

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص بكالوريوس إدارة مشاريع



(تقرير أخلاقيات البحث العلمي)

بعنوان :أثر إدارة تجربة العميل على الولاء للعلامة التجارية من
وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة STC في المملكة
العربية السعودية

إعداد الطالب /جواهر سيف البكري

إشراف /

د. عبدالرحيم نادر

العام الدراسي :

2026

المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها البحث العلمي الرصين، إذ تمثل مجموعة من المبادئ والقيم التي توجه الباحث نحو ممارسة البحث بطريقة تتسم بالأمانة العلمية (والنزاهة والموضوعية، بما يضمن حماية حقوق المشاركين والمحافظة على مصداقية النتائج العلمية ويؤدي الالتزام بهذه المبادئ إلى تعزيز الثقة في مخرجات البحث، كما يحد من (Resnik, 2020). الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي، أو تزوير البيانات، أو التحيز في عرض النتائج

وتزداد أهمية أخلاقيات البحث العلمي في الدراسات التي تعتمد على جمع البيانات من الأفراد، مثل البحوث الإدارية والتسويقية، حيث تتطلب هذه الدراسات احترام خصوصية المشاركين، والحصول على موافقتهم المستنيرة قبل المشاركة، وضمان سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث (American Psychological Association [APA], 2020) العلمي

كما تمثل أخلاقيات البحث عنصراً أساسياً في جميع مراحل البحث، بدءاً من اختيار المشكلة البحثية، مروراً بتصميم أدوات الدراسة وجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج وتوثيق المراجع بصورة صحيحة. ويساعد الالتزام بهذه المبادئ على إنتاج معرفة علمية موثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير (National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 2018) المؤسسات ودعم متخذي القرار

وتأتي أهمية هذا التقرير في توضيح المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي، وبيان أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحثين، إضافة إلى تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث المعنون "أثر في STC إدارة تجربة العميل على الولاء للعلامة التجارية من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة المملكة العربية السعودية"، من خلال توضيح كيفية الالتزام بالأمانة العلمية، والمحافظة على سرية بيانات المشاركين، والحصول على موافقتهم، بما يضمن تنفيذ البحث وفق المعايير الأخلاقية المعتمدة

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تضمن جودة البحوث العلمية ومصادقية نتائجها، إذ تسهم في توجيه الباحث نحو الالتزام بالقيم والمبادئ الأخلاقية أثناء جميع مراحل البحث، بدءاً من اختيار موضوع الدراسة، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج وتوثيق المراجع بصورة ويساعد الالتزام بهذه (American Psychological Association [APA], 2020) صحيحة المبادئ على تعزيز الثقة في نتائج البحث، كما يسهم في إنتاج معرفة علمية يمكن الاعتماد عليها والاستفادة منها في تطوير المجتمع والقطاع الأكاديمي.

وتكمن أهمية أخلاقيات البحث العلمي في حماية حقوق المشاركين في الدراسات، من خلال احترام خصوصيتهم، والحفاظ على سرية بياناتهم، وعدم استخدام المعلومات التي يقدمونها إلا للأغراض العلمية التي جُمعت من أجلها. كما تقتضي الأخلاقيات الحصول على موافقة المشاركين المستنيرة قبل إشراكهم في الدراسة، مع توضيح هدف البحث وإجراءات المشاركة وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي ضرر أو التزام (Resnik, 2020).

وتسهم أخلاقيات البحث العلمي أيضاً في الحد من الممارسات غير الأخلاقية، مثل الانتحال العلمي، أو تزوير البيانات، أو تحريف النتائج، أو التحيز في تفسيرها، وهي ممارسات تؤثر سلباً في جودة البحث العلمي وتفقده المصادقية. لذلك فإن التزام الباحث بالأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية يعزز من (Committee on Publication Ethics [COPE], 2023) قيمة البحث ويزيد من ثقة المجتمع العلمي في نتائجه.

