

عنوان التقرير

تقرير عن أخلاقيات البحث العلمي
مع تطبيق عملي: دراسة حالة أثر تحسين تجربة العميل على مبيعات شركة STC

إعداد الطالب/
وفاء بنت خالد بن محمد الانتصاري

إشراف/
د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:
2026

أولاً: المقدمة

يُعدّ البحث العلمي وسيلة مهمة للحصول على المعرفة وتطوير المجتمع. ولكي تكون نتائج البحث صحيحة ويمكن الوثوق بها، يجب على الباحث أن يلتزم بمجموعة من القيم والقواعد أثناء قيامه بالبحث. وتُسمى هذه القيم والقواعد «أخلاقيات البحث العلمي»، وهي موضوع هذا التقرير.

ويُقصد بأخلاقيات البحث العلمي مجموعة المبادئ والقواعد التي توجّه سلوك الباحث في جميع مراحل بحثه، بدءاً من اختيار المشكلة وجمع البيانات وحتى نشر النتائج. والهدف منها هو ضمان الصدق والأمانة واحترام حقوق الأشخاص الذين يشاركون في البحث (Resnik, 2020). وهي أيضاً المعايير التي تفرّق بين السلوك المقبول والسلوك غير المقبول في البحث (American Psychological Association [APA], 2017).

وقد زاد الاهتمام بهذا الموضوع في السنوات الأخيرة، بسبب اتساع مجالات البحث وكثرة حالات الإخلال بالأخلاقيات مثل النقل من أبحاث الآخرين وتزوير البيانات. ولهذا أصبح من المهم أن يعرف كل باحث، سواء كان مبتدئاً أو متمرساً، هذه الأخلاقيات ويلتزم بها.

ويهدف هذا التقرير إلى التعريف بأخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، وعرض أهم مبادئها والقضايا الأخلاقية المرتبطة بها، والقواعد التي تنظّمها، ثم تطبيق هذه المبادئ بشكل عملي على موضوع بحثي محدّد، وأخيراً تقديم خاتمة تلخّص أهم النتائج. وقد اعتمد التقرير على عدد من المراجع العلمية الموثوقة، عربية وأجنبية، وتُتّمت وفق نمط APA.

ويحاول هذا التقرير الإجابة عن عدة أسئلة، أهمها: ما معنى أخلاقيات البحث العلمي وما أهميتها؟ وما أهم مبادئها؟ وما أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تضرّ بالبحث؟ وما القواعد التي تنظّمها؟ وكيف يمكن تطبيق هذه المبادئ على موضوع بحثي معيّن؟

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

ترتبط قيمة البحث العلمي ارتباطاً مباشراً بالأخلاقيات التي يقوم عليها. فالبحث الذي يعتمد على بيانات غير صحيحة أو يتجاهل حقوق المشاركين يفقد قيمته حتى لو بدا منظماً. ولهذا تُعدّ أخلاقيات البحث مهمة جداً، ويمكن توضيح أهميتها في النقاط الآتية:

- **زيادة الثقة في النتائج:** عندما يلتزم الباحث بالأمانة في جمع البيانات وتحليلها، تصبح النتائج صحيحة ويمكن الاعتماد عليها.
- **حماية المشاركين والمجتمع:** تحافظ الأخلاقيات على حقوق الأشخاص المشاركين في البحث وتمنع تعريضهم لأي ضرر.
- **بناء الثقة:** تساعد الأخلاقيات على تقوية الثقة بين الباحثين والجامعات والمجتمع، وهي ثقة مهمة لاستمرار دعم البحث العلمي.
- **المحافظة على النزاهة العلمية:** تمنع الأخلاقيات الممارسات الخاطئة مثل النقل غير المشروع والتزوير التي تضرّ بالعلم.

ومن هذا نفهم أن العلاقة بين الأخلاقيات وصحة البحث علاقة قوية؛ فكلما زاد التزام الباحث بالأخلاقيات، زادت قيمة بحثه وإمكانية الاستفادة منه.

