

عنوان التقرير
أثر جودة الخدمة على رضا العملاء

إعداد الطالب/

إشراف/
د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة

يعد أخلاقيات البحث العلمي عنصرًا أساسيًا في ضمان سلامة العملية البحثية ومصداقية نتائجها، إذ تهدف إلى تنظيم سلوك الباحث عند التعامل مع المشاركين والبيانات والمخرجات العلمية. وتزداد أهمية هذه الأخلاقيات في البحوث التي تتعامل مع الأفراد مباشرة، مثل الدراسات التي تقيس آراء العملاء واتجاهاتهم نحو جودة الخدمة ومستوى رضاهم، لأن هذا النوع من البحوث يتطلب احترام حقوق المشاركين وحماية معلوماتهم الشخصية والحفاظ على كرامتهم واستقلاليتهم.

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح المبادئ الأخلاقية المرتبطة بالبحث العلمي، ثم تطبيقها على موضوع البحث المعنون بـ "أثر جودة الخدمة على رضا العملاء"، من خلال بيان كيفية جمع البيانات بطريقة أخلاقية، وضمان السرية، والحصول على الموافقة المستنيرة، وتجنب أي ممارسات قد تؤثر في نزاهة الدراسة أو موثوقية نتائجها.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتبع أهمية أخلاقيات البحث العلمي من دورها في تعزيز الثقة في نتائج الدراسة، وضمان أن يكون جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها قائمًا على الأمانة والنزاهة والموضوعية. كما أن الالتزام بالأخلاقيات يحمي المشاركين من أي استغلال أو ضغط أو انتهاك للخصوصية، ويؤكد حقهم في معرفة طبيعة الدراسة وأهدافها قبل المشاركة فيها.

وفي الدراسات المتعلقة برضا العملاء، تصبح الأخلاقيات أكثر أهمية لأن المشاركين قد يقدمون معلومات شخصية أو تقييمات حساسة عن مؤسسة أو خدمة معينة، مما يستلزم من الباحث التعامل مع هذه البيانات بسرية كاملة واستخدامها لأغراض علمية فقط. كذلك فإن الالتزام الأخلاقي يرفع من جودة البحث ومصداقيته، ويجعل نتائجه أكثر قبولًا من الناحية الأكاديمية والتطبيقية.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

يقوم البحث العلمي الأخلاقي على مجموعة من المبادئ الأساسية، وفي مقدمتها الأمانة العلمية، والتي تعني التزام الباحث بنسب الأفكار والنتائج إلى أصحابها الحقيقيين، وعدم اقتباس أو إعادة استخدام أي مادة علمية دون توثيق صحيح. وفي موضوع البحث الحالي، يجب توثيق جميع الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة ورضا العملاء وفق أسلوب APA، مع تجنب النسخ المباشر أو إعادة الصياغة غير المنسوبة للمصدر.

أما النزاهة فتعني أن يلتزم الباحث بالصدق في تصميم الدراسة، وجمع البيانات، وتحليل النتائج، وألا يخلق بيانات أو يحذف نتائج لا تتفق مع توقعاته. ويقترن بذلك مبدأ الموضوعية، الذي يقتضي أن يتعامل الباحث مع إجابات المشاركين ومخرجات الدراسة بحياد علمي، دون السماح للميول الشخصية أو المصالح المؤسسية بالتأثير في تفسير النتائج.

ويعد مبدأ السرية من المبادئ الجوهرية في الدراسات التي تشمل مشاركين بشريين، ويقصد به حماية معلومات الأفراد وعدم الكشف عن هوياتهم أو إجاباتهم إلا ضمن الحدود المصرح بها أخلاقياً. أما الموافقة المستنيرة فتعني أن يُبلَّغ المشاركون بطبيعة الدراسة وأهدافها وإجراءاتها وحقوقهم في الانسحاب، وأن يوافق على المشاركة وهو مدرك لما تتضمنه الدراسة بشكل طوعي وواضح.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي
من أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث الانتحال العلمي، وهو استخدام نصوص أو أفكار أو نتائج للآخرين دون الإشارة الواضحة إلى المصدر، ويُعد ذلك مخالفة صريحة للأمانة العلمية. كما يشمل الانتهاك الأخلاقي أيضاً إعادة استخدام الباحث لأجزاء من أعماله السابقة دون توثيق مناسب، أو ما يعرف بالانتحال الذاتي في بعض صور النشر غير المشروع.

ومن القضايا الخطيرة أيضاً تزوير البيانات أو اختلاقتها، ويحدث ذلك عندما يقوم الباحث بتعديل النتائج لتتفق مع فرضياته، أو ينشئ بيانات لم تُجمع أصلاً من الميدان. وهذا السلوك يهدد مصداقية البحث بالكامل، ويؤدي إلى نتائج مضللة قد تؤثر في القرارات العلمية أو الإدارية المبنية عليها.

