وهو ما يُعدّ انتحالاً صريحاً يستوجب رفض الدراسة بأكملها.

ومن القضايا البالغة الخطورة قضية **تزوير البيانات (Data Fabrication and Falsification)**، التي تتمثل في اختلاق بيانات لم يتم جمعها فعلياً، أو تعديل بيانات حقيقية لتتوافق مع الفرضيات. ويُعدّ تزوير البيانات جريمة علمية كبرى لأنه ينتج معرفة زائفة قد يُبنى عليها قرارات ضارة. ومن الأمثلة الواقعية في هذا السياق ما حدث في بعض الفضائح العلمية الكبرى التي اضطرت معها جامعات عربية إلى سحب أبحاث منشورة بعد ثبوت تلاعب باحثيها بالبيانات. وفي سياق الدراسة الحالية، فإن تزوير بيانات الاستبانات أو اختلاق نتائج مقابلات مع موظفي شركة مباشرة الحوادث، يمثل سلوكاً غير أخلاقي يُسقط الدراسة من اعتبارها.

وتبرز كذلك قضية التحيز (Bias)، وهي ميل الباحث الواعي أو غير الواعي إلى تفسير البيانات بطريقة تخدم فرضياته أو قناعاته المسبقة. وقد يكون التحيز في اختيار العينة، أو في صياغة أسئلة الاستبانة، أو في تفسير النتائج. ومن الأمثلة على ذلك أن يصمم الباحث استبانة بأسئلة موحية مثل: “إلى أي درجة تعتقد أن ضعف جودة التقارير هو السبب الرئيسي لتأخر التسوية؟”، فهذا السؤال يوجّه المشارك نحو إجابة بعينها، ويعكس تحيزاً في تصميم الأداة. والصياغة الأنسب أن تكون: “ما العوامل التي تؤثر في سرعة تسوية المطالبات التأمينية في تجربتك العملية؟”.

أما قضية انتهاك الخصوصية، فتتمثل في الإفصاح عن معلومات تخص المشاركين أو المؤسسة دون إذنهم. وفي الدراسة الحالية، فإن نشر تفاصيل ملفات حوادث بأسماء أصحابها، أو الإفصاح عن سياسات داخلية للشركة دون إذنها، يُعدّ انتهاكاً صريحاً لخصوصية الأطراف المعنية. ومن الأمثلة التوضيحية على ذلك أن يقوم الباحث بإدراج صور من تقارير الحوادث في الدراسة دون إخفاء أسماء المصابين أو أرقام لوحات السيارات، وهو ما قد يعرضه للمساءلة القانونية فضلاً عن الإخلال الأخلاقي.

وتُضاف إلى ذلك قضية تضارب المصالح (Conflict of Interest)، التي تنشأ حين يكون للباحث مصلحة شخصية أو مالية أو وظيفية قد تؤثر في حياده العلمي. ومن الأمثلة في سياق الدراسة الحالية أن يكون الباحث موظفاً في الشركة محل الدراسة، أو أن يكون متلقياً لدعم مالي من جهة قد تستفيد من توجيه نتائج البحث في اتجاه معين. والمعالجة الأخلاقية لهذه القضية تكون بالإفصاح الكامل عن أي علاقة قد تؤثر في الحياد، حتى يتسنى للقارئ تقييم النتائج في ضوء هذه المعطيات.

وتظهر كذلك قضية سوء استخدام السلطة البحثية، التي قد تتمثل في الضغط على المشاركين للإجابة بطريقة معينة، أو إجبار المرؤوسين على المشاركة في البحث. ومثال ذلك أن يطلب باحث من زملائه الأدنى منه رتبة وظيفية تعبئة استبانة دون أن يوضح لهم أن المشاركة طوعية، وهو ما يُعدّ شكلاً من أشكال الإكراه الضمني. كما تظهر قضية النشر المكرر، حيث ينشر الباحث النتائج ذاتها في أكثر من مجلة بصيغات مختلفة لتعظيم سجله العلمي، وهو ممارسة غير مقبولة أخلاقياً.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تتعدد الجهات والمعايير التي تنظّم أخلاقيات البحث العلمي على المستويين الدولي والمحلي، وتأتي في مقدمتها لجان أخلاقيات البحث المؤسسية المعروفة اختصاراً بـ (IRB – Institutional Review Board) وتختص هذه اللجان بمراجعة المقترحات البحثية قبل البدء في تنفيذها، للتأكد من أنها تستوفي الشروط الأخلاقية اللازمة، خاصة فيما يتعلق بالبحوث التي تتضمن مشاركة بشرية. وتقوم اللجان بفحص نموذج الموافقة المستنيرة، وآليات حماية البيانات، وتقييم المخاطر المحتملة على المشاركين، ومدى توازن هذه المخاطر مع الفوائد العلمية المرجوة (Israel, 2018).