وفي البحوث الإدارية والتسويقية، مثل دراسة "أثر إدارة تجربة العميل على الولاء للعلامة التجارية من في المملكة العربية السعودية"، تزداد أهمية أخلاقيات STC وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة البحث العلمي؛ لأنها تعتمد على جمع البيانات من العملاء باستخدام الاستبانات أو المقابلات. ومن ثم يصبح من الضروري ضمان سرية إجابات المشاركين، وعدم الإفصاح عن هوياتهم، واستخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط، بما يحافظ على حقوقهم ويعزز موثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

وبناءً على ذلك، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يقتصر على كونه متطلباً أكاديمياً، بل يُعد مسؤولية علمية ومهنية تقع على عاتق الباحث، وتسهم في رفع جودة البحث، وتحقيق نتائج دقيقة وموضوعية، ودعم عملية اتخاذ القرار بالاعتماد على معلومات موثوقة وصحيحة

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ التي يجب على الباحث الالتزام بها في جميع مراحل البحث، لضمان جودة الدراسة، وحماية المشاركين، وتعزيز مصداقية النتائج. ومن أبرز هذه المبادئ ما يلي:

3.1 الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بنقل المعلومات والبيانات بدقة، وتوثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة، وعدم نسب أفكار أو أعمال الآخرين إلى نفسه. كما تشمل عرض النتائج كما هي دون (American Psychological Association [APA], 2020) حذف أو إضافة أو تحريف

مثال تطبيقي:

”STC عند إعداد الإطار النظري لبحث “أثر إدارة تجربة العميل على الولاء للعلامة التجارية في شركة. وعدم نسخ أي نص دون الإشارة إلى مصدره APA يجب توثيق جميع الدراسات السابقة وفق أسلوب

3.2 النزاهة

يقصد بالنزاهة التزام الباحث بالصدق في جميع مراحل البحث، وعدم تزوير البيانات أو تغيير النتائج بما (Resnik, 2020) يخدم توقعاته أو فرضياته، بل عرض النتائج كما توصل إليها مهما كانت

مثال تطبيقي:

إذا أظهرت نتائج الاستبيان أن بعض أبعاد إدارة تجربة العميل ليس لها تأثير معنوي على الولاء للعلامة التجارية، فيجب عرض هذه النتيجة كما هي دون تعديلها.

3.3 الموضوعية

تعني الموضوعية أن يتجنب الباحث التحيز أو التأثير الشخصي عند جمع البيانات أو تحليلها أو تفسير (Committee on Publication Ethics [COPE], 2023) نتائجها، وأن يعتمد على الأدلة العلمية فقط

مثال تطبيقي:

اعتمادًا على نتائج الاستبيان والإحصاءات، دون التأثير بالآراء STC يجب تحليل إجابات عملاء شركة الشخصية أو الانطباعات المسبقة عن الشركة

3.4 السرية

يقصد بالسرية حماية المعلومات والبيانات التي يقدمها المشاركون، وعدم الكشف عن هوياتهم أو (APA, 2020) استخدام بياناتهم في غير الأغراض العلمية التي جُمعت من أجلها

مثال تطبيقي:

يتم عدم طلب أسماء المشاركين أو أرقام هوياتهم، مع STC، عند توزيع الاستبانة على عملاء شركة حفظ جميع البيانات بسرية تامة وعدم مشاركتها مع أي جهة خارج إطار البحث.

3.5 الموافقة المستنيرة

تعني الموافقة المستنيرة أن يكون المشارك على علم كامل بهدف الدراسة وطبيعة مشاركته وحقه في الانسحاب في أي وقت، وأن يوافق على المشاركة بإرادته الحرة قبل البدء في جمع البيانات (Resnik, 2020).

