

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير ادارة اعمال



أثر إدارة تجربة العميل على تعزيز ولاء المستفيدين في قطاع الإسكان السعودي
دراسة ميدانية على الشركة الوطنية للإسكان NHC

إعداد الطالب/

رزان محمد السنحاني

الرقم الجامعي ٢٥٣٠٠٠٧٦٠

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

يُعد الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي حجر الزاوية في بناء المعرفة الإنسانية الرصينة، والركيزة الأساسية التي تضمن سلامة العملية البحثية ونزاهة نتائجها. فالبحث العلمي ليس مجرد إجراءات منهجية وأدوات إحصائية تُفرض على نتائج قابلة للتعميم، بل هو مسؤولية أخلاقية تقع على عاتق الباحث تجاه المشاركين في دراسته، وتجاه المجتمع العلمي الذي ينتمي إليه، وتجاه المجتمع الإنساني الأوسع الذي ستصل إليه نتائج بحثه. ولهذا، فإن أخلاقيات البحث العلمي لا تمثل مجرد إضافة شكلية أو ملحقات هامشية في خطة البحث، بل هي جزء لا يتجزأ من نسيج البحث ذاته، ومن صميم هوية الباحث الأكاديمي المسؤول.

تعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ والقواعد والمعايير الأخلاقية التي تحكم سلوك الباحثين أثناء قيامهم بأنشطة البحث العلمي، وتوجه قراراتهم وتصرفاتهم بما يضمن احترام حقوق المشاركين وسلامتهم وكرامتهم، ويضمن نزاهة المعرفة المنتجة ومصداقيتها. (Resnik, 2020, p. 31) "وفي التعريف نفسه، يؤكد شماسنة (2021) أن أخلاقيات البحث العلمي تشكل "منظومة متكاملة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تضبط إيقاع العمل البحثي بدءاً من اختيار موضوع البحث، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى نشر النتائج وتعميمها" (ص ٤٧). وهذان التعريفان يبرزان الطبيعة الشمولية لأخلاقيات البحث، فهي لا تقتصر على مرحلة بعينها، بل تمتد لتغطي كامل دورة حياة المشروع البحثي.

وتتجلى أهمية أخلاقيات البحث العلمي في سياق رسالة الماجستير تحديداً لأنها تمثل أول اختبار حقيقي لطالب الدراسات العليا في ممارسة البحث العلمي بشكل مستقل. فالباحث في هذه المرحلة يكون في طور تشكيل هويته الأكاديمية، وصياغة بوصلة أخلاقية خاصة توجه ممارساته البحثية المستقبلية. ومن هنا، فإن استيعاب مبادئ أخلاقيات البحث وتطبيقها تطبيقاً واعياً لا يمثل فقط شرطاً من شروط إجازة البحث، بل يشكل استثماراً طويلاً الأمد في شخصية الباحث وفي مساره المهني والأكاديمي.

ويهدف هذا التقرير إلى تمكين الباحثة من فهم مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وتحليل القضايا الأخلاقية المرتبطة بها، مع تطبيق هذه المبادئ بشكل عملي على موضوع بحثها الموسوم: "أثر إدارة تجربة العميل على تعزيز ولاء المستفيدين في قطاع الإسكان السعودي: دراسة ميدانية على شركة الإسكان الوطنية (NHC)". وسيتم ذلك من خلال استعراض الأسس النظرية لأخلاقيات البحث، ومناقشة أبرز التحديات الأخلاقية التي قد تواجه الباحث، وصولاً إلى تقديم تحليل تطبيقي يوضح كيفية التزام الباحثة بهذه الأخلاقيات في دراستها الميدانية.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

لا يمكن تصور بحث علمي رصين بمعزل عن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية؛ ذلك أن الأخلاقيات تمثل الضمانة الأساسية التي تحفظ للبحث قيمته العلمية والاجتماعية على حد سواء. وتبرز أهمية أخلاقيات البحث العلمي في عدة محاور مترابطة، نعرضها على النحو التالي:

أولاً: ضمان جودة ومصداقية النتائج: يشير الشمري والعتيبي (٢٠٢٢) إلى أن الالتزام بالأخلاقيات البحثية -وبخاصة الأمانة العلمية والنزاهة - يُعد شرطاً ضرورياً لضمان دقة البيانات وسلامة الإجراءات المنهجية، مما ينعكس إيجاباً على مصداقية النتائج وإمكانية الوثوق بها. فالباحث الذي يلتزم بالشفافية في عرض إجراءاته، ولا يتلاعب ببياناته لتناسب فرضياته، وينسب الأفكار إلى أصحابها بدقة، هو وحده القادر على إنتاج معرفة يمكن البناء عليها. وفي المقابل، فإن أي خرق أخلاقي -كالتلاعب بالبيانات أو الانتحال - لا يضر بسمعة الباحث فحسب، بل يوجه المجتمع العلمي نحو استنتاجات خاطئة قد تكون لها عواقب وخيمة.

