

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة عامه



أثر تمكين موظفي خدمة العملاء على رضا العملاء في قطاع التأمين الصحي : دراسة تطبيقية على شركة
التعاونية للتأمين بمدينة الرياض.

أسم الطالب

يحيى ابراهيم عيسى مشطا

233001540

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

تُعدّ أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها أي عمل أكاديمي رصين، إذ تُمثّل المنظومة القيمية والمعيّارية التي تُوجّه الباحث في كل مرحلة من مراحل بحثه، بدءاً من اختيار الموضوع وصياغة المشكلة، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بنشر النتائج وتعميمها. وقد عرّف ريسنيك (Resnik, 2020) أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة من المبادئ والقواعد التي تُنظّم سلوك الباحث وتُحدّد ما هو مقبول وما هو مرفوض في الممارسة البحثية، بما يضمن نزاهة المعرفة العلمية وحماية حقوق المشاركين والمجتمع". كما يُعرّفها بدوي (٢٠٢٢) بأنها "المنظومة المتكاملة من القيم والمعايير التي يلتزم بها الباحث في تعامله مع الموضوع البحثي، ومع المشاركين في البحث، ومع المجتمع العلمي بوجه عام، بهدف تحقيق العدالة والأمانة والمصداقية في الإنتاج العلمي".

ويكتسب الالتزام بهذه الأخلاقيات أهمية خاصة في البحوث الإدارية والاجتماعية التي تتعامل بشكل مباشر مع الإنسان بوصفه عنصراً مركزياً في الدراسة، سواء أكان موظفاً أم عميلاً أم مديراً، إذ تتطلب هذه البحوث جمع بيانات شخصية ومعلومات حساسة قد يترتب على إساءة استخدامها أضرار معنوية أو مهنية للمشاركين. ومن هنا، فإن دراستي المعنونة بـ "أثر تمكين موظفي خدمة العملاء على رضا العملاء في قطاع التأمين الصحي: دراسة تطبيقية على شركة التعاونية للتأمين بمدينة الرياض" تستوجب التزاماً صارماً بأخلاقيات البحث العلمي، نظراً لتعاملها مع فئتين بشريتين هما موظفو خدمة العملاء والعملاء أنفسهم، فضلاً عن تطبيقها على شركة تجارية لها سمعتها وحضورها في السوق السعودي.

يهدف هذا التقرير إلى استعراض المفهوم العام لأخلاقيات البحث العلمي وأهميتها ومبادئها الأساسية والقضايا المرتبطة بها، ثم تطبيق هذه المبادئ تطبيقاً عملياً على موضوع دراستي، بحيث يعكس وعياً نقدياً وفهماً معمّقاً للالتزامات الأخلاقية التي يتعيّن على الباحث مراعاتها في كل خطوة من خطوات البحث الميداني.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تنبع أهمية أخلاقيات البحث العلمي من كونها الضامن الأساسي لمصداقية المعرفة العلمية وموثوقيتها، إذ إن البحث الذي يفتقر إلى الالتزام الأخلاقي يفقد قيمته العلمية مهما بلغت دقته المنهجية أو تطوّر أدواته الإحصائية. فالأخلاقيات هي التي تُميّز بين البحث العلمي الحقيقي وبين العمل الذي يدّعي العلمية دون أن يحمل مضمونها. ويمكن تلخيص أهمية أخلاقيات البحث العلمي في عدة محاور مترابطة.

أولاً، تُسهم الأخلاقيات في ضمان جودة النتائج البحثية ومصداقيتها، فحين يلتزم الباحث بالأمانة في جمع البيانات وتحليلها وعرضها، فإن النتائج التي يتوصّل إليها تكون قابلة للاعتماد والتعميم، وتُشكّل لبنة حقيقية في صرح المعرفة الإنسانية. أما حين تُزوّر البيانات أو تُحرّف النتائج لخدمة أهداف مسبقة، فإن ذلك يُؤدّي إلى تشويه المعرفة العلمية وإصدار توصيات قد تضرّ بالمؤسسات والمجتمعات التي تعتمد عليها في اتخاذ قراراتها.