مثال تطبيقي:

قبل تعبئة الاستبانة، يتم توضيح هدف الدراسة للمشارك، والتأكيد أن مشاركته اختيارية، وأن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ثم يُطلب منه الموافقة على المشاركة قبل الإجابة.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يواجه الباحث أثناء إجراء الدراسات العلمية عدداً من القضايا الأخلاقية التي قد تؤثر في جودة البحث ومصداقية نتائجه إذا لم يتم التعامل معها وفق المبادئ الأخلاقية المعتمدة. ومن أبرز هذه القضايا ما يلي:

4.1 الانتحال العلمي

يُعد الانتحال العلمي من أخطر الممارسات غير الأخلاقية في البحث العلمي، ويقصد به استخدام أفكار أو نصوص أو نتائج الآخرين ونسبها إلى الباحث دون الإشارة إلى مصدرها الحقيقي. ويؤدي الانتحال إلى (American Psychological Association [APA], 2020) فقدان مصداقية البحث، كما يعد مخالفة للأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية.

مثال:

قيام الباحث بنسخ جزء من دراسة سابقة حول إدارة تجربة العميل وإدراجه في البحث دون توثيق APA المصدر وفق أسلوب

4.2 تزوير البيانات

يقصد بتزوير البيانات قيام الباحث بتغيير أو اختلاق أو حذف بعض البيانات أو النتائج بهدف دعم فرضياته أو الوصول إلى نتائج يرغب فيها. ويعد ذلك من الممارسات التي تضر بمصداقية البحث العلمي وتؤدي (Resnik, 2020) إلى نتائج غير صحيحة

مثال:

لإظهار أن جميع العملاء يتمتعون بولاء مرتفع STC قيام الباحث بتعديل نتائج استبيان عملاء شركة للعلامة التجارية، رغم أن النتائج الفعلية تشير إلى غير ذلك

4.3 التحيز

يشير التحيز إلى تأثير الآراء أو المعتقدات الشخصية للباحث في جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها، (Committee on Publication Ethics [COPE], 2023) مما يؤدي إلى نتائج غير موضوعية ولا تعكس الواقع

مثال:

تقدم أفضل تجربة للعملاء، ثم قام بتفسير النتائج بطريقة STC إذا كان الباحث يعتقد مسبقاً أن شركة تدعم هذا الاعتقاد رغم أن البيانات لا تؤيده، فإن ذلك يُعد تحيزاً في البحث

4.4 انتهاك الخصوصية

يقصد بانتهاك الخصوصية استخدام بيانات المشاركين أو الإفصاح عنها دون موافقتهم، أو جمع معلومات شخصية لا ترتبط بأهداف الدراسة. ويؤكد الباحثون ضرورة الحفاظ على سرية المعلومات وعدم (APA, 2020) استخدامها إلا للأغراض العلمية.

مثال:

قيام الباحث بنشر أسماء المشاركين أو أرقام هواتفهم أو مشاركة بياناتهم مع جهات أخرى دون موافقتهم.

4.5 تضارب المصالح

يحدث تضارب المصالح عندما تكون لدى الباحث أو الجهة الممولة مصلحة شخصية أو مالية قد تؤثر في موضوعية البحث أو تفسير نتائجه. ولذلك يجب الإفصاح عن أي تضارب محتمل لضمان الشفافية (Resnik, 2020) والنزاهة.

مثال:

أو حصل على دعم مالي مباشر منها، فيجب الإفصاح عن ذلك، STC إذا كان الباحث يعمل في شركة. لأن هذه العلاقة قد تؤثر في موضوعية البحث أو قد يُعتقد أنها تؤثر فيها.

ومن خلال ما سبق، يتضح أن الالتزام بتجنب هذه القضايا الأخلاقية يعد من أهم العوامل التي تسهم في إنتاج بحث علمي يتمتع بالمصداقية والموثوقية، ويعزز الثقة في نتائجه، ويضمن احترام حقوق المشاركين والمحافظة على نزاهة العملية البحثية.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تخضع البحوث العلمية لمجموعة من القواعد واللوائح الأخلاقية التي تهدف إلى حماية المشاركين في الدراسات، وضمان نزاهة العملية البحثية، وتعزيز الثقة في نتائج البحوث. وقد وضعت العديد من الجامعات والمؤسسات البحثية والمنظمات الدولية معايير واضحة يلتزم بها الباحثون عند إجراء (American Psychological Association [APA], 2020). الدراسات العلمية، لضمان احترام حقوق المشاركين والالتزام بالأمانة العلمية