وعلى المستوى الدولي، يُعدّ دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA Publication Manual) من أبرز المرجعيات المعتمدة عالمياً في تنظيم قواعد التوثيق والاقتباس وعرض النتائج. ويهدف هذا الدليل إلى توحيد المعايير الأكاديمية بشكل يضمن الشفافية والقدرة على التحقق من المصادر. ويلتزم الباحث في الدراسة الحالية

بتطبيق نمط APA في توثيق جميع المراجع، بحيث تظهر معلومات المصدر كاملة من اسم المؤلف وسنة النشر وعنوان العمل ومكان نشره، مما يتيح للقارئ الرجوع إلى المصدر الأصلي والتحقق من صحة الاقتباس.

وتُعدّ إعلان هلسنكي الصادر عن الجمعية الطبية العالمية من أهم الوثائق الدولية التي تُنظم البحوث التي تتضمن مشاركة بشرية، وعلى الرغم من أنه نشأ في السياق الطبي، فإن مبادئه امتدت لتشمل مختلف البحوث الاجتماعية والإدارية، خاصة فيما يتعلق بحماية كرامة المشاركين وحقوقهم. كما تُعدّ تقرير بلمونت (Belmont Report) من المرجعيات المهمة التي أرسّت المبادئ الثلاثة الرئيسية لأخلاقيات البحث: احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة.

وعلى المستوى المحلي في المملكة العربية السعودية، صدر نظام أخلاقيات البحث على المخلوقات الحية عام ١٤٣١ هـ، والذي تشرف على تطبيقه الهيئة الوطنية لأخلاقيات البحث العلمي التابعة لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. ويضع هذا النظام إطاراً قانونياً واضحاً للبحوث التي تجرى داخل المملكة، ويلزم الجامعات بإنشاء لجان أخلاقيات داخلية تابعة لها. كما تتبنى الجامعات السعودية، ومنها جامعة ميدأوشن، أدلة إرشادية داخلية تنظم البحوث الطلابية والأكاديمية بما يتوافق مع التشريعات الوطنية والمعايير الدولية.

وتأتي أهمية هذه القواعد من كونها تُحوّل المبادئ الأخلاقية النظرية إلى إجراءات تطبيقية محددة، فبدلاً من أن تظل مبادئ كالسرية والموافقة المستنيرة شعارات عامة، تصبح متطلبات إجرائية يجب على الباحث استيفائها قبل البدء في بحثه، مع توثيق ذلك في ملف خاص يُقدّم للجنة الأخلاقيات للمراجعة. كما تضمن هذه القواعد وجود جهة محايدة تراقب التطبيق وتتدخل عند وجود مخالفات، مما يعزز الانضباط الأخلاقي في البيئة الأكاديمية.

ومن المهم الإشارة إلى أن هذه القواعد ليست عبئاً إجرائياً على الباحث، بل هي أداة حماية له قبل أن تكون حماية للمشاركين، إذ إن استيفاء متطلبات لجنة الأخلاقيات يضمن للباحث الحماية القانونية والأكاديمية في حال نشوء أي إشكال لاحق. كما أن وجود موافقة رسمية من لجنة الأخلاقيات يُعزز من قبول البحث للنشر في المجلات المحكمة، إذ تشترط معظم المجلات العلمية الدولية تقديم ما يثبت الحصول على هذه الموافقة قبل قبول الدراسة للنشر.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يمثل هذا الجزء جوهر التقرير، إذ ينتقل بنا من المعالجة النظرية للأخلاقيات إلى تطبيقها العملي على دراسة "أثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية – دراسة ميدانية في شركة مباشرة حوادث سعودية". وتتطوي هذه الدراسة على خصوصية أخلاقية واضحة، نظراً لتعاملها مع بيئة عمل مؤسسية تحتوي على بيانات حساسة تخص أطرافاً متعددة: شركات التأمين، وشركات مباشرة الحوادث، والعملاء المتضررين من الحوادث، والموظفين الفنيين والإداريين. ومن ثم فإن الالتزام الأخلاقي يجب أن يكون حاضراً في كل خطوة من خطوات تنفيذ الدراسة.