ثانياً: حماية حقوق المشاركين وكرامتهم: تنبع هذه الأهمية من كون الإنسان محور البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية. فالباحث الذي يجمع بيانات من أفراد - سواء عبر الاستبانات أو المقابلات أو الملاحظة - يتحمل مسؤولية أخلاقية تجاه هؤلاء المشاركين. وتتمثل هذه المسؤولية في ضمان عدم تعرضهم لأي ضرر نفسي أو اجتماعي أو مهني نتيجة مشاركتهم في البحث، وفي احترام خصوصيتهم وسرية معلوماتهم، وفي تمكينهم من اتخاذ قرار واعٍ بشأن المشاركة (الموافقة المستنيرة). وتؤكد العتيبي (٢٠٢٠) أن حماية المشاركين لا تقف عند حدود جمع البيانات، بل تمتد لتشمل مرحلة تخزين البيانات وتحليلها ونشرها، بما يضمن عدم إمكانية التعرف على هوياتهم دون موافقتهم الصريحة.

ثالثاً: تعزيز ثقة المجتمع في البحث العلمي: يلاحظ القحطاني (٢٠٢١) أن ثقة المجتمع في مخرجات البحث العلمي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية. فالمجتمع الذي يطّلع على فضائح علمية تتعلق بتزوير البيانات أو انتحال الأفكار، يفقد ثقته تدريجياً في قدرة المؤسسات الأكاديمية على إنتاج معرفة موثوقة. وفي المقابل، فإن الالتزام الصارم بالأخلاقيات يعزز الصورة الذهنية الإيجابية للباحثين ولמוؤسساتهم، ويزيد من استعداد الأفراد للمشاركة في الدراسات المستقبلية. وفي سياق دراسة تتعلق بقطاع الإسكان السعودي، تزداد هذه الأهمية لأن المشاركين فيها هم مستفيدون من خدمات شركة وطنية تنموية، وقد تكون لنتائج الدراسة توصيات تنعكس على سياسات وبرامج تمس حياة ملايين المواطنين.

رابعاً: الوفاء بمتطلبات النزاهة الأكاديمية والمؤسسية: لم تعد أخلاقيات البحث العلمي مجرد قيم طوعية يتحلى بها الباحث، بل أصبحت مطلباً إلزامياً تفرضه الجامعات والمؤسسات الأكاديمية والجهات الممولة للبحوث. ويشير الدوسري (٢٠٢٣) إلى أن معظم الجامعات العربية والعالمية باتت تشترط حصول طلاب الدراسات العليا على موافقة لجان أخلاقيات البحث (IRB) قبل البدء بجمع البيانات الميدانية، وتفرض عقوبات صارمة على المخالفين قد تصل إلى سحب الدرجة العلمية. وهذا التحول المؤسسي يعكس إدراكاً عميقاً بأن البحث العلمي مسؤولية جماعية لا تقع على عاتق الباحث الفرد وحده، بل تشمل المؤسسة الأكاديمية التي ينتمي إليها والمجتمع العلمي بأكمله.

خامساً: دعم إمكانية تكرار الدراسة والبناء على نتائجها: من الأهداف المركزية للبحث العلمي تمكين باحثين آخرين من تكرار الدراسة إما للتحقق من نتائجها أو للبناء عليها في سياقات مختلفة. ولا يتحقق هذا الهدف إلا إذا التزم الباحث بالشفافية والوضوح في وصف إجراءاته المنهجية وأدواته وأساليب تحليله. ويؤكد بوعافية