ثانياً، تحمي الأخلاقيات حقوق المشاركين في البحث وتُصون كرامتهم، فالموظف الذي يُجيب عن استبانة، أو العميل الذي يخضع لمقابلة، أو المدير الذي يُفصح عن سياسات شركته، كلهم يضعون ثقتهم في الباحث ويتوقّعون منه أن يحفظ خصوصياتهم ولا يُلحق بهم ضرراً جراء مشاركتهم. وفي دراستي على شركة التعاونية للتأمين، فإن

الموظفين قد يُفصحون عن آراء نقدية تجاه إدارتهم، والعملاء قد يكشفون عن تجارب سلبية مع الشركة، وهذه المعلومات يجب أن تُعامل بسرية تامة لحماية المشاركين من أي تبعات سلبية.

ثالثاً، تحفظ الأخلاقيات حقوق الباحثين الآخرين، إذ يُمثل الاعتراف بفضل من سبقوا في تناول الموضوع، والاستشهاد بأعمالهم بطريقة صحيحة، أحد أهم مظاهر النزاهة العلمية. فاستعراض الدراسات السابقة في بحثي – كدراسات ثابت وآخرون (٢٠٢٣)، والطحان (٢٠٢٥)، و – Proenca & Rodrigues (2021) يستوجب توثيقها توثيقاً دقيقاً وعدم انتحال أفكارها أو نتائجها.

رابعاً، تُعزز الأخلاقيات الثقة بين المجتمع العلمي والمجتمع العام، فحين يثق الناس في نزاهة الباحثين، فإنهم يكونون أكثر استعداداً للمشاركة في البحوث المستقبلية ولتمويلها ولتطبيق نتائجها. أما الفضائح البحثية والممارسات غير الأخلاقية فتؤدي إلى تآكل هذه الثقة ويصعب تعويضها.

خامساً، تخدم الأخلاقيات أهداف المجتمع وتسهم في رفاهيته، فالبحث الإداري الذي يلتزم بالأخلاقيات يُقدّم لصانعي القرار توصيات سليمة تُساعد على تحسين الخدمات وتطوير المؤسسات وتعزيز الاقتصاد الوطني. وفي السياق السعودي، تتوافق أخلاقيات البحث العلمي مع توجهات رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تولي اهتماماً كبيراً بجودة المعرفة المنتجة في الجامعات السعودية وتأثيرها التنموي.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ المترابطة التي تُشكّل في مجموعها إطاراً متكاملًا يُرشد الباحث في عمله، ويمكن استعراض أبرز هذه المبادئ على النحو الآتي.

الأمانة العلمية: تُعدّ الأمانة العلمية حجر الزاوية في منظومة الأخلاقيات البحثية، وتعني التزام الباحث بالصدق التام في جميع مراحل بحثه، سواء في عرض الإطار النظري أو في جمع البيانات أو في تحليلها أو في تفسير النتائج. ويتضمن هذا المبدأ نسبة الأفكار والاقتباسات إلى أصحابها الأصليين، وعدم الادعاء بأن أفكار الآخرين هي من إنتاج الباحث الشخصي. **مثال توضيحي:** حين أستخدم في دراستي بتعريف Proenca & Rodrigues (2021) لتمكين موظفي مراكز الاتصال وأثره على رضا العملاء، فإن الأمانة العلمية تقتضي أن أورد الاقتباس بين علامتي تنصيص إن كان حرفياً، أو أعيد صياغته بأسلوبي مع نسبة الفكرة الأصلية إلى مؤلفها، وأن أضمن المرجع كاملاً في قائمة المراجع وفق نظام APA.