أما إذا أخلّ الباحث بالأخلاقيات، فإن ذلك يؤدي إلى نتائج سلبية كثيرة. فالبيانات المزورة قد تؤدي إلى قرارات خاطئة تضرّ بالمجتمع، خاصة في مجالات مهمة مثل الصحة والاقتصاد. كما أن هذه الأخطاء تضرّ بسمعة الباحث وجامعته، وقد تصل العقوبة إلى سحب البحث أو سحب الشهادة. ولهذا فإن الالتزام بالأخلاقيات مسؤولية على الباحث والمجتمع معاً.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على عدد من المبادئ المهمة. وفيما يأتي شرح مختصر لأبرزها مع مثال لكل مبدأ. ويوضّح الجدول التالي هذه المبادئ بشكل سريع قبل شرحها:

المبدأ	مضمونه باختصار
الأمانة العلمية	الصدق في عرض البيانات والنتائج والمناهج دون تحريف.
النزاهة	اتساق السلوك مع القيم العلمية والوفاء بالالتزامات البحثية.
الموضوعية	تجنّب التحيز في التصميم والتحليل والتفسير.
السرية	حماية بيانات المشاركين وعدم كشف هوياتهم.
الموافقة المستنيرة	موافقة المشارك الصريحة بعد إطلاعه على طبيعة البحث ومخاطره.

1. الأمانة العلمية (Honesty)

وتعني أن يكون الباحث صادقاً في عرض بياناته ونتائجه وطريقة بحثه، دون أي تغيير أو إخفاء. مثال: أن يعرض الباحث جميع النتائج، حتى النتائج التي لا تتفق مع ما توقّعه، ولا يحذف أي شيء.

2. النزاهة (Integrity)

وتعني أن يلتزم الباحث بالقيم العلمية وفي بوعوده. مثال: أن يلتزم الباحث بالاتفاق الذي تمّ مع المشاركين أو الجهة الداعمة، ولا يخالف خطة البحث من أجل مصلحة شخصية.

3. الموضوعية (Objectivity)

وتعني أن يبتعد الباحث عن التحيز عند تصميم البحث وتحليل البيانات. مثال: أن يحلّل الباحث البيانات بطريقة عادلة، ولا يفسرها بما يوافق رأيه الشخصي فقط.

4. السرية (Confidentiality)

وتعني أن يحافظ الباحث على المعلومات الخاصة بالمشاركين ولا يكشف أسماءهم أو بياناتهم لأي شخص آخر. مثال: أن يحفظ الباحث بيانات المشاركين في مكان آمن ويستخدم رموزاً بدلاً من الأسماء الحقيقية.

5. الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

وتعني أن يحصل الباحث على موافقة المشاركين بعد أن يشرح لهم هدف البحث وما قد يترتب عليه، وأن لهم الحق في الانسحاب متى أرادوا. مثال: أن يعطي الباحث المشارك ورقة تشرح هدف الدراسة قبل أن يوافق على المشاركة.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يواجه البحث العلمي بعض المشكلات الأخلاقية التي قد تضر بصحته ومصداقيته. ومن أهم هذه المشكلات:

1. الانتحال العلمي (Plagiarism)

ويعني نسبة أعمال الآخرين أو أفكارهم إلى الباحث دون الإشارة إليهم. وهو من أخطر المشكلات لأنه يضر بالأمانة العلمية. مثال: أن ينقل طالب فقرات كاملة من دراسة منشورة ويضعها في تقريره دون ذكر المصدر، فهذا يُعدّ سرقة علمية يُعاقب عليها. ويمكن تجنبه بالاعتباس الصحيح وذكر المصادر وإعادة الصياغة مع نسبة الفكرة لصاحبها.

2. تزوير البيانات وتلفيقها (Fabrication & Falsification)

ويعني اختراع بيانات غير موجودة أو تغيير البيانات الحقيقية لتظهر النتائج كما يريد الباحث. مثال: أن يغيّر الباحث في أرقام نتائجه لتتوافق مع ما يتوقعه، وهذا يفقد البحث قيمته بالكامل.

