

تقرير أخلاقيات البحث العلمي

بغنوان:

أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على مصرف
الراجحي في المملكة العربية السعودية

إعداد:

عبدالإله أحمد عبدالعزيز الشايع

الرقم الجامعي:

241001953

مقرر:

أخلاقيات البحث العلمي

العام الجامعي: 1447 هـ / 2026 م

1. المقدمة

تمثل أخلاقيات البحث العلمي الأساس الذي يعتمد عليه الباحث في جميع مراحل الدراسة، لأنها تنظم طريقة جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج، وتحافظ على حقوق المشاركين، وتساعد على الوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها. كما أن الالتزام بالأخلاقيات البحثية يرفع من جودة الدراسات العلمية ويزيد من ثقة المجتمع العلمي في نتائجها، لذلك أصبحت الجامعات والمراكز البحثية تشترط الالتزام بالمبادئ الأخلاقية قبل تنفيذ أي دراسة ميدانية (Resnik, 2020).

وتعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة من المبادئ والقواعد التي تنظم سلوك الباحث أثناء تنفيذ الدراسة، وتشمل الصدق في عرض النتائج، والأمانة العلمية، واحترام حقوق المشاركين، والمحافظة على سرية المعلومات، والابتعاد عن التحيز أو التلاعب بالبيانات. ويساعد الالتزام بهذه المبادئ على إنتاج معرفة علمية دقيقة يمكن الاستفادة منها في البحث العلمي والتطبيق العملي (American Psychological Association, 2020).

كما تؤكد الجمعية الأمريكية لعلم النفس أن الباحث يتحمل مسؤولية المحافظة على خصوصية المشاركين، والحصول على موافقتهم قبل جمع البيانات، واستخدام المعلومات للأغراض العلمية فقط، إضافة إلى الالتزام بالتوثيق الصحيح للمراجع وعدم استخدام أعمال الآخرين دون الإشارة إليها، لأن هذه الممارسات تعد جزءًا من النزاهة العلمية (American Psychological Association, 2020).

وأشار تقرير بلumont إلى ثلاثة مبادئ رئيسية يجب مراعاتها عند إجراء الدراسات التي تشمل مشاركين بشريين، وهي احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة، حيث يلتزم الباحث بتوضيح هدف الدراسة للمشاركين، والمحافظة على حقوقهم، وتقليل أي مخاطر قد يتعرضون لها أثناء المشاركة في البحث (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

وتزداد أهمية الالتزام بالأخلاقيات البحثية في الدراسات التي تتناول الخدمات المصرفية الرقمية، لأن هذا النوع من الدراسات يعتمد على جمع بيانات من العملاء حول آرائهم وتجاربهم في استخدام التطبيقات البنكية والخدمات الإلكترونية، وهو ما يتطلب المحافظة على سرية المعلومات وعدم جمع أي بيانات يمكن أن تكشف هوية المشاركين أو تؤثر في خصوصيتهم، مع استخدام البيانات في حدود أهداف الدراسة فقط (World Medical Association, 2013).

ويتناول هذا التقرير أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على دراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية، من خلال توضيح أهمية الأخلاقيات البحثية، والمبادئ الأساسية التي يجب الالتزام بها، وأبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث، إضافة إلى بيان القواعد المنظمة للأبحاث العلمية، ثم توضيح كيفية تطبيق هذه المبادئ عند تنفيذ الدراسة الميدانية وجمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج بصورة تتفق مع المعايير الأكاديمية المعتمدة.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

ترتبط أخلاقيات البحث العلمي بجميع مراحل الدراسة، بدءًا من اختيار موضوع البحث، ثم إعداد أدوات جمع البيانات، وتحليل النتائج، وانتهاءً بكتابة التقرير النهائي. ويساعد الالتزام بهذه المبادئ على تنفيذ الدراسة وفق أسس علمية واضحة، كما يحافظ على حقوق المشاركين ويزيد من جودة البيانات والنتائج التي يتم التوصل إليها (American Psychological Association, 2020).

وتساعد أخلاقيات البحث العلمي على بناء الثقة بين الباحث والمشاركين، لأن المشارك يكون أكثر استعدادًا للإجابة عن أسئلة الدراسة عندما يعلم أن بياناته ستظل سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. كما تسهم في تقليل المشكلات التي قد تنتج عن استخدام البيانات بصورة غير صحيحة أو الإفصاح عن معلومات شخصية دون موافقة أصحابها (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

وتظهر أهمية أخلاقيات البحث العلمي بصورة أكبر في الدراسات التي تعتمد على الاستبانات الإلكترونية، ومنها الدراسات المرتبطة بالخدمات المصرفية الرقمية، لأن الباحث يتعامل مع بيانات وآراء العملاء، وهو ما يتطلب المحافظة على خصوصية المشاركين، وعدم جمع أي معلومات لا تخدم أهداف الدراسة، مع الالتزام بالحياد عند تحليل البيانات وعرض النتائج (Resnik, 2020).

