

أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء
دراسة تطبيقية على فروع البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية
إعداد الطالب/

تركي محمد بن نمشان

الرقم الجامعي: ٢٥٣٠٠٢٥٥٩

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

المقدمة

يُعدّ البحث العلمي الركيزة الأساسية التي يقوم عليها التقدم المعرفي والتطور الحضاري في مختلف المجالات، إذ يمثل الوسيلة المنهجية المنظمة التي يسعى من خلالها الباحثون إلى الكشف عن الحقائق وتفسير الظواهر وإيجاد الحلول للمشكلات التي تواجه المجتمعات. غير أن هذا المسعى النبيل لا يمكن أن يحقق أهدافه المرجوة ما لم يكن محكوماً بمنظومة متكاملة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تضبط سلوك الباحث وتوجه ممارساته في جميع مراحل العملية البحثية، بدءاً من اختيار الموضوع وتحديد المشكلة، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج ونشرها.

تُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المعايير والقواعد السلوكية التي تحكم سلوك الباحث وتوجه ممارساته البحثية بما يضمن نزاهة العملية البحثية وحماية حقوق المشاركين فيها والمجتمع بشكل عام (Resnik, 2020). وقد عرّفها الشمري (٢٠٢١) بأنها "المبادئ والقيم الأخلاقية التي يلتزم بها الباحث أثناء إجراء بحثه العلمي، والتي تشمل الأمانة والنزاهة والموضوعية واحترام حقوق الآخرين وحماية خصوصيتهم". كما يُشير إليها Steneck (2007) بوصفها الإطار المرجعي الذي يحدد ما هو مقبول وما هو مرفوض في الممارسة البحثية، ويشمل ذلك المسؤوليات تجاه المشاركين في البحث والمجتمع العلمي والمجتمع ككل.

إن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يُعدّ ترفاً فكرياً أو إجراءً شكلياً، بل هو ضرورة حتمية تفرضها طبيعة العمل الأكاديمي الذي يقوم على الثقة المتبادلة بين الباحثين والمؤسسات والمجتمع. فالبحث العلمي الذي لا يلتزم بالأخلاقيات يفقد مصداقيته وقيّمته، بل قد يتحول إلى أداة للإضرار بالأفراد والمجتمعات بدلاً من أن يكون وسيلة لخدمتهم وتحسين حياتهم.

يهدف هذا التقرير إلى تحقيق عدة أهداف متكاملة، يتمثل أبرزها في استعراض المفاهيم الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي وتوضيح أهميتها في السياق الأكاديمي، وتحليل المبادئ الجوهرية التي تقوم عليها هذه الأخلاقيات، ومناقشة أبرز القضايا والإشكاليات الأخلاقية التي قد يواجهها الباحثون، فضلاً عن التطبيق العملي لهذه المبادئ على موضوع البحث الخاص بالطالب المتعلق بأثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في القطاع المصرفي بالملكة العربية السعودية. ويكتسب هذا التطبيق أهمية خاصة نظراً لأن الدراسة تتضمن جمع بيانات أولية من عملاء البنوك من خلال الاستبانة، وهو ما يستوجب الالتزام بمعايير أخلاقية صارمة تتعلق بحماية خصوصية المشاركين وضمان سرية معلوماتهم المالية والشخصية.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانة محورية في المنظومة الأكاديمية والبحثية، وتنبتق أهميتها من أبعاد متعددة ومتشابهة تتصل بجودة البحث ومصداقيته وتأثيره على المجتمع. ولعل أبرز هذه الأبعاد يتمثل في ضمان موثوقية البحث العلمي ومصداقية نتائجه، إذ إن الالتزام بالأخلاقيات يضمن أن النتائج التي يتوصل إليها الباحث تعكس الواقع بأمانة ودقة، مما يجعلها قابلة للوثوق بها والبناء عليها من قبل الباحثين الآخرين وصانعي القرار على حد سواء (Israel & Hay, 2006).