3. التحيز (Bias)

ويعني ميل الباحث إلى نتيجة معينة بحيث يؤثر ذلك على عدالة البحث. مثال: أن يختار الباحث عينة غير ممثلة عمداً حتى تدعم النتيجة التي يريدها.

4. انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

ويعني كشف بيانات المشاركين أو استخدامها في غير ما وافقوا عليه. مثال: أن ينشر الباحث أسماء الموظفين الذين شاركوا في استبانة دون إذنهم، مما قد يسبب لهم مشاكل في عملهم.

5. تضارب المصالح (Conflict of Interest)

ويحدث عندما تتعارض مصلحة شخصية أو مالية للباحث مع نزاهة بحثه. مثال: أن يجري الباحث دراسة عن منتج تدعمها الشركة المنتجة له دون أن يذكر هذه العلاقة، مما يجعل النتائج مشكوكاً فيها.

ويلاحظ أن هذه المشكلات قد ترتبط ببعضها؛ فالتحيز قد يؤدي إلى اختيار بيانات معينة، وتضارب المصالح قد يدفع إلى تغيير النتائج. ولهذا يحتاج الباحث إلى وعي أخلاقي، إضافة إلى وجود رقابة من الجامعة أو الجهة البحثية.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

توجد قواعد ولوائح تنظم البحث العلمي وتحمي المشاركين. ومن أهمها لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards – IRB)، وهي لجان تراجع الأبحاث التي تتعامل مع البشر قبل البدء فيها، للتأكد من أنها تتبّع المعايير الأخلاقية ولا تسبب ضرراً للمشاركين (Resnik, 2020).

كما توجد معايير عالمية تنظّم النشر العلمي، من أشهرها دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA Publication Manual)، الذي يضع قواعد واضحة عن الأمانة في النشر، وتجنّب النقل غير المشروع، وذكر أي تضارب في المصالح، وحماية حقوق المشاركين (APA, 2020).

وإلى جانب هذه اللجان والأدلة، تضع الجامعات ومراكز البحث قواعد داخلية تلزم الباحثين بضوابط معيّنة في النشر والاقتباس، وتقدّم برامج تدريبية في هذا المجال. كما تقوم المجلات العلمية بدور رقابي عبر مراجعة الأبحاث وفحصها للتأكد من خلوها من النقل غير المشروع قبل نشرها.

وعلى مستوى المملكة العربية السعودية، زاد الاهتمام بأخلاقيات البحث، حيث صدر نظام أخلاقيات البحث على المخلوقات الحية ولوائحه، وأنشئت لجان لمراجعة الأبحاث التي تتعامل مع البشر، بما يتفق مع المعايير العالمية.

وتكمن أهمية هذه القواعد في أنها تحوّل المبادئ الأخلاقية من كلام نظري إلى خطوات عملية يجب على الباحث الالتزام بها، وتوفّر مرجعاً موحداً يُرجع إليه عند تقييم البحث، وتزيد من ثقة الناس في النتائج المنشورة.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

بعد عرض المبادئ والقواعد السابقة، نطبّقها في هذا الجزء على موضوع بحثي بعنوان: «أثر تحسين تجربة العميل على المبيعات: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية (STC)». يعتمد هذا البحث على المصادر المفتوحة والمتاحة للجميع، مثل التقارير السنوية للشركة، وقوائمها المالية المنشورة، وبياناتها الصحفية، وتقارير هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، والتقارير الاقتصادية عن قطاع الاتصالات.

ومع أن هذا البحث لا يتعامل مع أشخاص بشكل مباشر، إلا أن للأخلاقيات دوراً مهماً فيه أيضاً، خاصةً فيما يتعلق بالأمانة في استخدام المصادر وتحليلها. وفيما يلي توضيح لكيفية تطبيق المبادئ الأخلاقية في كل مرحلة من مراحل هذا البحث.