كذلك تظهر قضايا مثل التحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح، وهي مشكلات قد تؤثر في موضوعية الدراسة ونزاهتها إذا لم تُدار بشكل صحيح. ففي بحث جودة الخدمة ورضا العملاء، قد يحدث التحيز عند صياغة الأسئلة بشكل يقود المشاركين إلى إجابات معينة، وقد يحدث تضارب المصالح إذا كانت للباحث علاقة مباشرة بالجهة محل الدراسة ولم يُفصح عنها بوضوح.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تخضع أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من القواعد واللوائح التي تهدف إلى حماية المشاركين وضمان سلامة الإجراءات البحثية، ومن أهمها المبادئ المنصوص عليها في تقرير بلمونت، الذي أكد على احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة في البحوث التي تتضمن مشاركين بشريين. وتعد هذه المبادئ إطاراً مرجعياً مهماً عند تصميم أي دراسة تعتمد على الاستبانة أو المقابلة أو جمع آراء الأفراد.

كما تقوم لجان أخلاقيات البحث أو IRB بدور مهم في مراجعة الدراسات التي تشمل مشاركين بشريين، والتأكد من أن اختيار العينة عادل، وأن الموافقة المستنيرة ستُطلب بشكل صحيح، وأن هناك حماية كافية للخصوصية وسرية البيانات. وتتسجم هذه المتطلبات مع إرشادات APA التي تؤكد على دقة عرض المنهج، ونسب التأليف الصحيح، وعدم التلاعب بالنتائج، والالتزام بالسرية والتوثيق السليم.

التطبيق العملي على موضوع البحث

عند تطبيق أخلاقيات البحث العلمي على دراسة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، ينبغي أولاً أن يوضح الباحث للمشاركين أن الغرض من الدراسة أكاديمي، وأن مشاركتهم اختيارية بالكامل، وأن بإمكانهم رفض المشاركة أو الانسحاب في أي وقت دون أي ضرر. كما يجب أن تُعرض عليهم معلومات مبسطة عن موضوع البحث، وأداة جمع البيانات، والوقت المطلوب للإجابة، وآلية استخدام البيانات قبل الحصول على موافقتهم المستنيرة.

ومن الناحية التطبيقية، يجب ألا يطلب الباحث من المشاركين معلومات تعريفية غير ضرورية، مثل الاسم الكامل أو رقم الهوية أو أي بيانات شخصية لا ترتبط مباشرة بأهداف الدراسة، وذلك حفاظاً على الخصوصية وتقليل المخاطر الأخلاقية. وإذا استلزم البحث جمع بعض البيانات الديموغرافية، فيجب أن تُستخدم بصورة عامة ومجمعة، وألا يُسمح بالوصول إليها إلا في حدود الحاجة العلمية.

كذلك ينبغي حفظ الاستبانات أو الملفات الإلكترونية في بيئة آمنة، مع قصر استخدامها على أغراض البحث فقط، وعدم مشاركتها مع أي طرف خارجي دون مبرر أخلاقي أو مؤسسي واضح. وعند عرض النتائج، يجب الاكتفاء بالمؤشرات الكلية والتحليلات الإحصائية العامة بدلاً من عرض استجابات فردية قد تؤدي إلى التعرف على المشاركين أو الإضرار بسمعتهم أو بعلاقتهم مع الجهة محل الدراسة.

ومن الجوانب الأخلاقية المهمة أيضاً أن يحرص الباحث على صياغة أسئلة الاستبانة بصورة محايدة، بحيث لا توجه المشاركين نحو إجابات محددة، وأن يفسر النتائج كما وردت فعلاً دون مبالغة أو انتقائية. وإذا كانت الدراسة مطبقة على مؤسسة محددة، فيجب على الباحث الإفصاح عن أي علاقة شخصية أو مهنية أو مصلحة محتملة قد تؤثر في موضوعيته، لأن الشفافية في تضارب المصالح تعد جزءاً أساسياً من النزاهة البحثية.

1. الخاتمة

يتضح من العرض السابق أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل أساساً لا غنى عنه في أي دراسة أكاديمية جادة، لأنها تحمي المشاركين، وتضبط سلوك الباحث، وتضمن أن تكون النتائج موثوقة وقابلة للاعتماد. وفي دراسة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، يظهر هذا الالتزام الأخلاقي في الأمانة العلمية، والموضوعية، وحماية الخصوصية، والحصول على الموافقة المستنيرة، والإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح.

المراجع

- American Psychological Association. (n.d.). Ethics code updates to the .publication manual
<https://www.apa.org/ethics/code/manual-updates>
- American Psychological Association. (2014, June 2). Psychologists should .obtain informed consent from research participants
<https://www.apa.org/news/press/releases/2014/06/informed-consent>
- 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 & Human Services
<https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>
- Office of Research Integrity. (2026). IRBs | The protection of human .subjects
<https://ori.hhs.gov/content/chapter-3-The-Protection-of-Human-Subjects-IRBs>
- Pritchard, I. A. (2024). Ethical guidelines and the Institutional Review .Board. Journal of Clinical and Translational Science
- Sieber, J. E., Iannuzzo, R., & Rodriguez, B. (2022). Ethics in research with .human participants. American Psychological Association