تُسهم أخلاقيات البحث في تعزيز الثقة العامة في المؤسسات البحثية والأكاديمية، فحين يلتزم الباحثون بمعايير أخلاقية عالية، فإن ذلك يعزز ثقة المجتمع في مخرجات البحث العلمي ويزيد من استعداد الأفراد للمشاركة في الدراسات المستقبلية. وعلى النقيض من ذلك، فإن الفضائح الأخلاقية في البحث العلمي قد تُلحق أضراراً بالغة بسمعة المؤسسات الأكاديمية وتُفوّض ثقة المجتمع في العلم والعلماء بشكل عام (Shamoo & Resnik, 2015).

تؤدي أخلاقيات البحث دوراً جوهرياً في حماية حقوق المشاركين في البحث وضمان سلامتهم الجسدية والنفسية، وهذا البعد يكتسب أهمية استثنائية في البحوث التي تتضمن تفاعلاً مباشراً مع البشر، سواء من خلال المقابلات أو الاستبانات أو الملاحظة. فالباحث الملزم بالأخلاقيات يحرص على أن لا تُلحق دراسته أي ضرر بالمشاركين، وأن يحترم استقلاليتهم وحقوقهم في الموافقة المستنيرة على المشاركة أو الانسحاب في أي وقت (الزهراني، ٢٠٢٠).

من المنظور العملي التطبيقي، ترتبط أخلاقيات البحث ارتباطاً وثيقاً بجودة القرارات المبنية على نتائج البحوث العلمية. فحين تكون البيانات مجمعة بنزاهة ومحللة بموضوعية ومعروضة بأمانة، فإن التوصيات والقرارات المستندة إليها تكون أكثر فاعلية في معالجة المشكلات الحقيقية. وفي سياق الدراسة الحالية المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث يضمن أن التوصيات المقدمة لإدارات البنوك تستند إلى بيانات حقيقية وموثوقة تعكس فعلياً آراء العملاء وتصوراتهم، مما يجعلها أكثر نفعاً في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين تجربة العملاء.

كذلك تُسهم أخلاقيات البحث في تعزيز التعاون العلمي بين الباحثين والمؤسسات على المستويين المحلي والدولي، إذ إن الالتزام بمعايير أخلاقية موحدة يُيسّر تبادل المعرفة والخبرات ويُمكن من إجراء دراسات مقارنة ومشاركة قائمة على الثقة المتبادلة. كما أن المجالات العلمية المحكمة تشترط التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية كشرط أساسي لنشر أبحاثهم، مما يجعل الالتزام بهذه المعايير ضرورة عملية لأي باحث يسعى إلى نشر إنتاجه العلمي وإيصاله إلى المجتمع الأكاديمي (العتيبي، ٢٠١٩).

من الأهمية بمكان الإشارة إلى أن أخلاقيات البحث العلمي لا تقتصر على حماية المشاركين فحسب، بل تمتد لتشمل حماية الباحث نفسه من المساءلة القانونية والأكاديمية، وحماية المؤسسة التي ينتمي إليها من التبعات السلبية لأي انتهاك أخلاقي. فالباحث الذي يلتزم بالأخلاقيات يحمي سمعته المهنية ومسيرته الأكاديمية، ويسهم في بناء ثقافة بحثية راسخة قائمة على النزاهة والمسؤولية داخل مؤسسته الأكاديمية.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الأساسية المتكاملة التي تُشكّل في مجملها الإطار الأخلاقي الحاكم للعملية البحثية. وفيما يلي عرض تفصيلي لأبرز هذه المبادئ مع تقديم أمثلة توضيحية لكل منها.

الأمانة العلمية

تُعدّ الأمانة العلمية الركيزة الأولى والأهم في منظومة أخلاقيات البحث العلمي، وتعني التزام الباحث بالصدق والدقة في جميع مراحل البحث، بما يشمل الإبلاغ الأمين عن البيانات والنتائج والمنهجيات المستخدمة دون تحريف أو تزيف أو إخفاء. ويُلزم هذا المبدأ الباحث بعرض النتائج كما هي فعلاً، حتى وإن لم تتوافق مع فرضياته الأولية أو توقعاته المسبقة. (Resnik, 2020) فعلى سبيل المثال، إذا أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في دراسة جودة الخدمة المصرفية عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية على رضا العملاء، فإن الأمانة العلمية تقتضي من الباحث الإبلاغ عن هذه النتيجة بشفافية تامة ومناقشتها بموضوعية، دون محاولة التلاعب بالبيانات أو إعادة تحليلها بطرق مختلفة حتى يحصل على النتيجة المرغوبة.