كما تساعد أخلاقيات البحث العلمي على الحد من الممارسات غير النظامية مثل الانتحال العلمي، أو تزوير البيانات، أو حذف النتائج التي لا تتفق مع توقعات الباحث، وهو ما يرفع من جودة البحث ويزيد من مصداقيته داخل المجتمع العلمي، كما يساعد الباحث على الالتزام بالمعايير الأكاديمية المعتمدة عند إعداد الدراسات العلمية (Israel & Hay, 2006).

وتفيد نتائج الالتزام بالأخلاقيات البحثية الجهات المستفيدة من الدراسة، لأنها تعتمد على نتائج مبنية على بيانات صحيحة وإجراءات بحثية سليمة، ويمكن الاستفادة منها عند اتخاذ القرارات أو تطوير الخدمات أو إعداد الدراسات المستقبلية.

ويوضح الجدول الآتي أبرز جوانب أهمية أخلاقيات البحث العلمي:

أهمية أخلاقيات البحث العلمي	التوضيح
تعزيز مصداقية النتائج	تساعد على الوصول إلى نتائج مبنية على بيانات صحيحة وإجراءات بحثية سليمة (American Psychological Association, 2020).
حماية المشاركين	المحافظة على خصوصية المشاركين وعدم استخدام بياناتهم خارج أهداف الدراسة (Belmont Report, 1979).
الحد من الممارسات غير الأخلاقية	تقلل من الانتحال العلمي، وتزوير البيانات، والتحيز أثناء تنفيذ الدراسة (Resnik, 2020).
دعم الثقة في البحث	تزيد من ثقة المشاركين والجهات العلمية في نتائج الدراسة وإجراءاتها البحثية.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي	التوضيح
تحسين جودة الدراسات	تساعد على رفع مستوى الدقة والشفافية في جميع مراحل البحث العلمي، مما يزيد من قيمة النتائج وإمكانية الاستفادة منها مستقبلاً.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ التي تنظم عمل الباحث في جميع مراحل الدراسة، بدءًا من اختيار موضوع البحث، ومرورًا بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج ونشرها. ويساعد الالتزام بهذه المبادئ على تنفيذ البحث بطريقة علمية تحافظ على حقوق المشاركين، وتدعم دقة النتائج، وترفع مستوى الثقة في مخرجات الدراسة (Resnik, 2020).

وتعد الأمانة العلمية من أهم المبادئ التي يلتزم بها الباحث، إذ تتطلب توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة، وعدم نسب أي فكرة أو معلومة أو نتيجة إلى الباحث إذا كانت مأخوذة من مصدر آخر. كما يشمل ذلك الالتزام بأسلوب التوثيق العلمي المعتمد وتجنب جميع صور الانتحال العلمي (الجمعية الأمريكية لعلم النفس، 2020).

ويرتبط بذلك مبدأ النزاهة، الذي يفرض على الباحث عرض النتائج كما ظهرت دون حذف أو تعديل أو تغيير بهدف الوصول إلى نتائج تتوافق مع توقعاته. كما يجب الالتزام بالصدق في جميع مراحل الدراسة وعدم اختلاق بيانات أو تغييرها بأي صورة كانت (Resnik, 2020).

ويعد مبدأ الموضوعية من المبادئ الأساسية أيضًا، إذ يعتمد الباحث على البيانات التي يتم جمعها من المشاركين دون أن تتأثر عملية التحليل بأرائه الشخصية أو خبراته السابقة. ويؤدي ذلك إلى الوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الفعلي للدراسة، وليس عن توقعات الباحث (Resnik, 2020).

كما تمثل السرية أحد المبادئ المهمة في الدراسات التي تعتمد على مشاركة الأفراد، حيث يلتزم الباحث بالمحافظة على بيانات المشاركين وعدم الكشف عن أي معلومات قد تؤدي إلى التعرف على هوياتهم، مع استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

ويأتي مبدأ الموافقة المستنيرة لضمان معرفة المشاركين بطبيعة الدراسة وأهدافها وآلية استخدام البيانات قبل المشاركة فيها، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية، وأن للمشارك الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي التزام أو ضرر يترتب على ذلك (World Medical Association, 2013).