(٢٠٢٢) أن الإخفاق في الإفصاح الكامل عن الإجراءات المنهجية - سواء بدافع الإهمال أو التعمد - يضر بتراكمية المعرفة العلمية، ويحول دون قدرة المجتمع العلمي على تقييم جودة البحث وموثوقيته.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تشكل الإطار المرجعي لتوجيه سلوك الباحثين وقراراتهم. وقد استقرت الأدبيات الأكاديمية (Resnik, 2020; Shamoo & Resnik, 2022) على تحديد هذه المبادئ، وإن اختلفت صياغاتها وتفرعاتها بين مرجع وآخر. ونستعرض فيما يلي أبرز هذه المبادئ مع تقديم أمثلة توضيحية من سياق دراسة الباحثة:

الأمانة العلمية (Honesty)

تعرف الأمانة العلمية بأنها الالتزام بالصدق والدقة في جميع مراحل البحث العلمي، بدءاً من عرض مشكلة الدراسة وأهدافها، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى عرض النتائج وتفسيرها وتوثيق المراجع (الشمرى والعتيبي، ٢٠٢٢). وتقتضي الأمانة العلمية من الباحث أن يعرض بياناته كما هي دون تحريف أو انتقاء، وأن يقر بحدود دراسته وقصورها، وألا يدعي ما ليس له من نتائج أو استنتاجات.

في دراسة الباحثة حول أثر إدارة تجربة العميل على ولاء المستفيدين، يتجلى مبدأ الأمانة العلمية في الإبلاغ الدقيق عن جميع النتائج الإحصائية كما أفرزها برنامج SPSS، سواء دعمت فرضيات الدراسة أم لم تدعمها. فإذا وجدت الباحثة - على سبيل المثال - أن بُعد "البيئة المادية" لم يسهم بشكل دال إحصائياً في تفسير التباين في ولاء المستفيدين، فإن الأمانة العلمية تقتضي الإقرار بهذه النتيجة كما هي، وتحليل أسبابها المحتملة، بدلاً من إخفائها أو التلاعب بطرق التحليل الإحصائي لإظهارها دالة.

النزاهة (Integrity)

تشير النزاهة إلى الالتزام بالاتساق بين المبادئ الأخلاقية المعلنة والممارسات البحثية الفعلية، والوفاء بالالتزامات التي قطعها الباحث على نفسه تجاه المشاركين وتجاه الجهات الممولة والمشرفة (القحطاني، ٢٠٢١). والنزاهة تعني أيضاً تجنب تضارب المصالح، سواء أكان تضارباً مالياً أم مهنيًا أم شخصيًا، والإفصاح عن أي تضارب محتمل عند نشره.

الموضوعية (Objectivity)

يقصد بالموضوعية سعي الباحث إلى تجنب التحيز بكل أشكاله في جميع مراحل البحث، والتعامل مع البيانات والنتائج بعقلية منفتحة لا تبحث عن تأكيد معتقدات مسبقة (بوعافية، ٢٠٢٢). وتتجلى الموضوعية في تصميم أدوات الدراسة بطريقة تقلل من احتمالات التحيز، وفي اختيار العينة بطرق علمية، وفي عرض النتائج كما هي دون تأويلات منحازة.

احترام الخصوصية والسرية (Privacy and Confidentiality)

يعني هذا المبدأ حماية المعلومات الشخصية للمشاركين في البحث، وعدم إفشائها أو استخدامها في غير أغراض البحث العلمي الذي وافقوا عليه (العتيبي، ٢٠٢٠). ويفرق الباحثون بين "الخصوصية" التي تشير إلى حق الفرد في التحكم في معلوماته الشخصية وفي حدود مشاركته، و"السرية" التي تشير إلى التزام الباحث بعدم ربط المعلومات المجمعة بهوية المشاركين عند نشر النتائج أو عرضها.

الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

يُعد هذا المبدأ من أهم تجليات احترام استقلالية المشارك وكرامته. وتعرف الموافقة المستنيرة بأنها "عملية يحصل من خلالها الباحث على إذن طوعي من الفرد للمشاركة في البحث، بعد أن يكون هذا الفرد قد فهم طبيعة البحث وأهدافه وإجراءاته ومخاطره المحتملة وفوائده المرجوة، وحقه في الانسحاب في أي وقت دون أي عواقب سلبية" (الدوسري، ٢٠٢٣، ص 112)