النزاهة

يشير مبدأ النزاهة إلى التزام الباحث بالاتساق بين أقواله وأفعاله، وممارسة البحث وفقاً لأعلى المعايير المهنية والأخلاقية، والوفاء بالعهود والالتزامات المتعلقة بالبحث. وتتضمن النزاهة أيضاً اعتراف الباحث بحدود معرفته وقدراته، وعدم ادعاء ما ليس له. (Steneck, 2007) ومن الأمثلة التوضيحية على ذلك أن يلتزم الباحث بالمنهجية التي أعلن عنها في خطة بحثه، فإذا قرر استخدام العينة العشوائية الميسرة بحجم 385 مفردة كما هو محدد في الخطة البحثية، فإن النزاهة تقتضي منه الالتزام بهذا الحجم وعدم تقليصه لأسباب تتعلق بالراحة أو توفير الوقت، مع الإفصاح عن أي تعديلات اضطرارية وأسبابها بشفافية كاملة.

الموضوعية

تعني الموضوعية سعي الباحث إلى تجنب التحيز في جميع مراحل البحث، بما يشمل تصميم الدراسة وجمع البيانات وتحليلها وتفسير النتائج. ويتطلب هذا المبدأ من الباحث أن يُميّز بوضوح بين الحقائق والآراء، وأن يبنّي استنتاجاته على الأدلة الموضوعية لا على انطباعاته الشخصية أو رغباته (الحربي، ٢٠٢٢). ومن التطبيقات العملية لهذا المبدأ في سياق الدراسة الحالية أن يصوغ الباحث أسئلة الاستبانة بلغة محايدة لا توجّه المستجيب نحو إجابة معينة، فلا يقول مثلاً "هل توافق على أن خدمات البنك ممتازة؟" بل يطرح السؤال بشكل موضوعي يتيح للمستجيب التعبير عن رأيه الحقيقي دون تأثير.

السرية

يُلزم مبدأ السرية الباحث بحماية المعلومات الشخصية والبيانات الخاصة بالمشاركين في البحث، وعدم إفشائها أو استخدامها في غير الأغراض البحثية المحددة. ويكتسب هذا المبدأ أهمية استثنائية في البحوث المتعلقة بالقطاع المالي والمصرفي، حيث تتضمن البيانات المجمعة معلومات حساسة قد تتعلق بالسلوك المالي للعملاء وعلاقتهم ببنوكهم. (Israel & Hay, 2006) ومن الأمثلة التطبيقية أن يضمن الباحث عدم جمع أي معلومات تعريفية تكشف هوية المشاركين كأرقام الحسابات أو الأسماء الكاملة، وأن يحتفظ بالبيانات المجمعة في أماكن آمنة لا يصل إليها غير الباحث نفسه، وأن يُتلف هذه البيانات بعد انتهاء أغراض البحث.

الموافقة المستنيرة

يُعدّ مبدأ الموافقة المستنيرة من أكثر المبادئ الأخلاقية أهمية في البحوث التي تتضمن مشاركة بشرية، ويعني أن يحصل الباحث على موافقة طوعية وواعية من المشاركين بعد إعلامهم بطبيعة البحث وأهدافه والإجراءات المتبعة والمخاطر المحتملة وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات سلبية (Shamoo & Resnik, 2015). ومن التطبيقات العملية لهذا المبدأ أن يتضمن غلاف الاستبانة مقدمة واضحة تُعرّف المشارك بموضوع الدراسة وأهدافها الأكاديمية، وتؤكد له أن مشاركته طوعية تماماً وأن بياناته ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وأن له الحق في التوقف عن الإجابة في أي وقت يشاء.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يواجه الباحثون في مسيرتهم البحثية العديد من القضايا والإشكاليات الأخلاقية التي تتطلب وعياً عميقاً والتزاماً صارماً بالمعايير الأخلاقية. وفيما يلي مناقشة لأبرز هذه القضايا مع تقديم أمثلة توضيحية لكل منها.

