

عنوان التقرير

اثر جودة الخدمة في رضا عملاء شركات التأمين

إعداد الطالب/

نوف حاج عبدالقادر حماد

إشراف/

دعبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

أولاً: هدف التقرير

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها أي بحث أكاديمي، إذ تضمن إجراء الدراسات بطريقة مسؤولة تحترم حقوق الأفراد والمؤسسات، وتسهم في إنتاج معرفة علمية دقيقة وموثوقة. ولا يقتصر دور أخلاقيات البحث على حماية المشاركين في الدراسة فحسب، بل يمتد إلى تعزيز النزاهة والشفافية والمصداقية في جميع مراحل البحث، بدءًا من اختيار موضوع الدراسة، وفي ظل التطور المستمر في مجال البحوث الإدارية والتسويقية، أصبحت الدراسات التي تعتمد على آراء العملاء تتطلب اهتمامًا خاصًا بالجوانب الأخلاقية، لما تتضمنه من جمع معلومات شخصية وآراء قد تكون حساسة. ومن هنا تبرز أهمية الالتزام بالمبادئ الأخلاقية عند دراسة موضوع “أثر جودة الخدمة في رضا عملاء شركات التأمين”، حيث يعتمد البحث على جمع بيانات من عملاء شركات التأمين بهدف التعرف إلى مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى انعكاسها على رضا العملاء. مرورًا بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج وتوثيق المراجع

ويستلزم هذا النوع من الدراسات الالتزام بمجموعة من المبادئ الأخلاقية، مثل احترام خصوصية المشاركين، والحفاظ على سرية البيانات، والحصول على موافقتهم المستنيرة قبل المشاركة، وعدم استخدام المعلومات إلا للأغراض العلمية. كما يتعين على الباحث الالتزام بالأمانة العلمية في جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج دون تحريف أو تلاعب، مع توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة وفق الأساليب العلمية المعتمدة.

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح أهمية أخلاقيات البحث العلمي، واستعراض المبادئ الأساسية التي تحكم البحوث العلمية، ومناقشة أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث، إضافة إلى بيان القواعد الانظمة لمنظمة أخلاقيات البحث العلمي، ثم تطبيق هذه المبادئ عمليًا على مشروع “أثر جودة الخدمة في رضا العملاء شركات التأمين” بما يضمن تنفيذ الدراسة وفق أعلى المعايير الأخلاقية

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتمثل أهمية أخلاقيات البحث العلمي في كونها الإطار الذي يوجه الباحث نحو السلوك العلمي. الصحيح، ويضمن سلامة الإجراءات البحثية وجودة النتائج. فكلما التزم الباحث بالمبادئ الأخلاقية، زادت موثوقية الدراسة وإمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير المعرفة واتخاذ القرارات.

وتبرز أهمية أخلاقيات البحث العلمي في عدة جوانب، من أهمها:

حماية حقوق المشاركين في الدراسة، وضمان عدم تعرضهم لأي ضرر نفسي أو اجتماعي أو مادي نتيجة مشاركتهم في البحث

الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الشخصية، وعدم استخدامها إلا للأغراض العلمية التي جُمعت من أجلها

تعزيز الثقة بين الباحث والمشاركين، مما يشجعهم على تقديم إجابات دقيقة وصادقة تسهم في الوصول إلى نتائج أكثر واقعية.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

ترتكز أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ التي تمثل الأساس الذي ينبغي أن يلتزم به الباحث في جميع مراحل الدراسة. ولا يقتصر الالتزام بهذه المبادئ على الجانب النظري، بل ينعكس بصورة مباشرة على جودة البحث وموثوقية نتائجه، خاصة في الدراسات التي تعتمد على آراء الأفراد، كما هو الحال في هذه الدراسة التي تتناول أثر جودة الخدمة في رضا عملاء شركات التأمين.

الأمانة العلمية -

تُعد الأمانة العلمية حجر الأساس في جميع البحوث الأكاديمية، وتعني التزام الباحث بنقل المعلومات والنتائج كما هي دون تحريف أو مبالغة أو إخفاء أي حقائق قد تؤثر في نتائج الدراسة. كما تشمل توثيق جميع المراجع التي استعان بها الباحث وعدم نسب أفكار الآخرين إلى نفسه.