النزاهة: تعني النزاهة الالتزام بالاستقامة الأخلاقية في كل تعاملات الباحث، سواء مع المشاركين أم مع المؤسسات الممولة أم مع الجامعة المشرفة. وتشمل النزاهة الإفصاح عن أي تضارب في المصالح، وعدم قبول مكافآت أو هدايا قد تؤثر على موضوعية البحث. **مثال توضيحي:** إذا كان لي قريب أو معرفة شخصية يعمل في منصب قيادي بشركة التعاونية للتأمين، فإن النزاهة تقتضي أن أفصح عن هذه العلاقة في تقريرتي البحثي، وأن أتخذ إجراءات إضافية لضمان عدم تأثيرها على نتائجي، كاستخدام محكمين مستقلين لمراجعة تحليلي.

الموضوعية: تتطلب الموضوعية من الباحث أن يتعامل مع موضوع بحثه دون انحياز أو أحكام مسبقة، وأن يسعى للوصول إلى الحقيقة كما هي، لا كما يتمنى أن تكون. وتتجلى الموضوعية في اختيار العينة، وصياغة الأسئلة،

وتحليل البيانات، وتفسير النتائج. **مثال توضيحي:** إذا كنت أتوقع مسبقاً أن تمكين الموظفين له أثر إيجابي قوي على رضا العملاء، فإن الموضوعية تستوجب أن أبقى منفتحاً على احتمال أن تكشف بياناتي عن علاقة ضعيفة أو حتى عكسية، وألا أحرّف التحليل لتأكيد فرضيتي المسبقة، بل أعرض النتائج كما توصّلت إليها أدوات التحليل الإحصائي.

السرية: تعني السرية حماية المعلومات الشخصية والحساسة للمشاركين في البحث، وعدم إفشائها لأي طرف ثالث دون إذنهم الصريح. ويشمل ذلك إخفاء هوياتهم في التقارير المنشورة، وحفظ البيانات في مواقع آمنة، وإتلافها بعد انتهاء الغرض من جمعها. **مثال توضيحي:** عند تفريغ استبانات موظفي شركة التعاونية، يجب أن أستخدم رموزاً عديدة بدلاً من أسماء الموظفين، وأن أحفظ ملف الأسماء – إن وُجد – منفصلاً عن ملف البيانات في موقع مشفر، وألا أورد في رسالتي أي معلومات قد تُفضي إلى التعرف على هوية موظف بعينه، خاصة إذا كانت إجاباته تتضمن انتقاداً للإدارة.

الموافقة المستنيرة: يُمثّل هذا المبدأ التزاماً أخلاقياً وقانونياً بإطلاع المشاركين على طبيعة البحث وأهدافه والمخاطر المحتملة وحقوقهم، قبل الحصول على موافقتهم الواعية على المشاركة. ويجب أن تكون الموافقة طوعية وغير مُكرّهة، وأن يحقّ للمشارك الانسحاب من البحث في أي وقت دون تبعات. **مثال توضيحي:** قبل توزيع استبانة الدراسة على عملاء وموظفي شركة التعاونية، يجب أن أرفق صفحة تعريفية توضّح هوية الباحث، والجهة المشرفة، وهدف الدراسة، وأن المشاركة طوعية، وأن البيانات ستُستخدم للأغراض البحثية فقط، وأن لكل مشارك الحق في عدم الإجابة عن أي سؤال أو الانسحاب كلياً.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه البحوث العلمية – ولا سيما في الميادين الإدارية والاجتماعية – جملة من القضايا الأخلاقية التي قد تُهدّد سلامة العملية البحثية ومصداقيتها، ويمكن استعراض أبرز هذه القضايا فيما يأتي.

الانتحال العلمي: (Plagiarism) يُعدّ الانتحال من أخطر القضايا الأخلاقية في البحث العلمي، ويعني نسبة أفكار أو نصوص أو نتائج الآخرين إلى الباحث دون الإشارة إلى مصادرها الأصلية. ويتخذ الانتحال أشكالاً متعددة، منها النسخ الحرفي، وإعادة الصياغة دون توثيق، والترجمة من لغة إلى أخرى دون نسبة، والاقتراس الذاتي غير المُعلن. **مثال واقعي:** قد يجد باحث دراسة عربية سابقة تناولت تمكين الموظفين في قطاع المستشفيات، فيُغريه ذلك بنسخ فقرات كاملة من إطارها النظري وإدراجها في بحثه دون توثيق. وحين يُكتشف هذا الفعل عبر برامج كشف الانتحال مثل Turnitin، يتعرّض الباحث لعقوبات تأديبية قد تصل إلى سحب الدرجة العلمية وفصله من الجامعة.