الانتحال العلمي

يُعدّ الانتحال العلمي من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في البحث العلمي وأكثرها شيوعاً، ويتمثل في نسب أفكار الآخرين أو كلماتهم أو نتائجهم إلى الباحث نفسه دون إعطاء الائتمان المناسب لأصحابها الحقيقيين. ويتخذ الانتحال أشكالاً متعددة تتراوح بين النقل الحرفي دون اقتباس ونسب جهود بحثية كاملة إلى الذات، مروراً بإعادة الصياغة دون توثيق المصدر الأصلي (الغامدي، ٢٠٢١). ومن الأمثلة الواقعية على ذلك أن يقوم باحث بنقل الإطار النظري لدراسة سابقة عن جودة الخدمة المصرفية ونقله حرفياً أو بإعادة صياغة بسيطة دون الإشارة إلى المصدر الأصلي، أو أن يستخدم استبانة طوّرها باحث آخر دون الحصول على إذنه أو الإشارة إليه. ولمواجهة هذه المشكلة، تلجأ المؤسسات الأكاديمية إلى استخدام برامج كشف الانتحال مثل Turnitin، وتضع حدوداً قصوى لنسب التشابه المقبولة في الأبحاث المقدمة.

تزوير البيانات وتلفيقها

يمثل تزوير البيانات انتهاكاً أخلاقياً جسيماً يتضمن التلاعب بالبيانات أو النتائج البحثية أو اختلاق بيانات غير موجودة أصلاً بهدف دعم فرضيات معينة أو الوصول إلى نتائج مرغوبة. ويُميّز عادة بين التزوير الذي يعني تغيير البيانات الفعلية أو تعديلها بشكل مضلل، والتلفيق الذي يعني اختراع بيانات أو نتائج لم تُجمع أو تُحقّق فعلياً (Steneck, 2007). ومن الأمثلة الافتراضية أن يقوم باحث في مجال جودة الخدمة المصرفية بملء استبانات وهمية بنفسه لزيادة حجم عينته، أو أن يحذف بعض الاستجابات التي لا تتوافق مع الاتجاه العام الذي يرغب في إظهاره، أو أن يُعدّل قيم بعض المتغيرات لتحسين معاملات الارتباط أو مستويات الدلالة الإحصائية.

التحيز البحثي

يُشير التحيز البحثي إلى وجود ميل منهجي أو لوائح لدى الباحث يؤثر في تصميم دراسته أو جمع بياناته أو تحليلها أو تفسيرها بشكل ينحرف عن الموضوعية. وقد يتخذ التحيز أشكالاً متعددة منها تحيز الاختيار في اختيار العينة، وتحيز التأكيد في تفسير النتائج بما يتوافق مع المعتقدات المسبقة، وتحيز النشر الذي يميل إلى الإبلاغ عن النتائج الإيجابية فقط وإهمال النتائج السلبية (الحربي، ٢٠٢٢). ومن الأمثلة على ذلك في السياق

المصرفي أن يقوم باحث بتوزيع استباناته فقط على عملاء فرع واحد يتميز بخدمة ممتازة، أو أن يستبعد استجابات العملاء غير الراضين بحجج فنية غير مبررة، مما يؤدي إلى تضخيم مستوى الرضا الفعلي.

انتهاك الخصوصية

يمثل انتهاك خصوصية المشاركين إشكالية أخلاقية خطيرة، خاصة في البحوث التي تتعامل مع معلومات شخصية أو مالية حساسة. ويتحقق هذا الانتهاك عندما يجمع الباحث معلومات لا تتصل بأهداف بحثه، أو يكشف هوية المشاركين دون إذنه، أو يستخدم بياناتهم في أغراض غير تلك التي وافقوا عليها (Israel & Hay, 2006). وفي سياق البحوث المصرفية، يكتسب هذا البعد حساسية مضاعفة نظراً لطبيعة المعلومات المالية التي قد تُكشف. فمثلاً، لو قام باحث بنشر تعليقات العملاء السلبية عن بنك معين مع معلومات تُمكن من تحديد هويتهم، فإن ذلك قد يعرّضهم لمشكلات مع البنك أو يُضرّ بعلاقتهم المصرفية.