وفي هذا المشروع، التزم الباحث بالاعتماد على مصادر علمية موثوقة وحديثة عند إعداد الإطار النظري، مع وعدم إدراج أي معلومة دون الإشارة إلى مصدرها الأصلي، APA توثيق جميع الاقتباسات وفق أسلوب

مثال تطبيقي: إذا أشارت نتائج الاستبانة إلى أن بعض العملاء غير راضين عن سرعة الاستجابة في شركات التأمين، فإن الباحث يعرض هذه النتيجة كما هي دون تعديلها أو حذفها حتى لو كانت مخالفة لتوقعاته.

الموضوعية والحياد

يقصد بالموضوعية أن يتجنب الباحث التأثير بآرائه الشخصية أو ميوله أو توقعاته عند جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها، وأن يستند إلى الأدلة العلمية فقط.

وتكتسب الموضوعية أهمية كبيرة في هذه الدراسة، لأن رضا العملاء يختلف من شخص إلى آخر، لذلك يجب أن يتم تحليل الإجابات بطريقة علمية بعيداً عن أي انطباعات شخصية.

مثال تطبيقي: لن يميز الباحث بين عملاء شركة وأخرى أثناء تحليل البيانات، وإنما سيتم التعامل مع جميع المشاركين وفق معايير موحدة.

احترام خصوصية المشاركين

تعد حماية خصوصية المشاركين من أهم المبادئ الأخلاقية في الدراسات الميدانية، إذ يجب عدم جمع معلومات شخصية غير ضرورية، وعدم الكشف عن هوية المشاركين لأي جهة.

وفي هذا البحث، لن يُطلب من المشاركين كتابة أسمائهم أو أرقام هوياتهم، كما سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.

مثال تطبيقي: عند عرض النتائج، ستظهر البيانات في صورة نسب مئوية ومتوسطات إحصائية دون الإشارة إلى أي مشارك بعينه.

السرية والمحافظة على البيانات -

تعني السرية حماية جميع البيانات التي يتم الحصول عليها من المشاركين ومنع وصول أي شخص غير مخول. 21. إليها، مع الاحتفاظ بها بطريقة آمنة حتى انتهاء الدراسة.

وفي مشروع "أثر جودة الخدمة في رضا عملاء شركات التأمين"، سيحتفظ الباحث بالاستبانات والبيانات. 22. الإلكترونية في ملفات محمية، ولن يتم استخدامها في أي دراسة أخرى دون موافقة الجهات المختصة.

مثال تطبيقي: بعد الانتهاء من تحليل البيانات وإعداد التقرير النهائي، يتم حفظ الملفات بصورة آمنة وعدم. 23. مشاركتها مع أي طرف خارجي.

الموافقة المستنيرة -

يقصد بالموافقة المستنيرة إبلاغ المشاركين بجميع المعلومات المتعلقة بالدراسة قبل مشاركتهم، بما في ذلك هدف البحث، وطبيعة المشاركة، وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي آثار سلبية. وفي هذه الدراسة، سيقوم الباحث بتوضيح الهدف من الاستبانة لجميع المشاركين قبل تعبئتها، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية بالكامل. مثال تطبيقي: يتضمن النموذج المقدم للمشارك عبارة توضح أن جميع البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وأن بإمكانه الامتناع عن الإجابة عن أي سؤال لا يرغب في الإجابة عنه.

المسؤولية المجتمعية

لا يقتصر دور الباحث على إنجاز الدراسة فحسب، بل يمتد إلى تقديم نتائج يمكن أن تسهم في خدمة المجتمع. وتطويع المؤسسات. وفي هذه الدراسة، يتوقع أن تساعد النتائج شركات التأمين على تحسين جودة خدماتها، ورفع مستوى رضا العملاء، وتعزيز الثقة بين الشركات وعملائها، مما ينعكس إيجاباً على قطاع التأمين بصورة عامة. ومن ثم فإن الالتزام بهذه المبادئ الأخلاقية لا يمثل متطلباً أكاديمياً فقط، بل يعد مسؤولية مهنية وأخلاقية تسهم في إنتاج معرفة علمية موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تطوير قطاع الخدمات التأمينية وتحسين تجربة العملاء.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه عدداً البحوث العلمية، ولا سيما الدراسات الميدانية التي تعتمد على استجابات الأفراد، من القضايا الأخلاقية التي قد تؤثر في مصداقية النتائج إذا لم يتعامل معها الباحث بمهنية ومسؤولية. ولا تقتصر هذه القضايا على حماية المشاركين فقط، بل تشمل كذلك المحافظة على نزاهة العملية البحثية منذ اختيار المشكلة، وحتى نشر النتائج. وفي الدراسة الحالية، التي تبحث في أثر جودة الخدمة في رضا عملاء شركات التأمين، تظهر مجموعة من الاعتبارات الأخلاقية التي تستحق اهتماماً خاصاً.