وفي هذه الدراسة الخاصة بآثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مصرف الراجحي، سيتم الالتزام بهذه المبادئ في جميع مراحل البحث، من خلال توثيق جميع المصادر وفق أسلوب APA، والمحافظة على سرية بيانات المشاركين، والحصول على موافقتهم قبل تعبئة الاستبانة، وتحليل النتائج كما يتم الحصول عليها دون أي تعديل أو تحيز.

ويوضح الجدول الآتي أبرز المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي مع تعريف مختصر ومثال لكل مبدأ

المبدأ	التعريف	المثال
الأمانة العلمية	الالتزام بتوثيق جميع المصادر والمراجع وعدم نسبة أعمال الآخرين إلى الباحث (الجمعية الأمريكية لعلم النفس، 2020).	توثيق جميع المراجع المستخدمة في الدراسة وفق أسلوب APA.
النزاهة	عرض البيانات والنتائج كما ظهرت دون تعديل أو حذف أو تزوير (Resnik, 2020).	إدراج نتائج الاستبانة كما هي حتى لو لم تتوافق مع توقعات الباحث.
الموضوعية	الاعتماد على البيانات الفعلية والابتعاد عن الآراء الشخصية أثناء التحليل (Resnik, 2020).	تحليل إجابات المشاركين باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة فقط.
السمية	المحافظة على خصوصية المشاركين وعدم الإفصاح عن بياناتهم الشخصية (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).	عدم جمع أسماء المشاركين أو أي معلومات تكشف هويتهم.
الموافقة المسبقة	توضيح أهداف الدراسة للمشاركين والحصول على موافقتهم قبل جمع البيانات (World Medical Association, 2013).	وضع مقدمة للاستبانة توضح هدف الدراسة وحقوق المشارك قبل البدء بالإجابة.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

قد تواجه الباحث أثناء تنفيذ الدراسة مجموعة من القضايا الأخلاقية التي قد تؤثر في جودة البحث ومصداقية نتائجه إذا لم يتم التعامل معها بطريقة صحيحة. ولهذا تضع الجامعات والمجلات العلمية والجهات البحثية ضوابط واضحة للحد من هذه الممارسات، والمحافظة على النزاهة العلمية، وحماية حقوق المشاركين، وضمان تنفيذ الدراسات وفق المعايير المعتمدة (Resnik, 2020).

ويعد الانتحال العلمي من أكثر القضايا انتشاراً، ويقصد به استخدام أفكار أو نصوص أو نتائج الآخرين دون الإشارة إلى مصدرها الحقيقي. وتؤكد معايير التوثيق العلمي على ضرورة الإشارة إلى جميع المصادر المستخدمة داخل المتن وفي قائمة المراجع وفق أسلوب التوثيق المعتمد (الجمعية الأمريكية لعلم النفس، 2020).

كما يعد تزوير البيانات من المخالفات الأخلاقية التي تؤثر في مصداقية البحث، ويحدث عند قيام الباحث بإضافة بيانات غير حقيقية أو تعديل نتائج الدراسة أو حذف بعض النتائج للوصول إلى استنتاجات معينة. ويؤدي ذلك إلى فقدان الثقة في نتائج البحث وإمكانية رفضه من قبل الجهات العلمية (Resnik, 2020).

ومن القضايا المهمة أيضاً التحيز، ويظهر عندما يؤثر رأي الباحث أو توقعاته في اختيار العينة أو تفسير النتائج أو عرضها. لذلك يجب أن تعتمد جميع مراحل البحث على البيانات الفعلية دون تدخل الآراء الشخصية، حتى تعكس النتائج الواقع الحقيقي للدراسة (Resnik, 2020).

وتعد حماية خصوصية المشاركين من الجوانب الأساسية في الدراسات التي تعتمد على الاستبانات أو المقابلات، إذ يجب عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية يمكن أن تكشف هوية المشاركين، مع استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

كما ينبغي على الباحث تجنب تضارب المصالح، ويقصد به وجود علاقة أو منفعة قد تؤثر في حيادية الباحث أو تفسيره للنتائج، ولذلك يجب الإفصاح عن أي علاقة قد يكون لها تأثير في الدراسة والمحافظة على الاستقلالية عند تنفيذ البحث (Resnik, 2020).