تضارب المصالح

يحدث تضارب المصالح عندما تتداخل المصالح الشخصية أو المالية أو المهنية للباحث مع التزاماته الأخلاقية والمهنية في البحث، مما قد يؤثر في موضوعية حكمه وقراراته البحثية. ويجب على الباحث الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح بشفافية تامة. (Shamoo & Resnik, 2015) ومن الأمثلة الواقعية أن يقوم باحث بإجراء دراسة عن جودة خدمات بنك معين بينما يتلقى تمويلاً أو دعماً من ذلك البنك، أو أن يكون الباحث موظفاً في أحد البنوك المدروسة، مما قد يدفعه لا شعورياً إلى تقديم صورة إيجابية عن خدمات ذلك البنك أو تجنب الكشف عن نقاط ضعفه.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تشكّل القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث الإطار المؤسسي الذي يضمن التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية ويوفر آليات المراقبة والمحاسبة اللازمة. وتأتي في مقدمة هذه الآليات لجان أخلاقيات البحث المعروفة دولياً بمجالس المراجعة المؤسسية (Institutional Review Boards - IRB)، وهي هيئات مستقلة تُنشأ داخل المؤسسات الأكاديمية والبحثية لمراجعة الأبحاث المقترحة والتأكد من التزامها بالمعايير الأخلاقية قبل الشروع في تنفيذها.

تضطلع لجان أخلاقيات البحث بعدة مهام جوهرية، أبرزها مراجعة مقترحات البحوث وتقييم مدى التزامها بالمبادئ الأخلاقية، والتحقق من وجود آليات مناسبة لحماية المشاركين وضمان سرية بياناتهم، والتأكد من حصول الباحث على الموافقة المستنيرة من المشاركين، وتقييم نسبة المخاطر إلى الفوائد المتوقعة من البحث. كما تملك هذه اللجان صلاحية الموافقة على البحث أو رفضه أو طلب تعديلات عليه قبل منح الموافقة الأخلاقية (Resnik, 2020).

على المستوى الدولي، تُوجد عدة أطر ومعايير منظمة لأخلاقيات البحث، يأتي في مقدمتها إعلان هلسنكي الصادر عن الجمعية الطبية العالمية الذي وضع الأسس الأخلاقية للبحوث التي تشمل مشاركين بشريين، وتقرير بلمونت الذي حدد ثلاثة مبادئ أساسية هي احترام الأشخاص والإحسان والعدالة. كما يُقدّم دليل جمعية

علم النفس الأمريكية (APA) إطاراً أخلاقياً شاملاً للبحوث في مجال العلوم الاجتماعية والسلوكية، يتضمن معايير محددة تتعلق بالموافقة المستنيرة والسرية واستخدام الخداع في البحث والإبلاغ عن النتائج (American Psychological Association, 2017).

في المملكة العربية السعودية، تُشرف اللجنة الوطنية للأخلاقيات الحيوية على تنظيم أخلاقيات البحث العلمي، وتضع اللوائح والمعايير التي يجب على الباحثين والمؤسسات البحثية الالتزام بها. كما تمتلك الجامعات السعودية لجاناً داخلية لأخلاقيات البحث تعمل وفقاً لهذه اللوائح الوطنية والمعايير الدولية. وتُلزم هذه اللوائح الباحثين بالحصول على موافقة أخلاقية مسبقة قبل الشروع في جمع البيانات، خاصة في البحوث التي تتضمن مشاركة بشرية مباشرة.

تكمُن أهمية هذه القواعد واللوائح في أنها توفر إطاراً موحداً ومرجعية واضحة يمكن للباحثين الاسترشاد بها، وتضمن وجود رقابة مستقلة على الممارسات البحثية، وتوفر آليات للتعامل مع الانتهاكات الأخلاقية عند حدوثها. كما تُسهم في توحيد المعايير الأخلاقية عبر المؤسسات والتخصصات المختلفة، مما يُيسّر التعاون البحثي ويعزز مصداقية المخرجات البحثية على المستوى الوطني والدولي.

التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعدّ هذا الجزء الأكثر أهمية في التقرير، إذ يتضمن تحليلاً تطبيقياً لكيفية تطبيق مبادئ أخلاقيات البحث العلمي على الدراسة الحالية المعنونة بـ "أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على فروع البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية". وتتطلب هذه الدراسة اهتماماً خاصاً بالجوانب الأخلاقية نظراً لعدة اعتبارات، أبرزها أنها تتضمن جمع بيانات أولية من عملاء البنوك وهم فئة تحظى بحماية خاصة فيما يتعلق بمعلوماتهم المالية والشخصية، وأن موضوع الدراسة يتصل بتقييم أداء مؤسسات مالية مما يستوجب حماية المشاركين من أي تبعات سلبية محتملة.

كيفية جمع البيانات والاعتبارات الأخلاقية المرتبطة بها

تعتمد الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عملاء القطاع المصرفي، حيث سيتم توزيع ٤٢٠ استبانة على عملاء البنوك سواء أثناء تواجدهم في فروع البنوك أو عبر الروابط الرقمية إلكترونياً. وتتطلب عملية الجمع هذه مراعاة عدة اعتبارات أخلاقية جوهرية.

أولاً، يجب أن يتم التواصل مع العملاء بأسلوب لائق ومحترم يوضح الغرض الأكاديمي للبحث من الدراسة، دون ممارسة أي ضغط أو إلحاح للمشاركة. ويجب على الباحث أن يحرص على عدم استغلال علاقته بالمؤسسة المصرفية أو وجوده في فروع البنوك للضغط على العملاء بشكل مباشر أو غير مباشر. كما يجب أن يكون التوقيت المختار للتواصل مناسباً ولا يتعارض مع إنجاز العملاء لمعاملاتهم المصرفية.

ثانياً، يتضمن تصميم الاستبانة ٢٦ فقرة موزعة على ثلاثة أقسام، وقد روعي في تصميمها عدم تضمين أي أسئلة قد تكشف الهوية المالية أو الشخصية للمشارك بشكل مباشر. فالبيانات الديموغرافية المطلوبة تقتصر على الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات التعامل مع البنك، وهي بيانات عامة لا تُمكن من تحديد هوية

المشارك. كما أن الاستبانة لا تتضمن أسئلة عن أرقام الحسابات أو حجم الودائع أو طبيعة المعاملات المالية المحددة، مما يُقلل من مخاطر انتهاك الخصوصية المالية.

ثالثاً، في حالة التوزيع الإلكتروني للاستبانة، يجب ضمان أن المنصة المستخدمة توفر مستوى مناسباً من الأمان والتشفير لحماية البيانات المُرسلة، وأن لا يتم تسجيل أي معلومات تعريفية كعناوين البريد الإلكتروني أو عناوين IP بشكل يمكن ربطه بالاستجابات.

طرق الحفاظ على السرية

يتطلب البحث الحالي اهتماماً استثنائياً بمبدأ السرية نظراً لحساسية المجال المصرفي وما يرتبط به من معلومات مالية وشخصية. وقد تم اتخاذ عدة إجراءات لضمان حماية سرية المشاركين وبياناتهم.

فيما يتعلق بعدم الكشف عن الهوية، صُممت الاستبانة لتكون مجهولة الهوية تماماً، حيث لا تتضمن أي حقل لاسم المشارك أو رقم هاتفه أو بريده الإلكتروني أو أي معلومة أخرى قد تُمكن من تحديد هويته. كما أن البيانات سُعالج وتُحلل بشكل إجمالي وليس فردياً، مما يعني أن أي نتيجة ستُعرض على مستوى المجموعة الكلية وليس على مستوى الأفراد.