أولاً: خطر التأثير على إجابات المشاركين.

قد يحاول بعض الباحثين -دون قصد- التأثير في إجابات المشاركين من خلال طريقة طرح الأسئلة أو تقديم تفسيرات توحى بإجابة معينة، وهو ما يؤدي إلى فقدان حيادية البيانات. ولتجنب ذلك، يجب أن تكون جميع أسئلة الاستبانة واضحة ومحايدة، وأن تترك للمشارك حرية التعبير عن رأيه دون أي توجيه. وفي هذا المشروع، تم تصميم أسئلة الدراسة بحيث تقيس آراء العملاء حول جودة الخدمة بطريقة مباشرة، دون استخدام عبارات تحمل أحكاماً مسبقة أو تشجع على اختيار إجابة معينة.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

إن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يعتمد على قناعة الباحث الشخصية فحسب، بل يستند أيضاً إلى مجموعة من القواعد واللوائح التي وضعتها الجامعات والمؤسسات العلمية والمنظمات الدولية لضمان حماية المشاركين والمحافظة على جودة الإنتاج العلمي. وتُعد هذه اللوائح إطاراً مرجعياً يساعد الباحث على اتخاذ القرارات الأخلاقية السليمة أثناء تنفيذ الدراسة.

ومن أهم هذه القواعد الالتزام بالحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين قبل البدء في جمع البيانات، مع توضيح هدف الدراسة، وطبيعة المشاركة، والمدة المتوقعة، وحقوق المشارك في الانسحاب في أي وقت دون أن يترتب على ذلك أي ضرر أو مسؤولية.

كما تؤكد اللوائح الأخلاقية على مبدأ تقليل المخاطر إلى أدنى حد ممكن، بحيث يحرص الباحث على ألا تتسبب إجراءات الدراسة في أي أذى نفسي أو اجتماعي أو مهني للمشاركين. وفي الدراسات التي تعتمد على

الاستبانة، كما هو الحال في هذا المشروع، فإن هذا المبدأ يتحقق من خلال صياغة أسئلة تحترم خصوصية المشاركين ولا تتضمن أي عبارات قد تسبب لهم الإحراج أو الضغط.

ومن المبادئ التنظيمية المهمة أيضاً الالتزام بالحفاظ على سرية البيانات. فلا يجوز تخزين المعلومات بطريقة تسمح بالوصول إليها من قبل أشخاص غير مخولين، كما لا يجوز نشر أي معلومات يمكن أن تؤدي إلى التعرف على المشاركين أو ربط آرائهم بهوياتهم الشخصية.

وتشدد معظم الجامعات على ضرورة مراجعة البحوث التي تشمل مشاركين بشريين من قبل لجنة أخلاقيات البحث أو اللجنة المختصة في المؤسسة التعليمية، وذلك للتأكد (Institutional Review Board - IRB) العلمي من توافق إجراءات البحث مع المعايير الأخلاقية المعتمدة، وضمان احترام حقوق المشاركين طوال فترة تنفيذ الدراسة.

إلى جانب ذلك، تفرض المعايير الأكاديمية الالتزام الصارم بحقوق الملكية الفكرية، ويشمل ذلك توثيق جميع المصادر التي استند إليها الباحث، والتميز بوضوح بين الأفكار المقتبسة والتحليل الشخصي، والامتناع عن أي شكل من أشكال الانتحال العلمي أو إعادة استخدام أعمال الآخرين دون توثيق.

وفي هذا المشروع، يلتزم الباحث بتطبيق هذه القواعد من خلال إعداد استبانة تتوافق مع أهداف الدراسة، وإبلاغ المشاركين بجميع المعلومات اللازمة قبل مشاركتهم، وعدم جمع أي بيانات شخصية لا تخدم أهداف البحث مع تخزين البيانات بصورة آمنة واستخدامها حصرياً في تحليل أثر جودة الخدمة في رضا عملاء شركات التأمين.

كما يلتزم الباحث بعرض النتائج كما أظهرتها البيانات الفعلية، حتى وإن كانت بعض النتائج لا تتفق الفرضيات. الأولية للدراسة، لأن القيمة العلمية للبحث تكمن في نقل الواقع كما هو، وليس كما يتوقعه الباحث.