(ومن أهم الجهات التي تشرف على تطبيق أخلاقيات البحث العلمي لجان أخلاقيات البحث العلمي وهي لجان مستقلة تعمل على مراجعة البحوث التي تشمل Institutional Review Board - IRB)، كما تتأكد هذه اللجان من مشاركين من البشر قبل تنفيذها، للتأكد من توافقها مع المبادئ الأخلاقية. أن إجراءات البحث لا تعرض المشاركين لأي مخاطر غير مبررة، وأن الباحث قد حصل على الموافقة المستنيرة منهم، مع توفير الضمانات الكافية لحماية خصوصيتهم وسرية بياناتهم (World Health Organization [WHO], 2021).

من أكثر الأدلة استخدامًا في المجال الأكاديمي، (APA) كما يُعد دليل جمعية علم النفس الأمريكية حيث يوضح قواعد توثيق المراجع، وآليات الاقتباس العلمي، وكيفية تجنب الانتحال العلمي، إضافة إلى التأكيد على ضرورة الالتزام بالأمانة العلمية، واحترام حقوق الملكية الفكرية، والمحافظة على سرية (APA, 2020). بيانات المشاركين

وتبرز أهمية هذه القواعد واللوائح في تنظيم العملية البحثية، إذ تسهم في ضمان تنفيذ الدراسات وفق معايير علمية وأخلاقية معتمدة، وتزيد من مصداقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات. كما تساعد في حماية حقوق المشاركين، وتعزيز ثقة المجتمع والجهات الأكاديمية في البحوث العلمية.

وفيما يتعلق بموضوع هذه الدراسة “أثر إدارة تجربة العميل على الولاء للعلامة التجارية من وجهة نظر في المملكة العربية السعودية”، يلتزم الباحث بتطبيق هذه اللوائح STC العملاء بالتطبيق على شركة من خلال الحصول على موافقة المشاركين قبل تعبئة الاستبانة، والحفاظ على سرية جميع البيانات، وعدم استخدام المعلومات إلا لأغراض البحث العلمي، مع الالتزام الكامل بقواعد التوثيق وفق أسلوب وتجنب أي ممارسات تخالف أخلاقيات البحث العلمي APA.

التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا البحث أثر إدارة تجربة العميل على الولاء للعلامة التجارية من وجهة نظر العملاء بالتطبيق في المملكة العربية السعودية، ويعتمد على جمع البيانات من عملاء الشركة STC على شركة باستخدام الاستبانة الإلكترونية. ونظراً لأن الدراسة تتعامل مع مشاركين من الأفراد، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يُعد أمراً ضرورياً في جميع مراحل تنفيذ الدراسة.

6.1 جمع البيانات

بحيث تكون STC، سيتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية تُوزع على عينة من عملاء شركة المشاركة اختيارية تماماً دون أي إجبار. كما سيتم توضيح الهدف من الدراسة للمشاركين، وأن البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يكون لها أي تأثير على علاقتهم بالشركة.

6.2 الحفاظ على السرية والخصوصية

يلتزم الباحث بالحفاظ على سرية جميع البيانات التي يقدمها المشاركون، وعدم طلب أي معلومات شخصية قد تكشف عن هويتهم، مثل الاسم أو رقم الهوية أو رقم الهاتف، إلا إذا كانت هناك ضرورة علمية لذلك. كما سيتم استخدام البيانات بصورة إجمالية عند تحليل النتائج، دون الإشارة إلى أي مشارك بشكل فردي.