أخلاقيات جمع البيانات

يعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات: الاستبانة التي توزع على عينة من العاملين في شركة مباشرة الحوادث، والمقابلات شبه المنظمة مع بعض المسؤولين عن إدارة المطالبات وتقارير الحوادث.

ويلتزم الباحث في مرحلة جمع البيانات بعدة ممارسات أخلاقية، أولها الحصول على موافقة رسمية مكتوبة من إدارة الشركة محل الدراسة قبل البدء بأي إجراء ميداني، يتضمن هذا الإذن طبيعة الدراسة وأهدافها والمدة الزمنية لجمع البيانات والفئة المستهدفة من المشاركين. وثاني هذه الممارسات هو تقديم نموذج موافقة مستنيرة لكل مشارك بصورة فردية، يوضح الهدف من الدراسة، وطبيعة المشاركة، وحق المشارك في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات وظيفية أو إدارية.

كما يلتزم الباحث بعدم استخدام أي وسيلة ضغط على المشاركين، سواء بصورة مباشرة عبر الإلزام، أو بصورة غير مباشرة عبر التلميحات بأن المشاركة قد تنعكس على تقييم الموظف. وتُجمع البيانات في أوقات لا تتعارض مع الأعباء الوظيفية للمشاركين، احترامًا لوقتهم وضمانًا لجودة إجاباتهم. كذلك يُحرص على أن تكون أسئلة الاستبانة والمقابلة محايدة وغير موجهة، بما يتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم بحرية كاملة، دون استدراج لإجابات بعينها.

أخلاقيات الحفاظ على السرية

تُعدّ سرية البيانات من أكثر القضايا حساسية في هذه الدراسة، نظرًا لطبيعة المعلومات المتعلقة بتقارير الحوادث والمطالبات التأمينية. ويلتزم الباحث بمجموعة من الإجراءات لضمان السرية، أبرزها ترميز هوية المشاركين باستخدام أرقام أو رموز بديلة، بحيث لا يظهر اسم أي مشارك في أي مرحلة من مراحل التحليل أو العرض النهائي للنتائج. كما يلتزم بحفظ البيانات الخام في ملفات مشفرة على جهاز شخصي محمي بكلمة مرور، ولا يطلع عليها أي طرف ثالث باستثناء المشرف الأكاديمي عند الضرورة وفي حدود ما يخدم متابعة الدراسة.

وفيما يتعلق ببيانات تقارير الحوادث، يلتزم الباحث بحذف جميع البيانات التعريفية مثل أسماء المتضررين، وأرقام لوحات المركبات، وأرقام الهوية، وأرقام وثائق التأمين، قبل أي معالجة أو تحليل. ويكتفي الباحث بالبيانات الكمية والنوعية المرتبطة بجودة التقرير ذاته، كنسبة اكتمال الحقول، ودقة المعلومات، واتساقها، دون التطرق إلى هوية الأطراف المعنية. كما يلتزم بإتلاف البيانات الخام بعد انتهاء الدراسة وقبولها أكاديميًا، وذلك خلال فترة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها مع لجنة الأخلاقيات وإدارة الشركة.

أخلاقيات الموافقة المستنيرة

يحرص الباحث على أن تكون الموافقة المستنيرة فعلية لا شكلية، بحيث يفهم المشارك حقًا ما يوافق عليه قبل توقيع النموذج. ولتحقيق ذلك، يقدم الباحث للمشاركين شرحًا شفهيًا مبسطًا لطبيعة الدراسة قبل توزيع نموذج الموافقة المكتوب، ويتيح لهم فرصة طرح أي استفسارات. ويتضمن نموذج الموافقة العناصر التالية: عنوان الدراسة وأهدافها، اسم الباحث ومؤسسته الأكاديمية، طبيعة المشاركة المطلوبة (تعبئة استبانة أو مقابلة)، الوقت المتوقع للمشاركة، الفوائد العلمية المرجوة، المخاطر المحتملة (وهي في هذه الدراسة منخفضة جدًا)، إجراءات حماية السرية، حق الانسحاب، ووسائل التواصل مع الباحث والمشرف.

ويُمنح المشارك نسخة من نموذج الموافقة للاحتفاظ بها، حتى يتمكن من الرجوع إليها في أي وقت أو التواصل مع الباحث لاحقًا. وفي حال كان المشارك مترددًا أو يحتاج وقتًا للتفكير، يُعطى المهلة الكافية دون أي ضغط لاتخاذ قراره.