أما بخصوص حفظ البيانات، فسيتم تخزين الاستبانات الورقية المكتملة في مكان مغلق لا يصل إليه سوى الباحث، وستُدمر بعد الانتهاء من إدخال بياناتها وتحليلها. أما البيانات الإلكترونية فسيتم حفظها على جهاز محمي بكلمة مرور، مع وجود نسخة احتياطية مشفرة، وسيتم حذفها نهائياً بعد الانتهاء من أغراض البحث وتسليم الرسالة العلمية.

كذلك لن يتم مشاركة البيانات الخام مع أي طرف ثالث، بما في ذلك إدارات البنوك التي يتعامل معها المشاركون، وذلك لضمان عدم استخدام هذه البيانات بأي شكل قد يضر بمصالح العملاء أو يؤثر على علاقتهم مع بنوكهم.

الموافقة المستنيرة

يتضمن غلاف الاستبانة مقدمة تعريفية شاملة تُمثل آلية الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين. وتتضمن هذه المقدمة العناصر التالية: التعريف بالباحث وانتمائه المؤسسي والأكاديمي بوصفه طالب ماجستير في إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن، وتوضيح عنوان الدراسة وهدفها الأكاديمي البحث، والتأكيد الصريح على أن المشاركة تطوعية بالكامل ولا يترتب عليها أي مقابل مادي أو التزام، وإعلام المشارك بحقه في التوقف عن الإجابة أو الانسحاب في أي مرحلة دون الحاجة إلى تقديم أي تبرير، والتأكيد على أن البيانات ستُستخدم حصرياً لأغراض البحث العلمي ولن تُفشى لأي جهة أخرى، وتقدير الوقت المتوقع لملء الاستبانة حتى يتمكن المشارك من اتخاذ قرار مستنير بشأن مشاركته.

إن متابعة المشارك في الإجابة على أسئلة الاستبانة بعد قراءة هذه المقدمة يُعدّ بمثابة موافقة ضمنية على المشاركة في الدراسة، وهو أسلوب مقبول أخلاقياً في البحوث التي تعتمد على الاستبانات ولا تتضمن مخاطر تتجاوز المستوى المعتاد في الحياة اليومية.

المخاطر المحتملة وإجراءات التخفيف منها

على الرغم من أن الدراسة الحالية تُصنّف ضمن البحوث منخفضة المخاطر، إلا أن هناك بعض المخاطر المحتملة التي يجب الاعتراف بها واتخاذ التدابير اللازمة للتخفيف منها.

من المخاطر المحتملة أن يشعر بعض المشاركين بعدم الارتياح عند الإدلاء بآراء سلبية حول بنوكهم خشية أن تصل هذه الآراء إلى إدارة البنك. وللتخفيف من هذا الخطر، يتم التأكيد المتكرر على سرية البيانات وعدم الكشف عن الهوية، وأن النتائج ستعرض بشكل إجمالي دون تحديد أي فرد أو بنك بعينه. كذلك هناك خطر محتمل يتمثل في إمكانية أن يُفسّر وجود الباحث في فروع البنوك على أنه ارتباط مؤسسي بالبنك، مما قد يؤثر في استجابات المشاركين. وللتعامل مع ذلك، يحرص الباحث على التعريف الواضح بنفسه كطالب جامعي مستقل يجري بحثاً أكاديمياً، دون أي علاقة وظيفية أو مالية بالبنك.

هناك أيضاً خطر يتعلق بأمن البيانات الإلكترونية، حيث قد تتعرض الاستبانة الإلكترونية لمحاولات اختراق. وللتخفيف من هذا الخطر، يتم استخدام منصات موثوقة ومشفرة لجمع البيانات الإلكترونية، مع تحديث كلمات المرور بانتظام وعدم مشاركتها مع أي شخص آخر.

تطبيق مبدأ الموضوعية في التحليل والتفسير

يلتزم الباحث بتطبيق مبدأ الموضوعية في جميع مراحل التحليل الإحصائي وتفسير النتائج. ويتجلى ذلك في استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والمعتمدة في الأدبيات كتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد واختبار T ومعامل ارتباط بيرسون، دون التلاعب في اختيار الأساليب للحصول على نتائج مرغوبة. كما يلتزم الباحث بالإبلاغ عن جميع النتائج بما فيها تلك التي لا تدعم فرضيات الدراسة، ومناقشتها بموضوعية في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري. ويحرص الباحث كذلك على عدم المبالغة في تعميم النتائج بما يتجاوز حدود الدراسة المكانية والزمانية والبشرية المحددة.