ويوضح الجدول الآتي أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تظهر في البحوث العلمية:

مثال	التوضيح	القضية
نسخ جزء من دراسة سابقة دون الإشارة إلى المرجع.	استخدام أعمال الآخرين دون توثيق المصدر (الجمعية الأمريكية لعلم النفس، 2020).	الانتحال العلمي
تغيير نتائج الاستبانة لتتوافق مع فرضيات الدراسة.	تعديل البيانات أو اختلاق نتائج غير حقيقية (Resnik, 2020).	تزوير البيانات
اختيار عينة تؤيد وجهة نظر الباحث فقط.	تأثير نتائج الدراسة بآراء الباحث أو توقعاته (Resnik, 2020).	التحيز
نشر معلومات شخصية للمشاركين داخل التقرير.	الكشف عن بيانات المشاركين أو استخدامها دون موافقتهم (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).	انتهاك الخصوصية
تفسير النتائج بطريقة تخدم جهة معينة دون الاعتماد على البيانات الفعلية.	وجود مصلحة قد تؤثر في حيادية الباحث (Resnik, 2020).	تضارب المصالح

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

توجد مجموعة من القواعد واللوائح التي تنظم تنفيذ البحوث العلمية، وتهدف إلى حماية المشاركين، والمحافظة على جودة الدراسات، وضمان التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية المعتمدة. وتلتزم الجامعات والمراكز البحثية بتطبيق هذه اللوائح قبل الموافقة على إجراء الدراسات التي تشمل مشاركين من الأفراد أو تعتمد على جمع بياناتهم، وذلك لضمان سلامة الإجراءات البحثية والمحافظة على حقوق جميع الأطراف (الجمعية الأمريكية لعلم النفس، 2020).

ومن أهم الجهات التي تنظم أخلاقيات البحث العلمي لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Board)، التي تراجع الدراسات قبل تنفيذها للتأكد من توافقها مع المبادئ الأخلاقية، خاصة إذا كانت الدراسة تعتمد على استبانات أو مقابلات أو أي وسيلة لجمع بيانات من المشاركين. كما تتأكد هذه اللجان من وجود إجراءات واضحة لحماية المشاركين والمحافظة على سرية معلوماتهم.

ويعد دليل APA الإصدار السابع من أكثر الأدلة استخدامًا في الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، حيث يوضح أساليب التوثيق العلمي، وقواعد الاقتباس، وطريقة إعداد قائمة المراجع، بما يساعد على الحد من الانتحال العلمي والمحافظة على الأمانة العلمية (الجمعية الأمريكية لعلم النفس، 2020).

كما يعد تقرير بلمونت (Belmont Report) من أهم الوثائق الدولية في مجال أخلاقيات البحث، إذ يركز على ثلاثة مبادئ رئيسية هي احترام المشاركين، والإحسان، والعدالة، وتستخدم هذه المبادئ عند تنفيذ الدراسات التي تعتمد على مشاركة الأفراد (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

ومن الوثائق المهمة أيضًا إعلان هلسنكي الذي أصدرته الجمعية الطبية العالمية، ويحدد المبادئ الأخلاقية التي يجب الالتزام بها في الدراسات التي تشمل مشاركين بشريين، مع التأكيد على حماية حقوقهم والمحافظة على سلامتهم وخصوصية بياناتهم (World Medical Association, 2013).

وفي هذه الدراسة سيتم الالتزام بجميع هذه اللوائح من خلال توثيق المصادر وفق أسلوب APA، والحفاظ على سرية بيانات المشاركين، والحصول على موافقتهم قبل المشاركة، واستخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا البحث أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية، ويعتمد على دراسة آراء العملاء حول الخدمات الرقمية التي يقدمها المصرف، مثل تطبيق الهاتف، والخدمات الإلكترونية، والقنوات الرقمية الأخرى. ونظرًا لاعتماد الدراسة على جمع بيانات من العملاء، فإن تنفيذها يتطلب الالتزام بمجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تحافظ على حقوق المشاركين وتدعم جودة النتائج.

6.1 جمع البيانات

سيتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية موجهة إلى عملاء مصرف الراجحي، بهدف التعرف على آرائهم حول جودة التجربة الرقمية ومستوى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف. وستتضمن الاستبانة مجموعة من الأسئلة المتعلقة بسهولة استخدام التطبيق، وسرعة تنفيذ العمليات، ومستوى الأمان، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وجودة الدعم الإلكتروني.

وسيتم توضيح الهدف من الدراسة للمشاركين قبل تعبئة الاستبانة، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية بالكامل، وأن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وهو ما يتفق مع المبادئ الأخلاقية الخاصة بالبحوث التي تشمل مشاركين من الأفراد (World Medical Association, 2013).

6.2 حماية السرية والخصوصية

تعد السرية من الجوانب الأساسية في هذه الدراسة بسبب ارتباطها بالقطاع المصرفي، الذي يعتمد بصورة كبيرة على حماية معلومات العملاء والمحافظة على خصوصيتهم. ولذلك لن يتم جمع أي بيانات شخصية يمكن أن تكشف هوية المشاركين، مثل الأسماء أو أرقام الهوية أو أرقام الحسابات أو وسائل التواصل.