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تتعدد القضايا والتحديات الأخلاقية التي قد تواجه الباحث في مسيرته العلمية، وتتفاوت في حدتها وخطورتها. ويمكن القول إن إدراك هذه القضايا مسبقاً هو الخطوة الأولى نحو تجنبها. وفيما يلي عرض لأبرز هذه القضايا مع أمثلة توضيحية واقعية أو افتراضية تربطها بموضوع الدراسة:

الانتحال العلمي (Plagiarism)

يُعرف الانتحال العلمي بأنه "استخدام أفكار أو كلمات أو نتائج الآخرين دون نسبها إليهم نسباً صحيحاً، سواء عن قصد أو عن غير قصد" (شماسنة، ٢٠٢١، ص ٧٣). ويعد الانتحال العلمي من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في الوسط الأكاديمي، وقد اتخذ صوراً متعددة في العصر الرقمي، منها: النسخ الحرفي دون عزو، وإعادة الصياغة دون ذكر المصدر، والانتحال الذاتي (أي إعادة نشر أعمال سابقة دون الإشارة إلى أنها منشورة)، وانتحال الأفكار (أي تقديم فكرة جوهرية اقتبسها الباحث من غيره على أنها فكرته الأصلية).

تزوير البيانات وتلفيقها (Fabrication and Falsification)

يشير تزوير البيانات (Falsification) إلى "التلاعب بالبيانات البحثية أو إجراءاته أو أدواته أو نتائجه، بحيث لا تعود تمثل ما حدث فعلياً في الدراسة" (Shamoo & Resnik, 2022, p. 45). أما تلفيق البيانات (Fabrication) فيعني "اختلاق بيانات أو نتائج لم تُجمع أو تُستنتج من الدراسة أصلاً، وتقديمها على أنها حقيقية" (Resnik, 2020, p. 89). وتعد هذه القضية من أشد القضايا الأخلاقية خطورة لأنها تنتج معرفة زائفة قد تضلل باحثين آخرين وصناع قرار.

التحيز في البحث (Research Bias)

يعرف التحيز بأنه "انحراف منهجي في تصميم البحث أو إجراءاته أو تحليل بياناته أو تفسير نتائجه، يؤدي إلى استنتاجات لا تعكس حقيقة الظاهرة المدروسة بدقة" (بوعافية، ٢٠٢٢، ص ٢١١). وتتعدد مصادر التحيز في بحوث العلوم الاجتماعية والإدارية، ومنها: تحيز الاختيار (عندما لا تمثل العينة المجتمع الأصلي تمثيلاً دقيقاً)، وتحيز القياس (عندما لا تقيس الأداة ما صُممت لقياسه فعلاً)، وتحيز الباحث (عندما تؤثر معتقدات الباحث المسبقة على تفسيره للنتائج)، وتحيز الرغبة الاجتماعية (عندما يعطي المشاركون إجابات يعتقدون أنها مقبولة اجتماعياً بدلاً من إجابات صادقة)

انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

يحدث انتهاك الخصوصية عندما يفصح الباحث عن معلومات شخصية عن المشاركين دون موافقتهم، أو عندما يجمع بيانات أكثر مما هو ضروري للإجابة عن أسئلة البحث، أو عندما يستخدم هذه البيانات في غير الأغراض المعلنة (العنبي، ٢٠٢٠). وفي العصر الرقمي، صار انتهاك الخصوصية أكثر تعقيداً مع انتشار منصات جمع البيانات الإلكترونية التي قد تُخزن عناوين البريد الإلكتروني وعناوين IP وغيرها من المعلومات الرقمية.

تضارب المصالح (Conflict of Interest)

ينشأ تضارب المصالح عندما يكون للباحث مصلحة شخصية أو مالية أو مهنية قد تؤثر - أو يُتصور أنها تؤثر - على موضوعيته ونزاهته في إجراء البحث أو في عرض نتائجه (القحطاني، ٢٠٢١). وقد يكون تضارب المصالح فعلياً (موجوداً حقيقة) أو متصوراً (أي أنه قد يبدو للآخرين كذلك حتى لو لم يكن كذلك). وفي الحالتين، يقع على الباحث واجب الإفصاح عنه.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي

لم تعد أخلاقيات البحث العلمي مجرد مبادئ نظرية، بل تحولت - مع نضج الحركة العلمية العالمية - إلى مجموعة من القواعد والإجراءات المؤسسية الملزمة التي تنظم الممارسة البحثية وتحمي حقوق جميع الأطراف. وفي هذا القسم، نستعرض أبرز ملامح هذه المنظومة التنظيمية.