تزوير البيانات: (Data Fabrication and Falsification) يُمثّل تزوير البيانات وتحريفها قضية بالغة الخطورة، إذ يُؤدي إلى نتائج زائفة قد تُبنى عليها قرارات إدارية واستثمارية خاطئة. ويتخذ التزوير صورتين: الأولى اختلاق بيانات لم تُجمع أصلاً، والثانية تعديل بيانات حقيقية لتلائم فرضيات الباحث. **مثال افتراضي:** قد يكتشف باحث أن استبانته الموزّعة على ٢٠٠ موظف لم تُحقّق العدد المطلوب، فيلجأ إلى تعبئة ٥٠ استبانة بنفسه بناءً على توقّعاته. وقد يكتشف باحث آخر أن العلاقة بين متغيراته أضعف ممّا توقّع، فيحذف الاستبانات التي لا تخدم فرضيته، وهذا انتهاك صريح للأمانة العلمية يُفقد البحث قيمته بالكامل.

التحيز (Bias): يُشير التحيز إلى الميل المسبق لدى الباحث نحو نتيجة معينة، مما يؤثر على قراراته في تصميم البحث وتحليل البيانات. وقد يكون التحيز واعياً أو غير واعٍ، وقد ينبع من قناعات شخصية أو ضغوط مؤسسية أو تمويلية. **مثال واقعي:** إذا كان الباحث يعمل في شركة التعاونية للتأمين ذاتها، فقد يميل لا شعورياً إلى إبراز الجوانب الإيجابية في ممارسات التمكين لديها، وتجاهل الجوانب السلبية، حفاظاً على علاقته بالشركة. وقد يظهر التحيز أيضاً في صياغة أسئلة الاستبانة بطريقة موحية تقود المُجيب إلى إجابة معينة، مثل: "إلى أي مدى تتفق على أن تمكين الموظفين يؤدي حتماً إلى رضا العملاء؟".

انتهاك الخصوصية: يحدث انتهاك الخصوصية حين يكشف الباحث عن معلومات شخصية للمشاركين دون إذنه، أو يستخدم بياناتهم لأغراض غير الأغراض التي وافقوا عليها أصلاً. **مثال افتراضي:** قد يقوم باحث بمشاركة استجابات موظفي خدمة العملاء مع إدارة الشركة بهدف الحصول على دعمها لإتمام الدراسة، مما قد يُعرض هؤلاء الموظفين لعقوبات إدارية بسبب آرائهم النقدية. هذا الفعل يُمثل خيانة لثقة المشاركين وانتهاكاً صريحاً لمبدأ السرية، وقد يُسبب أضراراً مهنية ونفسية لهم.

تضارب المصالح (Conflict of Interest): يحدث تضارب المصالح حين تكون للباحث مصلحة شخصية أو مالية أو مهنية قد تؤثر على موضوعيته في البحث. ويتطلب الالتزام الأخلاقي الإفصاح الكامل عن أي تضارب محتمل. **مثال واقعي:** إذا تلقى الباحث تمويلاً من شركة التعاونية لإجراء دراسته، فإن ذلك يُمثل تضارباً محتملاً للمصالح، إذ قد يميل الباحث – واعياً أو غير واعٍ – إلى إبراز نتائج إيجابية تُرضي الجهة الممولة. والحل الأخلاقي يكمن في الإفصاح عن مصدر التمويل في التقرير، وضمان استقلالية التحليل، وإخضاع البحث لمراجعة محكمين خارجيين.