6.3 الموافقة المستنيرة

قبل البدء في تعبئة الاستبانة، سيتم تزويد المشاركين بمقدمة توضح هدف الدراسة، وطبيعة المشاركة، ومدة الإجابة، مع التأكيد أن المشاركة طوعية بالكامل، وأن للمشارك الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي آثار سلبية. وتعد موافقة المشارك على تعبئة الاستبانة موافقة مستنيرة على المشاركة في الدراسة.

6.4 الأمانة العلمية

الإصدار (APA) يلتزم الباحث بتوثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة في الدراسة وفق أسلوب مع تجنب الانتحال العلمي أو استخدام أفكار الآخرين دون توثيق. كما سيتم عرض نتائج (السابع الدراسة كما تظهر في التحليل الإحصائي دون تعديل أو حذف أو تحريف لأي بيانات

6.5 المخاطر المحتملة

لا يتوقع أن تترتب على هذه الدراسة أي مخاطر جسدية أو نفسية أو قانونية على المشاركين، إذ تقتصر ومدى ولائهم للعلامة STC المشاركة على الإجابة عن أسئلة تتعلق بتجربة العميل مع خدمات شركة التجارية. ومع ذلك، سيتم احترام رغبة أي مشارك في عدم الإجابة عن أي سؤال أو الانسحاب من الدراسة في أي وقت

6.6 الفوائد المتوقعة

على تحسين إدارة STC من المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات تساعد شركة تجربة العميل، وتعزيز الولاء للعلامة التجارية، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء. كما يمكن أن يستفيد الباحثون مستقبلاً من نتائج الدراسة في إجراء بحوث أخرى في مجال التسويق وإدارة تجربة العميل

وبناءً على ما سبق، يلتزم الباحث بتطبيق جميع مبادئ أخلاقيات البحث العلمي طوال مراحل الدراسة، بما يضمن حماية حقوق المشاركين، والمحافظة على سرية بياناتهم، والالتزام بالأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية، بما يعزز من جودة البحث ومصداقية نتائجه.

الخاتمة

تناول هذا التقرير مفهوم أخلاقيات البحث العلمي، وأبرز أهميتها في تعزيز جودة البحوث العلمية وضمان مصداقية نتائجها، كما استعرض المبادئ الأساسية التي ينبغي على الباحث الالتزام بها، والمتمثلة في الأمانة العلمية، والنزاهة، والموضوعية، والسرية، والموافقة المستنيرة. كذلك ناقش التقرير أهم القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث أثناء إجراء الدراسة، مثل الانتحال العلمي، وتزوير البيانات، والتحيز، وانتهاك الخصوصية، وتضارب المصالح، إلى جانب توضيح دور القواعد واللوائح ودليل التوثيق وفق أسلوب (IRB) المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي، ومنها لجان أخلاقيات البحث APA.

كما تم تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث “أثر إدارة تجربة العميل على الولاء للعلامة التجارية من في المملكة العربية السعودية”، من خلال توضيح كيفية STC وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة جمع البيانات بصورة أخلاقية، والحفاظ على سرية معلومات المشاركين، والحصول على موافقتهم المستنيرة، والالتزام بالأمانة العلمية في توثيق المصادر وعرض النتائج.

وفي الختام، يُعد الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي مسؤولية أساسية تقع على عاتق كل باحث، إذ يساهم في إنتاج بحوث علمية تتسم بالمصداقية والموضوعية، وتحترم حقوق المشاركين، وتقدم نتائج يمكن الاعتماد عليها في دعم المعرفة العلمية واتخاذ القرارات. كما أن الالتزام بهذه المبادئ يعزز ثقة المجتمع الأكاديمي في البحوث العلمية، ويساهم في تطوير الممارسات البحثية والارتقاء بجودتها في مختلف المجالات.

المراجع (References)

اللقاني، أحمد حسين. (2021). أخلاقيات البحث العلمي. القاهرة: دار الفكر العربي.

* عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2022). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (الطبعة الحديثة). عمان: دار الفكر.

* هيئة تقويم التعليم والتدريب. (2021). ميثاق أخلاقيات البحث العلمي. الرياض