لجان أخلاقيات البحث العلمي (Institutional Review Boards - IRBs)

تُعد لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRBs) إحدى أهم الآليات المؤسسية لضمان التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية. وقد نشأت هذه اللجان في الولايات المتحدة الأمريكية في سبعينيات القرن الماضي كاستجابة لفضائح أخلاقية مدوية في مجال البحوث الطبية والاجتماعية، ثم انتشرت في معظم دول العالم (Shamoo & Resnik, 2022). وتتكون هذه اللجان عادة من أكاديميين متخصصين وخبراء قانونيين وممثلين عن المجتمع

المدني، وتضطلع بمهمة مراجعة مقترحات البحوث التي تشمل بشرًا للتأكد من التزامها بالمبادئ الأخلاقية قبل البدء في جمع البيانات.

ويحدد الشمري والعتيبي (٢٠٢٢) ثلاث وظائف رئيسة للجان أخلاقيات البحث: (أ) **المراجعة المسبقة**: إذ تفحص اللجنة مقترح البحث من حيث سلامة التصميم المنهجي، وملاءمة إجراءات الحصول على الموافقة المستنيرة، وكفاية تدابير حماية الخصوصية، (ب) **الرقابة المستمرة**: إذ يجوز للجنة متابعة سير البحث بعد الموافقة للتأكد من عدم حدوث تجاوزات، (ج) **التثقيف والتوعية**: إذ تنظم اللجان ورش عمل وندوات لتوعية الباحثين بالمبادئ الأخلاقية المستجدة.

وبالنسبة لدراسة الباحثة، فإنها ستخضع لمراجعة لجنة أخلاقيات البحث في جامعة ميدأوشن، وستقدم للجنة ملفًا يتضمن: مقترح البحث الكامل، نسخة من الاستبانة، نص الموافقة المستنيرة، ووصفًا تفصيليًا لإجراءات حماية سرية البيانات. ولن تشرع الباحثة في توزيع الاستبانة إلا بعد الحصول على الموافقة الخطية من اللجنة.

دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA Ethics Code)

يُعد دليل أخلاقيات البحث الصادر عن جمعية علم النفس الأمريكية (APA) من أبرز المراجع المعيارية في مجال أخلاقيات البحث في العلوم الاجتماعية والسلوكية والإدارية (American Psychological Association, 2020). ويتضمن الدليل خمسة مبادئ عامة (الإحسان وعدم الإضرار، والأمانة والمسؤولية، والنزاهة، والعدالة، واحترام حقوق الإنسان وكرامته)، إلى جانب عشرة معايير تفصيلية تغطي جوانب محددة كالموافقة المستنيرة، والخصوصية والسرية، وتجنب التحيز، وإجراءات النشر والتأليف.

المعايير الدولية الأخرى

إلى جانب دليل APA، توجد مرجعيات معيارية دولية أخرى توجه أخلاقيات البحث العلمي، أبرزها:

- **إعلان هلسنكي (Declaration of Helsinki)** رغم أن تركيزه الأساسي على البحوث الطبية، إلا أن مبادئه - كالموافقة المستنيرة وإعطاء الأولوية لرعاية المشارك على مصلحة العلم - صارت جزءًا من الموروث الأخلاقي المشترك للباحثين في كل التخصصات (World Medical Association, 2013).
- **تقرير بلمونت (Belmont Report)** الذي وضع ثلاثة مبادئ أساسية لأخلاقيات البحوث التي تشمل بشرًا: احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة. وقد شكل هذا التقرير الأساس النظري لتشريعات حماية المشاركين في البحوث في الولايات المتحدة وخارجها (National Commission for the Protection of Human Subjects, 1979).
- **المدونة الأوروبية للنزاهة البحثية (European Code of Conduct for Research Integrity)** التي تركز على مبادئ الموثوقية، والأمانة، والاحترام، والمساءلة. (ALLEA, 2017).