كما سيتم حفظ البيانات بصورة آمنة، ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة، وستعرض النتائج في صورة إحصاءات عامة دون الإشارة إلى أي مشارك بصورة فردية، مع قصر الاطلاع على البيانات على الباحث فقط (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

6.3 الموافقة المستنيرة

قبل البدء في تعبئة الاستبانة، سيحصل كل مشارك على شرح مختصر يتضمن عنوان الدراسة، وهدفها، وطبيعة البيانات المطلوبة، وآلية استخدامها، مع توضيح أن المشاركة اختيارية، وأن للمشارك الحق في التوقف عن الإجابة أو الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي آثار تترتب على ذلك.

ويعد استمرار المشارك في تعبئة الاستبانة بعد الاطلاع على هذه المعلومات موافقة مستنيرة على المشاركة في الدراسة، وفق المبادئ الأخلاقية المعتمدة في البحوث العلمية (World Medical Association, 2013).

6.4 الالتزام بالأخلاقيات البحثية

سيتم الالتزام بالأمانة العلمية في جميع مراحل الدراسة، من خلال توثيق جميع المصادر والمراجع وفق أسلوب APA، وعدم استخدام أي فكرة أو معلومة أو نتيجة دون الإشارة إلى مصدرها الأصلي.

كما سيتم تحليل البيانات بطريقة موضوعية، وعرض النتائج كما يتم الحصول عليها دون حذف أو تعديل، حتى وإن اختلفت مع توقعات الباحث. وستستند جميع الاستنتاجات إلى البيانات الفعلية التي يقدمها المشاركون، دون تأثير للآراء الشخصية أو الخبرات السابقة، مع الالتزام بالحياد الكامل أثناء تنفيذ الدراسة (Resnik, 2020).

وسيتجنب كذلك تجنب أي تضارب محتمل في المصالح، ولن تستخدم نتائج الدراسة لتحقيق أي أهداف تجارية أو شخصية، وإنما ستقتصر على الأغراض الأكاديمية فقط.

6.5 المخاطر الأخلاقية المحتملة وآلية التعامل معها

لا يتوقع أن تترتب على هذه الدراسة مخاطر مباشرة على المشاركين، لأنها تعتمد على استبانة إلكترونية ولا تتطلب جمع بيانات مالية أو معلومات شخصية حساسة. ومع ذلك سيتم منح المشاركين الحرية الكاملة في عدم الإجابة عن أي سؤال لا يرغبون في الإجابة عنه، كما سيتم صياغة أسئلة الاستبانة بصورة واضحة وخالية من أي عبارات قد تسبب الإحراج أو تؤثر في خصوصية المشاركين.

وستساعد هذه الإجراءات على توفير بيئة بحثية تحافظ على حقوق المشاركين، وتدعم تنفيذ الدراسة وفق المعايير الأخلاقية المعتمدة، مع المحافظة على جودة البيانات ومصداقية النتائج.

الختامة:

تناول هذا التقرير أخلاقيات البحث العلمي من خلال توضيح مفهومها، وأهميتها، والمبادئ الأساسية التي يقوم عليها البحث العلمي، إضافة إلى عرض أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث، وأهم اللوائح التي تنظم تنفيذ الدراسات العلمية.

كما تضمن التقرير تطبيقاً عملياً على موضوع أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية، حيث تم توضيح آلية جمع البيانات، والإجراءات المتعلقة بحماية السرية والخصوصية، والموافقة المستنيرة، والالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية في جميع مراحل الدراسة.

وتبين أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يسهم في حماية المشاركين، والمحافظة على جودة البيانات، ورفع مستوى الثقة في نتائج الدراسة. كما أن طبيعة الدراسات المرتبطة بالقطاع المصرفي تتطلب اهتماماً كبيراً بحماية بيانات العملاء، والمحافظة على خصوصيتهم، والالتزام بالمعايير الأخلاقية المعتمدة عند جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج.

لذلك فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يعد جزءاً أساسياً من نجاح الدراسة، ويساعد على الوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها والاستفادة منها في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية ودعم الدراسات المستقبلية.

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
<https://apastyle.apa.org/products/publication-manual-7th-edition>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>

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>

مصرف الراجحي. (2024). *التقرير السنوي 2024*. الرياض، المملكة العربية السعودية.

The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1979). *The Belmont Report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. U.S. Department of Health, Education, and Welfare. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *Journal of the American Medical Association*, 310(20), 2191–2194. <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>