الإكراه على المشاركة: يُمثل إكراه المشاركين – صراحةً أو ضمناً – على المشاركة في البحث انتهاكاً لمبدأ الموافقة المستنيرة. **مثال افتراضي:** إذا طلبت إدارة الشركة من موظفيها تعبئة الاستبانة في إطار "تكليف رسمي" دون منحهم حرية الرفض، فإن مشاركتهم لا تُعدّ طوعية، مما يؤثر على نزاهة البيانات المجموعة وأخلاقية البحث.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تخضع الممارسة البحثية في العالم لمنظومة متكاملة من القواعد واللوائح التي تهدف إلى تنظيم السلوك البحثي وضمان التزامه بالمعايير الأخلاقية. ومن أبرز الجهات والمعايير المنظمة لهذا المجال.

لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards - IRB): تُمثل هذه اللجان حجر الزاوية في الرقابة الأخلاقية على البحوث، إذ تضم خبراء متخصصين يُراجعون المقترحات البحثية قبل الشروع في تنفيذها، للتحقق من التزامها بالمعايير الأخلاقية، خاصة فيما يتعلق بحماية المشاركين البشريين. وفي الجامعات السعودية، أصبحت معظم الجامعات تمتلك لجاناً مماثلة تابعة لعمادات البحث العلمي، تشترط الحصول على موافقتها قبل الشروع في جمع البيانات الميدانية. وفي دراستي، يتعين عليّ التقدّم بمقترح بحثي تفصيلي إلى لجنة أخلاقيات البحث بجامعة ميدأوشن، يتضمن أدوات الدراسة ونموذج الموافقة المستنيرة وإجراءات حماية السرية، والانتظار حتى صدور الموافقة قبل توزيع الاستبانات.

دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس: (APA Publication Manual) يُعدّ هذا الدليل من أكثر المراجع المعتمدة عالمياً في تنظيم البحوث في العلوم الاجتماعية والإدارية، ولا يقتصر دوره على تحديد أسلوب التوثيق فحسب، بل يمتد ليشمل توجيهات تفصيلية حول الأخلاقيات البحثية، وحقوق المؤلفين، والإفصاح عن تضارب المصالح، ومعايير عرض البيانات. ويلزم اعتماد نمط APA في دراستي بضرورة توثيق جميع المراجع العربية والأجنبية وفق أسلوب موحد ودقيق.

إعلان هلسنكي: (Declaration of Helsinki) وضعته الجمعية الطبية العالمية عام ١٩٦٤ وخضع لتحديثات متعدّدة، ويُعدّ المرجع الأبرز في أخلاقيات البحوث التي يشارك فيها البشر، وإن كان أصله طبياً، فإن مبادئه امتدّت لتشمل البحوث الاجتماعية والإدارية، خاصة فيما يتعلّق بالموافقة المستنيرة وحماية الفئات الضعيفة.

تقرير بلمونت: (Belmont Report) صدر في الولايات المتحدة عام ١٩٧٩، ويقوم على ثلاثة مبادئ جوهرية: احترام الأشخاص، والإحسان (تعظيم المنفعة وتقليل الضرر)، والعدالة في توزيع أعباء البحث ومنافعه. وتُعدّ هذه المبادئ مرجعاً أساسياً لكل لجان أخلاقيات البحث في العالم.

اللوائح المحلية في المملكة العربية السعودية: أصدرت هيئة الغذاء والدواء السعودية ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (KACST) لوائح تنظيمية لأخلاقيات البحث، فيما تخضع البحوث الإدارية والاجتماعية لضوابط الجامعات المعنية. كما تفرض هيئة حماية البيانات الشخصية في المملكة، عبر نظام حماية البيانات الشخصية، قيوداً صارمة على جمع ومعالجة البيانات الشخصية، يجب على الباحث الالتزام بها.

تُسهّم هذه القواعد واللوائح في تنظيم العملية البحثية من خلال توحيد المعايير، وضمان تكافؤ الفرص بين الباحثين، وحماية المشاركين والمجتمع من الممارسات الضارة، وتعزيز الثقة بالمنتج العلمي محلياً ودولياً.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يُمثّل هذا الجزء جوهر التقرير، إذ يتناول كيفية تطبيق المبادئ الأخلاقية المُستعرضة سابقاً على موضوع دراستي المتعلقة بـ "أثر تمكين موظفي خدمة العملاء على رضا العملاء في قطاع التأمين الصحي: دراسة تطبيقية على شركة التعاونية للتأمين بمدينة الرياض". وفيما يأتي تحليل تفصيلي لأبرز الالتزامات الأخلاقية التي تستوجبها كل مرحلة من مراحل البحث.