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يمثل هذا القسم جوهر التقرير؛ إذ ننتقل فيه من العرض النظري إلى التحليل التطبيقي لكيفية التزام الباحثة بالمبادئ الأخلاقية في دراستها الميدانية حول "أثر إدارة تجربة العميل على تعزيز ولاء المستفيدين في قطاع الإسكان السعودي: دراسة ميدانية على شركة الإسكان الوطنية." (NHC)

طبيعة الدراسة واعتباراتها الأخلاقية الخاصة

أولاً: التعامل مع جهة اعتبارية شركة (NHC): تختلف دراسة تجري على جهة اعتبارية محددة بالاسم عن دراسة تتناول قطاعاً كاملاً دون تسمية. فذكر اسم الشركة صراحة في عنوان الدراسة وأسئلتها يعني أن نتائج الدراسة - سواء كانت إيجابية أم سلبية - ستنسب إلى هذه الشركة تحديداً. وهنا تواجه الباحثة التزاماً أخلاقياً مزدوجاً: الالتزام بالموضوعية والأمانة في عرض النتائج من جهة، ومراعاة عدم الإضرار بسمعة الشركة من خلال عرض متوازن للنتائج من جهة أخرى. والسبيل إلى ذلك هو عرض النتائج بدقة متناهية مع تفسيرات متوازنة تراعي السياق، وتقديم توصيات بناءة قابلة للتطبيق.

ثانياً: خصوصية قطاع الإسكان: ينفرد قطاع الإسكان بكونه يتعامل مع أكثر القرارات المالية أهمية في حياة الفرد، وهي قرارات ترتبط بالأمان الأسري والاستقرار الاجتماعي والهوية المكانية. وهذا يفرض على الباحثة حساسية خاصة عند صياغة أسئلة الاستبانة، بحيث لا تمس جوانب شخصية أو مالية حساسة. فالأسئلة المتعلقة بالدخل الشهري ونوع المنتج السكني - رغم كونها ضرورية علمياً لتحليل الفروق بين المجموعات - ينبغي أن تصمم بطريقة لا تسبب إحراجاً للمشاركين، وذلك باستخدام فئات عريضة وليس أرقاماً دقيقة.

ثالثاً: العينة الميسرة (Convenience Sampling) وحدودها الأخلاقية: استخدمت الباحثة أسلوب العينة الميسرة نظراً لضخامة مجتمع الدراسة (أكثر من ٤,٦ مليون مستخدم لمنصة "سكني") وصعوبة الحصر الشامل. وهذا الأسلوب مشروع منهجياً لكنه يفرض التزاماً أخلاقياً بأن تصرح الباحثة - في متن دراستها - بمحدودية تمثيل العينة، وبأن تعميم النتائج يخضع لتحفظات منهجية.

إجراءات الحصول على الموافقة المستنيرة

ستصمم الباحثة الصفحة الأولى من الاستبانة الإلكترونية لتكون "نموذج موافقة مستنيرة". وسيضمن هذا النموذج العناصر التالية بلغة واضحة بعيدة عن المصطلحات الأكاديمية المعقدة:

(أ) **عنوان الدراسة وهدفها:** أثر إدارة تجربة العميل على تعزيز ولاء المستفيدين في قطاع الإسكان السعودي: دراسة ميدانية على شركة الإسكان الوطنية (NHC)، وهي دراسة تهدف إلى التعرف على أثر إدارة تجربة العميل بأبعادها المختلفة (التفاعل الرقمي، والتفاعل الخدمي، والبيئة المادية، والمتابعة والتواصل) على تعزيز ولاء المستفيدين لدى شركة الإسكان الوطنية، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن.

(ب) هوية الباحثة ومشرفيها: رزان محمد السنحاني، الرقم الجامعي ٢٥٣٠٠٠٧٦٠، طالبة ماجستير في كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن. إشراف: د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن ود. فايز جراد.

(ج) طبيعة المشاركة المطلوبة: تعبئة استبانة تستغرق حوالي ٨-١٢ دقيقة، تتضمن أسئلة عن تجربتك مع خدمات ومنتجات شركة الإسكان الوطنية (NHC) ومدى ولائك للشركة.

إجراءات الحفاظ على السرية وحماية الخصوصية

تلتزم الباحثة بمجموعة من التدابير العملية لحماية سرية بيانات المشاركين:

(أ) عدم جمع معلومات تعريفية: لن تطلب الاستبانة من المشاركين أي معلومات تسمح بتحديد هويتهم (الاسم، رقم الهوية، رقم الجوال، البريد الإلكتروني، العنوان السكني). وسيتم تعطيل خاصية جمع عناوين البريد الإلكتروني في منصة الاستبانة الإلكترونية.