إن الالتزام بهذه اللوائح لا يحقق فقط متطلبات الجامعة، بل يعزز كذلك ثقة المجتمع العلمي في نتائج الدراسة ويجعلها أكثر قابلية للاستفادة منها عند تطوير سياسات تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين، ووضع خطط عملية لرفع مستوى رضا العملاء.

45. التطبيق العملي على موضوع البحث.

يمثل التطبيق العملي لأخلاقيات البحث المرحلة التي تتحول فيها المبادئ النظرية إلى ممارسات فعلية أثناء تنفيذ الدراسة. ونظراً لأن هذا المشروع يعتمد على دراسة آراء عملاء شركات التأمين، فإن نجاحه لا يقاس فقط بدقة النتائج، وإنما أيضاً بمدى احترام الباحث لحقوق المشاركين والمحافظة على الثقة التي يمنحونها له عند تقديم معلوماتهم.

أولاً: الاعتبارات الأخلاقية عند تصميم أداة الدراسة

حرص الباحث على أن تكون الاستبانة مصممة بطريقة تراعي احترام المشاركين، بحيث تتناول الأسئلة موضوع. جودة الخدمة ورضا العملاء بصورة مباشرة دون التطرق إلى أي معلومات شخصية لا ترتبط بأهداف البحث. كما روعي استخدام لغة واضحة ومحايدة تساعد المشاركين على فهم الأسئلة بسهولة، مما يقلل من احتمالية سوء الفهم أو الإجابة غير الدقيقة.

كذلك تم ترتيب محاور الاستبانة بصورة منطقية تبدأ بالأسئلة العامة ثم تنتقل تدريجياً إلى الأسئلة الأكثر تخصص.

ثانياً: التعامل الأخلاقي مع المشاركين

قبل توزيع الاستبانة، يوضح الباحث للمشارك الهدف الحقيقي للدراسة، ويبين أن البحث يهدف إلى دراسة العلاقة. بين جودة الخدمة ورضا العملاء، وليس إلى تقييم أداء موظف معين أو إصدار أحكام على شركة بعينها.

كما يتم التأكيد للمشارك أن مساهمته اختيارية بالكامل، وأن عدم المشاركة أو التوقف عن الإجابة لن يترتب عليه أي أثر سلبي، مما يعزز شعوره بالحرية ويزيد من صدق البيانات التي يقدمها. صاً، وذلك لتوفير بيئة مريحة للمشارك وتشجيعه على الإجابة بموضوعية.

ثالثاً: حماية هوية المشاركين.

اعتمد الباحث مبدأ إخفاء الهوية، بحيث لا تتضمن الاستبانة أي بيانات تعريفية مثل الاسم أو رقم الهوية أو رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني، إلا إذا كانت هناك حاجة علمية مبررة وبعد الحصول على موافقة صريحة ويهدف هذا الإجراء إلى ضمان أن يشعر المشاركون بالأمان أثناء الإجابة، وأن يعبر عن رأيه الحقيقي في مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين دون خوف من أن يتم التعرف عليه أو استخدام إجاباته ضده

رابعاً: العدالة في اختيار العينة.

التزم الباحث باختيار المشاركين وفق معايير علمية مرتبطة بأهداف الدراسة، بعيداً عن أي تمييز قائم على الجنس. أو العمر أو المستوى التعليمي أو الحالة الاجتماعية أو الانتماء الوظيفي ويحقق هذا الإجراء عدالة تمثيل مجتمع الدراسة، كما يمنح جميع العملاء الذين تنطبق عليهم شروط المشاركة. فرصة متساوية للمساهمة في البحث، وهو ما يزيد من قوة النتائج وإمكانية تعميمها

خامساً: النزاهة أثناء تحليل البيانات

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات، يتعامل الباحث مع جميع الإجابات باعتبارها حقائق علمية تستحق التحليل. الموضوعي، دون استبعاد أي استبانة مستوفية للشروط بسبب اختلاف نتائجها مع توقعاته كما يعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، ويتجنب أي تعديل أو حذف أو إعادة تصنيف. للإجابات قد يؤدي إلى تغيير النتائج الحقيقية للدراسة

سادساً: المسؤولية الأخلاقية عند تفسير النتائج

لا يقتصر الالتزام الأخلاقي على مرحلة جمع البيانات فقط، بل يمتد إلى تفسير النتائج بطريقة علمية متوازنة. بحيث يتم تجنب إصدار أحكام عامة لا تدعمها البيانات فعلى سبيل المثال، إذا كشفت النتائج أن أحد أبعاد جودة الخدمة يؤثر بدرجة أكبر من غيره في رضا العملاء، فإن الباحث يفسر هذه النتيجة في ضوء الدراسات السابقة وخصائص قطاع التأمين، دون المبالغة في تعميمها على جميع الشركات أو جميع العملاء.