المخاطر المحتملة وآليات معالجتها

تُعدّ المخاطر في هذه الدراسة منخفضة بطبيعتها، لأنها لا تتضمن تدخلات طبية أو نفسية، ولا تتعامل مع فئات هشة. غير أن هناك مخاطر محتملة ينبغي الانتباه إليها، أبرزها خطر الكشف غير المقصود عن بيانات حساسة قد يضر بالشركة أو بأحد موظفيها. ولمعالجة هذا الخطر، يلتزم الباحث بمراجعة نتائج الدراسة قبل عرضها النهائي على إدارة الشركة، لضمان عدم تضمن أي معلومات قد تكشف عن هويات أو ممارسات بعينها. كما يلتزم بعدم نشر أي بيانات تفصيلية تخص أرقام المطالبات أو القيم المالية أو أسماء العملاء.

وهناك خطر آخر يتمثل في التأثير المحتمل على المشاركين وظيفياً إذا شعروا أن إجاباتهم قد تصل إلى إدارتهم. ولمعالجة ذلك، يضمن الباحث للمشاركين بشكل صريح أن إجاباتهم لن تُكشف لأي طرف داخل الشركة، وأن البيانات ستُعرض في صورة إجمالية تحليلية لا تسمح بتمييز إجابات فرد بعينه. كما يتم جمع البيانات بطرق تحفظ هذه السرية، كاستخدام استبانات إلكترونية لا تطلب أي بيانات تعريفية، أو إجراء المقابلات في أماكن محايدة بعيداً عن بيئة العمل المباشرة.

أخلاقيات التحليل والعرض

في مرحلة التحليل، يلتزم الباحث بالحياد التام في معالجة البيانات، ويتجنب أي ممارسة قد تشوّه النتائج، كاستبعاد البيانات التي لا تتوافق مع الفرضيات، أو التركيز على الحالات الاستثنائية لتعميمها. كما يلتزم بعرض النتائج كما هي، حتى لو جاءت مخالفة للتوقعات أو الفرضيات المبدئية، لأن العلم لا يقوم على تأكيد ما نعرفه، بل على كشف ما لا نعرفه. وفي حال ظهور نتائج قد تُسيء للشركة محل الدراسة، يتعامل الباحث معها بمهنية، ويعرضها في إطار توصيات بنّاءة للتحسين، لا في صورة انتقاد قد يضر بسمعة المؤسسة.

كما يلتزم الباحث بتوثيق جميع المصادر المستخدمة وفق نمط APA ، ويتجنب أي شكل من أشكال الانتحال، سواء المباشر أو غير المباشر. ويستخدم برامج كشف الانتحال للتحقق من أصالة عمله قبل تسليمه النهائي. ويفصح في الدراسة عن أي قيود منهجية أو أخلاقية واجهها، تعزيزاً للشفافية والسماح للباحثين اللاحقين بالبناء على دراسته بفهم كامل لظروفها.

الاستفادة من نتائج الدراسة

من الناحية الأخلاقية، يلتزم الباحث بأن تكون نتائج الدراسة في خدمة الصالح العام وتطوير ممارسات تسوية المطالبات في القطاع التأميني السعودي. ويتعهد الباحث بمشاركة النتائج النهائية مع إدارة الشركة محل الدراسة، في صورة تقرير موجز يعرض أبرز الاستنتاجات والتوصيات، ليكون مرجعاً قابلاً للتطبيق لتطوير ممارسات جمع بيانات تقارير الحوادث وتحسين سرعة تسوية المطالبات.

سابعاً: الخاتمة

تناول هذا التقرير موضوع أخلاقيات البحث العلمي من زاويتين متكاملتين، الأولى نظرية تأسيسية استعرضت مفهوم الأخلاقيات وأهميتها ومبادئها الأساسية والقضايا الأخلاقية الكبرى التي قد يواجهها الباحث، والقواعد المنظمة لها على المستويين الدولي والمحلي. والثانية تطبيقية تناولت كيفية ترجمة هذه المبادئ إلى ممارسات

ملموسة في سياق دراسة محددة تتعلق بأثر جودة بيانات تقارير الحوادث على سرعة تسوية المطالبات التأمينية في شركة مباشرة حوادث سعودية.

وقد أوضح التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي ليست ترفاً أكاديمياً أو مجرد متطلب شكلي يستوفيه الباحث ليجتاز مراحل دراسته، بل هي شرط جوهري لجودة المعرفة المنتجة ومصادقيتها، وضمانة أساسية لحماية حقوق المشاركين والمؤسسات والمجتمع. كما تبين أن الالتزام بمبادئ الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة لا يقتصر على البحوث الطبية أو النفسية، بل يمتد ليشمل البحوث الإدارية والاجتماعية، خاصة تلك التي تتعامل مع بيانات حساسة كبيانات الحوادث والمطالبات التأمينية.