أولاً: أخلاقيات جمع البيانات. تعتمد دراستي بشكل أساسي على المنهج الكمي عبر استبانة تُوزّع على عيّنتين: موظفي خدمة العملاء في شركة التعاونية للتأمين بفروعها الرئيسية بمدينة الرياض، وعملاء الشركة من حاملي وثائق التأمين الصحي. ولضمان نزاهة عملية جمع البيانات، التزم بالإجراءات الآتية: التواصل الرسمي مع إدارة شركة التعاونية للتأمين والحصول على موافقتها الخطية على إجراء الدراسة داخل فروعها، مع التأكيد على أن الموافقة المؤسسية لا تُغني عن الموافقة الفردية للمشاركين. وتُوزّع الاستبانة في أوقات لا تُعطّل عمل الموظفين، وتُمنح للعملاء فرصة الإجابة دون ضغط زمني. كما تُصمّم أسئلة الاستبانة بأسلوب علمي محايد بعيد عن الإيحاء أو التوجيه، وتُحكّم من قِبَل أساتذة متخصصين قبل التوزيع للتحقق من حياديتها وصدقها.

ثانياً: نموذج الموافقة المستنيرة. أرفق مع كل استبانة صفحة تعريفية مفصلة تتضمن العناصر الآتية: تعريف بهوية الباحث (الاسم، الجامعة، الكلية، التخصص)، وعنوان الدراسة وأهدافها العلمية، وبيان واضح بأن المشاركة طوعية بالكامل، وأن المشارك يحق له رفض المشاركة أو الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات سلبية. كما تتضمن الصفحة التأكيد على أن البيانات المجموعة تُستخدم للأغراض الأكاديمية حصراً، وأن هوية المشاركين تبقى مجهولة في جميع مراحل الدراسة. ويُتيح الباحث للمشاركين رقم تواصل و بريداً إلكترونياً للاستفسار عن أي جانب من جوانب الدراسة قبل أو بعد المشاركة.

ثالثاً: حماية السرية والخصوصية. نظراً لطبيعة الموضوع الذي قد يدفع موظفي خدمة العملاء إلى الإفصاح عن آراء نقدية تجاه ممارسات الإدارة، أو يكشف العملاء عن تجارب سلبية مع الشركة، فإن حماية السرية تمثل التزاماً أخلاقياً جوهرياً. وأتبع لذلك الإجراءات الآتية: تصميم الاستبانة بحيث لا تتضمن أي حقول للاسم أو رقم الهوية أو رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني، بل تكفي بمتغيرات ديموغرافية عامة (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل، سنوات الخبرة) لا تكفي للتعرف على هوية المشارك. كما تُحفظ الاستبانات الورقية في مكان آمن لا يصل إليه إلا الباحث، وتُحفظ البيانات الإلكترونية على جهاز محمي بكلمة مرور، وتُتلف الاستبانات الأصلية بعد انتهاء فترة المناقشة العلمية للدراسة. ولا تُكشف البيانات لأي طرف ثالث، بما في ذلك إدارة شركة التعاونية، إلا في صورتها التجميعية الإحصائية التي لا تسمح بالتعرف على أفراد بعينهم.

رابعاً: الأمانة في تحليل البيانات وعرض النتائج. ألتزم بعرض النتائج كما تكشفها أدوات التحليل الإحصائي (SPSS) دون انتقاء أو تحريف، حتى وإن جاءت مغايرة لفرضياتي المسبقة. فإذا أظهرت النتائج، على سبيل المثال، أن التمكين الهيكلي لا يؤثر تأثيراً دالاً إحصائياً على رضا العملاء في شركة التعاونية – بخلاف ما توقعت الفرضية – فإنني أعرض هذه النتيجة بشفافية وأناقشها في ضوء الأدبيات، بدلاً من إخفائها أو محاولة تعديل البيانات. كما ألتزم بالإفصاح عن جميع حدود الدراسة وقيودها المنهجية، كحجم العينة، أو اقتصرها على مدينة الرياض، أو الاعتماد على إجابات ذاتية قد تتأثر بالميل نحو الإجابات المرغوبة اجتماعياً.