إجراءات ضمان الأمانة العلمية والنزاهة

(أ) توثيق المصادر: تلتزم الباحثة بنمط توثيق APA (الإصدار السابع) توثيقاً دقيقاً في جميع أجزاء الرسالة. وكل فكرة أو نتيجة تُقتبس من مصدر آخر ستنسب إلى مؤلفها الأصلي، مع ذكر اسم المؤلف (أو المؤلفين) وسنة النشر في المتن، وإدراج المرجع كاملاً في قائمة المراجع. ولضمان دقة التوثيق، سترجع الباحثة جميع الاقتباسات قبل التسليم النهائي، وستستخدم برنامج إدارة المراجع (مثل Mendeley أو Zotero) لضمان اتساق التنسيق.

(ب) عرض جميع النتائج بشفافية: ستُدرج الباحثة في متن الرسالة جميع نتائج التحليل الإحصائي كما أفرزها برنامج SPSS، دون انتقاء للنتائج الإيجابية فحسب. فإذا لم تُدعم بعض فرضيات الدراسة (مثلاً: عدم وجود أثر دال إحصائيًا لأحد الأبعاد)، فسوف تُعرض هذه النتيجة كما هي، مع مناقشة علمية موضوعية لتفسيرها، بدلاً من تجاهلها أو التلاعب بالتحليل لإظهارها دالة.

(ج) احترام الملكية الفكرية عند النشر: إذا نتج عن الدراسة أوراق علمية تُنشر في مؤتمرات أو مجلات محكمة، ستلتزم الباحثة بإدراج المشرفين كمؤلفين مشاركين نظراً لإسهامهم الفكري والمنهجي في الدراسة، وستحرص على أخذ موافقتهم الخطية قبل تقديم أي ورقة للنشر. ولن تُقدم الدراسة نفسها للنشر في أكثر من مجلة في آن واحد، التزاماً بقواعد النشر الأخلاقي.

نموذج تحليل المخاطر والمنافع (Risk-Benefit Analysis)

من الممارسات الأخلاقية الراسخة أن يوازن الباحث بين المخاطر المحتملة على المشاركين والمنافع المتوقعة من الدراسة. وفي حالة الدراسة الحالية:

المخاطر المحتملة: تُصنف هذه الدراسة ضمن فئة "الدراسات ذات المخاطر الدنيا (Minimal Risk Studies)"، وهي الدراسات التي لا تزيد مخاطرها عن تلك التي يواجهها المشاركون في حياتهم اليومية (Shamoo & Resnik, 2022). والمخاطر المحتملة الوحيدة هي:

- خطر ضئيل جدًا لانتهاك الخصوصية (تعالج بإجراءات السرية المذكورة آنفًا)
- إزعاج بسيط متعلق بوقت تعبئة الاستبانة (٨-١٢ دقيقة)

إجراءات ما بعد جمع البيانات

لا تنتهي مسؤولية الباحثة الأخلاقية بانتهاء مرحلة جمع البيانات، بل تمتد إلى مرحلتَي التحليل والنشر:

(أ) التحليل الإحصائي: ستلتزم الباحثة بالشفافية في الإبلاغ عن جميع خطوات التحليل الإحصائي، بما في ذلك اختبارات الاعتدالية والتجانس التي تسبق تحليل الانحدار، وطرق التعامل مع القيم المفقودة (إن وجدت)، واختيار الاختبارات الإحصائية بناءً على طبيعة البيانات وتوزيعها.

(ب) حفظ البيانات: ستحفظ البيانات الأولية) ملف SPSS الأصلي (لمدة خمس سنوات بعد النشر، وسيكون متاحًا للمشرفين ولجنة المناقشة عند الطلب. ويتيح هذا الحفظ إمكانية التحقق من النتائج مستقبلًا إذا دعت الحاجة.

(ج) النشر العلمي: عند نشر النتائج في أي وعاء علمي (مجلة، مؤتمر، رسالة جامعية)، ستلتزم الباحثة بعدم الإفصاح عن أي معلومات قد تُعرّف بالمشاركين، وستُدرج إقرارًا بالحصول على موافقة لجنة أخلاقيات البحث، وإقرارًا بعدم وجود تضارب مصالح.