1. اختيار المصادر وجمع البيانات

سيتم العمل على جمع البيانات من مصادر رسمية ومنشورة وموثوقة، مثل تقارير STC السنوية وموقعها الرسمي وتقارير الجهات الحكومية. ومن أمثلة هذه المصادر:

- التقارير المالية والسنوية لشركة STC المنشورة على موقعها وموقع السوق المالية (تداول).
- البيانات الصحفية للشركة عن خدماتها وتطبيقاتها وبرامج تحسين تجربة العميل.
- تقارير هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية عن قطاع الاتصالات في المملكة.

2. الأمانة في استخدام المصادر وتوثيقها

سيتم العمل على ذكر مصدر كل معلومة أو رقم يتم استخدامه، وتوثيق جميع المصادر بطريقة صحيحة وفق نمط APA.

3. الموضوعية وعدم التحيز

المحايدة في التحليلات، فلا يتم اختيار فقط البيانات التي تدعم الفكره وتجاهل غيرها. مثال: إذا أظهرت بعض التقارير أن تحسين تجربة العميل لم يرفع المبيعات في فترة معينة، فسوف يتم ذكر ذلك بأمانة وعدم إخفائه، حتى تكون النتائج صادقة.

4. تجنّب تضارب المصالح

سيتم توضيح عدم الارتباط بأي علاقة عمل أو مصلحة مالية مع الشركة محل الدراسة، حتى تكون النتائج محايدة وغير متأثرة بأي طرف.

5. الدقة في عرض النتائج وتفسيرها

عند تحليل البيانات، سيتم عرض الأرقام والنتائج بدقة، وتفسيرها بشكل منطقي دون مبالغة وهذا يحقق مبدأ الأمانة العلمية والموضوعية معاً.

6. خلاصة التطبيق

نلاحظ مما سبق أن الأخلاقيات مهمة حتى في الأبحاث التي تعتمد على المصادر المفتوحة ولا تتعامل مع أشخاص. فالباحث الملتزم أخلاقياً يختار مصادرهما بعناية، ويوثقها بأمانة، ويحللها بموضوعية، ويعرض نتائجها بدقة، مما يجعل البحث صحيحاً وموثوقاً.

ويوضح الجدول الآتي العلاقة بين كل مبدأ أخلاقي وطريقة تطبيقه في هذا البحث:

المبدأ	طريقة تطبيقه في البحث
الأمانة العلمية	نقل الأرقام والبيانات كما هي من مصادرهما دون تغيير.
النزاهة والتوثيق	ذكر مصدر كل معلومة وتوثيقها بنمط APA لتجنب الانتحال.
الموضوعية	عرض كل النتائج بحياد دون اختيار ما يدعم الفكرة فقط.
تجنب تضارب المصالح	توضيح عدم وجود مصلحة مع الشركة وعدم الدعاية لها.

سابعاً: الخاتمة

توصل هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست أمراً ثانوياً، بل شرط أساسي لصحة البحث وإمكانية الوثوق به. فقد تبين أن الالتزام بمبادئ الأمانة والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة يحمي حقوق المشاركين ويزيد من مصداقية النتائج. كما أن المشكلات مثل النقل غير المشروع والتزوير والتحيز وتضارب المصالح تضرّ بالبحث بشكل مباشر.

كما أوضح الجزء التطبيقي أن هذه المبادئ يمكن تطبيقها بخطوات عملية واضحة في اختيار المصادر وتوثيقها وتحليل البيانات بحياد ودقة، حتى في الأبحاث التي تعتمد على المصادر المفتوحة. ولهذا يُنصح كل باحث، وخاصة الطلاب، بأن يجعل الالتزام بالأخلاقيات جزءاً أساسياً من أبحاثه القادمة، لأن ذلك يساعد على إنتاج معرفة صحيحة تفيد المجتمع.

ثامناً: المراجع

- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct* (2002, amended 2017). <https://www.apa.org/ethics/code>
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- 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>
- بدر، أحمد. (2018). *أصول البحث العلمي ومناهجه* (الطبعة الرابعة). المكتبة الأكاديمية.
- العساف، صالح بن حمد. (2016). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* (الطبعة الثالثة)