خامساً: الأمانة في التوثيق والاستشهاد. ألتزم بنسبة كل فكرة أو اقتباس إلى مصدره الأصلي، سواء أكان مرجعاً عربياً كدراسات ثابت وآخرون (٢٠٢٣)، والطحان (٢٠٢٥)، وناصر وآخرون (٢٠٢٢)، أم مرجعاً أجنبياً كدراسات Proenca & Rodrigues (2021)، وMakhamreh et al. (2022)، و Zhu et al. (2023). ويُوثق ذلك وفق نظام APA المعتمد في الجامعة، مع إعادة صياغة الأفكار المقتبسة بأسلوبي الخاص واستخدام علامات التنصيص للاقتباسات الحرفية. كما أتجنب الاقتباس الذاتي غير المُعلن، وأخضع البحث لبرامج كشف الانتحال للتحقق من أصالته قبل تسليمه.

سادساً: المخاطر المحتملة وسبل تخفيفها. على الرغم من أن دراستي تنتمي إلى البحوث الإدارية ذات المخاطر المنخفضة، إلا أن هناك مخاطر محتملة يتعين التحوط لها: قد يخشى موظفو خدمة العملاء من تبعات وظيفية إذا عرفت إدارتهم بأرائهم النقدية، ولمعالجة ذلك أُوكِّد على السرية التامة وأتجنب جمع أي معلومات تُمكن من التعرف عليهم. وقد يستغرق ملء الاستبانة وقتاً من العملاء، ولتخفيف ذلك أحرص على أن تكون الاستبانة مختصرة وواضحة، ولا تتجاوز ١٠-١٥ دقيقة. كما قد تُثير بعض الأسئلة المتعلقة بالشكاوى ضد الشركة مشاعر إحباط لدى بعض العملاء، فأحرص على صياغتها بأسلوب محايد ومهني.

سابعاً: الإفصاح عن العلاقات والمصالح. أفصح في تقرير ي البحثي عن أنني طالب في جامعة ميدأوشن، وأنه لا توجد لي علاقة شخصية أو مالية بشركة التعاونية للتأمين تؤثر على موضوعية الدراسة، وأن البحث يُجرى ضمن متطلبات مشروع التخرج دون تمويل خارجي يستوجب الإفصاح.

من خلال هذه الإجراءات المتكاملة، أسعى إلى أن تكون دراستي نموذجاً عملياً للالتزام بأخلاقيات البحث العلمي، بحيث تُحقق أهدافها العلمية والتطبيقية دون أن تُلحق أي ضرر بالمشاركين أو بسمعة الشركة محل الدراسة، وبحيث تُسهم في إثراء المعرفة الإدارية في البيئة السعودية على أساس من النزاهة والأمانة.

سابعاً: الخاتمة

استعرض هذا التقرير منظومة أخلاقيات البحث العلمي بوصفها الإطار القيمي والمعياري الذي يحكم الممارسة البحثية في جميع مراحلها، بدءاً من اختيار الموضوع وانتهاءً بنشر النتائج. وقد تبين من خلال هذا الاستعراض أن أخلاقيات البحث ليست مجرد قواعد شكلية تُضاف إلى نهاية الدراسة، بل هي جوهر العملية البحثية ذاتها، إذ ترتبط ارتباطاً عضوياً بمصداقية النتائج وقيمتها العلمية وقابليتها للتعميم.