(د) الإحاطة اللاحقة: (Debriefing) في نهاية الاستبانة الإلكترونية، سُدّرج الباحثة صفحة إحاطة لاحقة توجه الشكر للمشاركين، وتذكرهم باسم الباحثة وطرق التواصل معها (البريد الجامعي) في حال كانت لديهم أي استفسارات لاحقة عن الدراسة أو عن نتائجها.

سابعًا: الخاتمة

خلص هذا التقرير إلى استعراض شامل لأخلاقيات البحث العلمي من حيث مفهومها وأهميتها ومبادئها الأساسية وقضاياها الملحة وقواعدها المنظمة، مع تطبيق عملي مفصل على موضوع رسالة الماجستير الموسومة: "أثر إدارة تجربة العميل على تعزيز ولاء المستفيدين في قطاع الإسكان السعودي: دراسة ميدانية على شركة الإسكان الوطنية." (NHC)

وقد تبين من خلال هذا التحليل أن أخلاقيات البحث العلمي ليست عائقًا أمام الباحث، بل هي الإطار الذي يضمن جودة بحثه ومصداقيته ويحميه ويحمي المشاركين فيه من أي أضرار محتملة. فالمبادئ الخمسة

الأساسية - الأمانة العلمية، والنزاهة، والموضوعية، واحترام الخصوصية والسرية، والموافقة المستنيرة - تشكل معاً منظومة متكاملة تغطي جميع مراحل العملية البحثية.

كما أوضح التقرير أن أبرز التحديات الأخلاقية التي قد تواجه الباحثة - كالانتحال العلمي، وتزوير البيانات، والتحيز، وانتهاك الخصوصية، وتضارب المصالح - يمكن تجنبها جميعاً بالتخطيط المسبق والوعي الكافي والالتزام الصارم بالإجراءات المعيارية التي حددتها أدبيات أخلاقيات البحث.

وفي الجانب التطبيقي، قدم التقرير خارطة طريق تفصيلية تمكن الباحثة من ترجمة المبادئ الأخلاقية إلى إجراءات عملية ملموسة في دراستها، بدءاً من تصميم نموذج الموافقة المستنيرة، مروراً بإجراءات حماية السرية، وصولاً إلى خطط تحليل البيانات ونشرها.

ثامناً: المراجع

المراجع العربية:

بوعافية، محمد السعيد. (٢٠٢٢). أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: المبادئ والتطبيقات. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ١٨(1)، ٢٠٣-٢٢٨.

الدوسري، فهد بن عبد الله. (٢٠٢٣). لجان أخلاقيات البحث العلمي في الجامعات السعودية: الواقع والمأمول. المجلة السعودية للتعليم العالي، ٢٩(2)، ١٠٥-١٣٢.

الشمري، نايف بن عويد، والعتيبي، مشعل بن مطلق. (٢٠٢٢). أخلاقيات البحث العلمي: المفاهيم والمبادئ والمعايير. مجلة البحوث العلمية والدراسات الإسلامية، ١٦(3)، ٤١-٨٢.

شماسنة، محمد خير. (2021). أخلاقيات البحث العلمي: دليل الباحثين والطلاب. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العتيبي، منيرة بنت ناصر. (٢٠٢٠). حماية خصوصية المشاركين في بحوث العلوم الاجتماعية: دراسة تحليلية. المجلة العربية لعلم الاجتماع، ٢٥(2)، ١٨٩-٢١٤.

القحطاني، سعيد بن علي. (٢٠٢١). تضارب المصالح في البحث العلمي: المفهوم والأسباب وطرق المعالجة. مجلة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، ١٢(4)، ٥٥-٧٨.

المراجع الأجنبية:

ALLEA – All European Academies. (2017). *The European code of conduct for research integrity*. Berlin: ALLEA.

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, DC: APA.

Makudza, F. (2021). Augmenting customer loyalty through customer experience management in the banking industry. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 28(3), 191-203.

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*. Washington, DC: U.S. Government Printing Office.

Resnik, D. B. (2020). *The ethics of science: An introduction* (3rd ed.). New York: Routledge.

Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2022). *Responsible conduct of research* (4th ed.). New York: Oxford University Press.

Walpola, U. M., & Gunawardana, T. S. L. W. (2025). The impact of customer experience management on customer loyalty in the banking sector: The mediating role of customer attitude. *South Asian Journal of Business Insights*, 4(2).

World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191-2194.