سابعاً: الاستخدام المستقبلي للبيانات.

يلتزم الباحث بعدم استخدام البيانات التي تم جمعها في أي أغراض تجارية أو تسويقية أو شخصية، كما لن يتم تسليمها لأي جهة خارجية دون الحصول على الموافقات اللازمة وبعد الانتهاء من الدراسة، يتم الاحتفاظ بالبيانات للفترة التي تقتضيها اللوائح الأكاديمية فقط، ثم التخلص منها. بطريقة آمنة تضمن عدم إمكانية الوصول إليها أو إعادة استخدامها بصورة غير مصرح بها

ثامناً: القيمة الأخلاقية للدراسة.

لا تهدف هذه الدراسة إلى إثبات صحة فرضية معينة بقدر ما تهدف إلى تقديم صورة واقعية عن العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في شركات التأمين. ولذلك فإن الالتزام بالأخلاقيات يمثل عنصراً أساسياً في تحقيق هذا الهدف، لأنه يمنح النتائج درجة عالية من المصداقية ويجعلها قابلة للاستفادة منها عند تطوير الخدمات وتحسين تجربة العملاء

ومن هذا المنطلق، فإن أخلاقيات البحث في هذه الدراسة ليست مجموعة من الإجراءات الشكلية، وإنما هي منهج عمل متكامل يرافق الباحث منذ اللحظة الأولى لتحديد مشكلة الدراسة وحتى الانتهاء من كتابة النتائج والتوصيات، بما يحقق التوازن بين خدمة المعرفة العلمية واحترام حقوق جميع الأطراف المشاركة في البحث.

الخاتمة

تؤكد هذه الدراسة أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجموعة من التعليمات التي يلتزم بها. الباحث استجابةً لمتطلبات الجامعة فحسب، بل هي منظومة متكاملة تؤثر في جودة المعرفة التي ينتجها البحث، وفي مستوى الثقة التي يمكن أن تحظى بها نتائجه. فكل خطوة يتخذها الباحث، ابتداءً من صياغة مشكلة الدراسة ووصولاً إلى تفسير النتائج، يجب أن تستند إلى مبادئ الصدق والنزاهة والاحترام والمسؤولية العلمية.

وقد تناول هذا التقرير الجوانب الأخلاقية المرتبطة بدراسة "أثر جودة الخدمة في رضا عملاء شركات التأمين"، مبيّناً أن نجاح هذا النوع من البحوث يعتمد بدرجة كبيرة على احترام حقوق المشاركين، والمحافظة على سرية بياناتهم، والحصول على موافقتهم الحرة، وتجنب أي ممارسات قد تؤثر في حيادية النتائج أو مصداقيتها.

كما أبرز التقرير أن الباحث يتحمل مسؤولية تتجاوز جمع البيانات وتحليلها، إذ يقع على عاتقه تقديم نتائج تعكس الواقع الفعلي، والابتعاد عن أي تحيز أو تلاعب قد يؤدي إلى استنتاجات غير دقيقة. ومن هذا المنطلق، فإن الالتزام بالأمانة العلمية لا يخدم الباحث وحده، بل يخدم المجتمع العلمي وقطاع التأمين والمؤسسات التي قد تعتمد على نتائج الدراسة في تطوير جودة خدماتها.

وتوصل التقرير إلى أن تطبيق المبادئ الأخلاقية في هذه الدراسة يسهم في تعزيز موثوقية النتائج، ويمنحها قيمة علمية وعملية يمكن الاستفادة منها في تحسين تجربة العملاء، ورفع مستوى جودة الخدمات، وتعزيز الثقة بين شركات التأمين وعملائها.

وأخيراً، يمكن القول إن الباحث الذي يلتزم بالأخلاقيات العلمية لا يقدم بحثاً صحيحاً من الناحية الأكاديمية فقط، بل يقدم نموذجاً للمسؤولية المهنية واحترام الإنسان، وهو ما يمثل الهدف الأسمى للبحث العلمي في جميع التخصصات.

المراجع

- American Psychological Association. (2020). Publication Manual of the American Psychological Association (7th ed.). American Psychological Association.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). Principles of Biomedical Ethics (8th ed.). Oxford University Press.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). Research Ethics for Social Scientists. Sage Publications.
- Resnik, D. B. (2020). The EtShamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2022). Responsible Conduct of Researchford (4th ed.). OxUniversity Press.