وقد توصل التقرير إلى أن المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث – وهي الأمانة العلمية، والنزاهة، والموضوعية، والسرية، والموافقة المستنيرة – تُشكل في مجموعها منظومة متكاملة لا يمكن الفصل بين عناصرها، وأن الإخلال بأي منها يؤثر على المنظومة بأكملها. كما اتضح أن القضايا الأخلاقية المعاصرة – كالانتحال وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح – تمثل تحديات حقيقية يجب على كل باحث الوعي بها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنبها.

وفيما يخص دراستي المتعلقة بأثر تمكين موظفي خدمة العملاء على رضا العملاء في شركة التعاونية للتأمين، فقد أوضح التقرير الإجراءات العملية التي ألتزم بها لضمان توافق الدراسة مع المعايير الأخلاقية، من حيث الحصول على الموافقات المؤسسية والفردية، وحماية سرية بيانات المشاركين، والالتزام بالأمانة في التحليل والعرض، والتوثيق الدقيق للمراجع. وأؤكد في خاتمة هذا التقرير على التزامي الكامل بأخلاقيات البحث العلمي في جميع مراحل دراستي ومسيرتي الأكاديمية المستقبلية، إيماناً مني بأن البحث العلمي رسالة قبل أن يكون مهمة، وأن قيمته الحقيقية تكمن في نزاهته قبل نتائجه. وأوصي الباحثين الجدد بضرورة الاطلاع المعمق على أدبيات أخلاقيات البحث منذ بداية مسيرتهم الأكاديمية، والاستفادة من خبرات المشرفين الأكاديميين، والتقدم إلى لجان أخلاقيات البحث في جامعاتهم قبل الشروع في الدراسات الميدانية، ضماناً لجودة بحوثهم وحماية لحقوق المشاركين فيها.

ثامناً: قائمة المراجع

المراجع العربية:

بدوي، محمد علي. (٢٠٢٢). أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإدارية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: دار الفكر العربي.

ثابت، نحمده عبدالحميد، البطل، سهام فاروق محمد علي، ومحمود، ولاء عزت عطية. (٢٠٢٣). دور تمكين العاملين في دعم الأداء التسويقي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الاستثمارية في محافظة الجيزة. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٤٣(٣)، ١٦٥-١٩٤.

الشيخ، عماد علي محمد جابر، لطيف، هدى سيد، وعلي، السيد أحمد فتحي حسيب. (٢٠٢٢). دور إدارة العلاقات إلكترونياً في تحقيق رضا العملاء بشركات السياحة بالسوق المصري. مجلة البحوث المالية والتجارية، ٤(٤)، ٢٩٤-٣١٥.

الطحان، عماد عبدالخالق صابر. (٢٠٢٥). أثر تمكين العملاء في تعزيز الريادة التسويقية لشركات الاتصالات في مصر. المجلة العربية للإدارة، ٤٥(١)، ٢٣١-٢٤٦.

العساف، صالح بن حمد. (٢٠٢١). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (الطبعة الخامسة). الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.

ناصر، أحمد رياض، أبو زيد، حمادة فوزي ثابت، وشفيق، أحمد عبدالمنعم. (٢٠٢٢). قياس أثر تمكين العملاء على الابتكار ورضا العملاء بالتطبيق على صناعة الأغذية العراقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٤٢(١)، ٤٧٧-٥٠٢.

المراجع الأجنبية:

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

Makhamreh, H. Z., Alsakarneh, A., Eneizan, B., & Ngah, A. H. (2022). Employee motivation, job satisfaction, customer satisfaction, and firm performance: The moderating role of employee empowerment. *Business: Theory and Practice*, 23(2), 357-364.

Proenca, T., & Rodrigues, H. (2021). Empowerment in call centers and customer satisfaction. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 19(2), 143-161.

Resnik, D. B. (2020). *The ethics of research with human subjects: Protecting people, advancing science, promoting trust*. Cham: Springer International Publishing.

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

Zaim, M., & Yucel, E. (2022). The impact of digital empowerment on consumer satisfaction and brand perception. *Journal of Policy Options*, 5(4), 29-37.

Zhu, D., Bahadur, W., & Ali, M. (2023). The effect of spiritual leadership on proactive customer service performance: The roles of psychological empowerment and power distance. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-12.