الخاتمة

استعرض هذا التقرير أخلاقيات البحث العلمي من جوانبها المتعددة، بدءاً من المفاهيم والتعريفات الأساسية، مروراً بالمبادئ الجوهرية والقضايا الإشكالية، وانتهاءً بالتطبيق العملي على الدراسة الحالية المتعلقة بآثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية.

تبيّن من خلال هذا التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد إطار نظري مجرد، بل هي ممارسة عملية يومية تتخلل جميع مراحل العملية البحثية من التصميم إلى النشر. وقد اتضح أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية من أمانة ونزاهة وموضوعية وسرية وموافقة مستنيرة لا يُعدّ قيداً على الباحث بقدر ما هو ضمان لجودة بحثه ومصادقية نتائجه وحماية حقوق جميع الأطراف المعنية.

كشف التطبيق العملي أن الدراسة الحالية رغم تصنيفها ضمن البحوث منخفضة المخاطر، إلا أنها تتطلب مراعاة دقيقة للجوانب الأخلاقية نظراً لحساسية المجال المصرفي واتصاله بالمعلومات المالية والشخصية للعملاء. وقد تم اتخاذ إجراءات متعددة لضمان الالتزام الأخلاقي تشمل تصميم استبانة مجهولة الهوية، وتوفير

مقدمة تعريفية شاملة تحقق شروط الموافقة المستنيرة، ووضع آليات صارمة لحفظ البيانات وحمايتها، والالتزام بالموضوعية في التحليل والتفسير.

يؤكد هذا التقرير على أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ينبغي أن يكون نابعاً من قناعة ذاتية راسخة لدى الباحث بأهمية هذه الأخلاقيات ودورها في خدمة العلم والمجتمع، وليس مجرد استجابة شكلية لمتطلبات مؤسسية أو لوائح إجرائية. كما يوصي الباحث بضرورة تعزيز ثقافة أخلاقيات البحث في المؤسسات الأكاديمية من خلال البرامج التدريبية المتخصصة وورش العمل والندوات، وإدراج مقررات دراسية مستقلة عن أخلاقيات البحث ضمن برامج الدراسات العليا، فضلاً عن تطوير أدلة إرشادية محدّثة تراعي التحديات الأخلاقية المستجدة في ظل التحول الرقمي وانتشار البحوث الإلكترونية وتطور تقنيات الذكاء الاصطناعي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الحربي، سعود بن محمد. (٢٠٢٢). أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: المفاهيم والتطبيقات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٦(٣)، ٤٥-٦٨.
- الزهراني، أحمد بن علي. (٢٠٢٠). الموافقة المستنيرة في البحوث الاجتماعية: إشكاليات التطبيق وآليات التعامل. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ١٣(٤٤)، ١١٩-١٤٢.
- الشمري، فهد بن عبدالله. (٢٠٢١). منظومة أخلاقيات البحث العلمي في الجامعات السعودية: دراسة تحليلية. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ٤٥(٢)، ٢٣٣-٢٦٠.
- الغامدي، عبدالرحمن بن سعيد. (2021). الانتحال العلمي في الرسائل الجامعية: أسبابه وأساليبه مكافحته. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٥(٨)، ٧٨-٩٩.
- العتيبي، منصور بن ناصر. (٢٠١٩). دور لجان أخلاقيات البحث في تعزيز جودة البحث العلمي: تجربة الجامعات السعودية. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ١١٢، ١٥٥-١٨٠.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. APA.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists*. Sage Publications.
- Resnik, D. B. (2020). What is ethics in research and why is it important? *National Institute of Environmental Health Sciences*. Retrieved from <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics>
- Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2015). *Responsible conduct of research* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Steneck, N. H. (2007). *ORI introduction to the responsible conduct of research*. U.S. Government Printing Office.