كذلك اتضح من خلال التحليل التطبيقي أن الدراسة الحالية تنطوي على تحديات أخلاقية حقيقية تستدعي وعياً متقدماً وإجراءات محددة، أبرزها حماية سرية بيانات العملاء والشركة، وضمان الموافقة الحقيقية للمشاركين، وتجنب أي تأثير وظيفي عليهم، والحفاظ على الحياد في تحليل النتائج وعرضها. وقد قدم التقرير معالجات إجرائية لكل من هذه التحديات، تنقل الالتزام الأخلاقي من مستوى النوايا إلى مستوى الممارسة الفعلية الموثقة.

وتؤكد الخاتمة على أن البحث العلمي الذي يلتزم بالأخلاقيات يكتسب قيمة مضاعفة، فهو يسهم في تطوير المعرفة العلمية من جهة، ويعزز ثقة المجتمع بالمؤسسات الأكاديمية من جهة أخرى. كما أن الباحث الذي يتربى على هذه القيم منذ مراحل دراسته الأولى يصبح أكثر قدرة على الإسهام في تطوير ممارسات بحثية رصينة في حياته المهنية اللاحقة، سواء داخل الجامعات أو في قطاعات العمل المختلفة. ومن هنا تتأكد الأهمية البالغة لإدراج مادة أخلاقيات البحث ضمن المقررات الأساسية لطلاب البكالوريوس والدراسات العليا، ولا سيما في التخصصات التي تتعامل مع بيانات حساسة كالإدارة العامة وعلوم التأمين والمالية.

ويوصي التقرير في ختامه بضرورة أن تواصل الجامعات السعودية، ومنها جامعة ميدأوشن، جهودها في تعزيز الثقافة الأخلاقية لدى الباحثين، عبر تفعيل لجان الأخلاقيات، وتقديم دورات تدريبية متخصصة، وتطوير أدلة إرشادية واضحة لمختلف التخصصات. كما يوصي بأن يولي الباحثون اهتماماً متزايداً بالجانب التطبيقي للأخلاقيات، بحيث لا تظل المعرفة الأخلاقية حبيسة الكتب والمحاضرات، بل تتحول إلى ممارسة يومية تتجلى في كل خطوة من خطوات البحث العلمي.

ثامناً: قائمة المراجع

المراجع العربية

العساف، صالح بن حمد. (2019). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* (الطبعة الخامسة). الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.

العمرى، أحمد بن سالم. (٢٠٢٠). أخلاقيات البحث العلمي في الجامعات السعودية: الواقع والتحديات. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، ٢١(3)، ١٤٥-172.

مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. (2018). *الضوابط واللوائح التنفيذية لنظام أخلاقيات البحث على المخلوقات الحية*. الرياض: الهيئة الوطنية لأخلاقيات البحث العلمي.

الشهري، فهد بن محمد. (٢٠٢١). أثر الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي على جودة الرسائل الجامعية. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، ٣٧(2)، 230.٢٠١-

المراجع الأجنبية

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford: Oxford University Press.

Derakhshan, P., Azadmanjir, Z., Naghdi, K., Habibi Arejan, R., Safdarian, M., Zarei, M. R., & Rahimi-Movaghar, V. (2021). The impact of data quality assurance and control solutions on the completeness, accuracy, and consistency of data in a national spinal cord injury registry of Iran (NSCIR-IR). *Spinal Cord Series and Cases*, 7(1), 51.

Israel, M. (2018). *Research Ethics and Integrity for Social Scientists: Beyond Regulatory Compliance* (2nd ed.). London: SAGE Publications.

Macedo, J. B., Ramos, P. M., Maior, C. B., Moura, M. J., Lins, I. D., & Vilela, R. F. (2023). Identifying low-quality patterns in accident reports from textual data. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 29(3), 1088–1100.

Resnik, D. B. (2020). *The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting People, Advancing Science, Promoting Trust*. Cham: Springer.

Tekale, K. M. (2022). Claims optimization in a high-inflation environment: Provide frameworks for leveraging automation and predictive analytics to reduce claims leakage and accelerate settlements. *International Journal of Emerging Research in Engineering and Technology*, 3(2), 110–122.

Vida, G., & Török, Á. (2023). Expected effects of accident data recording technology evolution on the identification of accident causes and liability. *European Transport Research Review*, 15(1), 17.