

تقرير بعنوان :

أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على دراسة أثر إدارة تجربة العميل على تحقيق الميزة التنافسية

في منشآت الضيافة بمدينة مكة المكرمة والمدينة المنورة

إعداد الطالبة:

دالية عبد العزيز خشان

تحت إشراف:

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2026م

المحتويات

2.....	المقدمة
3.....	أهمية أخلاقيات البحث العلمي
4.....	المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي
6.....	القضايا الأخلاقية في البحث العلمي
7.....	القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث
8.....	التطبيق العملي على الدراسة الحالية
13.....	الخاتمة
14.....	المراجع

المقدمة

تُعَدُّ أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الجوهرية التي يقوم عليها البناء المعرفي الحديث؛ إذ لا تقتصر مهمة الباحث على إنتاج المعرفة وحسب، بل تمتد لتشمل ضمان أن تكون هذه المعرفة منتجةً بطريقة مشروعة وأمينه ومسؤولة. وقد عرّف (2015) Resnik أخلاقيات البحث بوصفها منظومةً من المعايير والمبادئ السلوكية التي تضبط طريقة تخطيط الدراسات وتنفيذها وتحليل نتائجها ونشرها، بهدف صون النزاهة العلمية وحماية الأطراف المعنية بالبحث.

وقد نشأ الاهتمام المنهجي بأخلاقيات البحث في أعقاب الفضائح العلمية والطبية التي شهدتها القرن العشرون، لا سيما تجارب نورمبرغ النازية التي أفضت إلى صياغة مدونة نورمبرغ عام 1947م، ثم إعلان هلسنكي عام 1964م الصادر عن الجمعية الطبية العالمية، واللذين أرسيا مبدأ الموافقة المستنيرة ركيزةً أساسيةً لأخلاقيات البحث (WMA, 2013). وفي السياق الأكاديمي والاجتماعي، صدر تقرير بيلمونت عام 1979م عن الحكومة الأمريكية ليرسي ثلاثة مبادئ كبرى: احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة، وهي مبادئ لا تزال تُشكّل الإطار المرجعي الأساسي لمعظم لجان أخلاقيات البحث حول العالم (National Commission, 1979).

وتتبع أهمية أخلاقيات البحث في البيئة الأكاديمية من كونها الضمانة الأساسية التي تحول دون انحراف المسار العلمي نحو التزوير أو التحيز أو الانتهاك، مما يُقوّض ثقة المجتمع في المؤسسات البحثية. وفي هذا السياق، يُشير Israel و Hay (2006) إلى أن الالتزام الأخلاقي يُعزز جودة النتائج البحثية ومصداقيتها ويزيد من قابليتها للتطبيق والتعميم في السياقات الواقعية.

وتتجلى أهمية الالتزام الأخلاقي بصورة خاصة في البحوث الميدانية التي تعتمد على الاستبيان بوصفه أداةً لجمع البيانات؛ إذ يتفاعل الباحث في هذه الحالة مع مشاركين من البشر تكون بياناتهم عُرضةً لسوء الاستخدام إن لم تُصن بشكل صحيح. ويُلَفَت Creswell و (2018) Creswell إلى أن البحوث الكمية التي تستخدم الاستبيانات تستلزم التزامات أخلاقية متعددة تبدأ من تصميم أداة قياس محايدة، وتمر بمرحلة جمع البيانات، ولا تنتهي عند مرحلة النشر وتفسير النتائج.

ويهدف هذا التقرير إلى مناقشة الأبعاد الأخلاقية للبحث العلمي بصورة تحليلية، وتطبيقها على دراسة ميدانية تتناول أثر إدارة تجربة العميل على تحقيق الميزة التنافسية في منشآت الضيافة بمدينة مكة المكرمة والمدينة المنورة. وتكتسب هذه الدراسة بُعداً أخلاقياً استثنائياً كونها تتناول قطاعاً خدمياً بالغ الحساسية، يرتبط بضيافة قاصدي الحرمين الشريفين، مما يُضفي على متطلبات الحياد والموضوعية والسرية أهميةً مضاعفة.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتعدد أوجه أهمية أخلاقيات البحث العلمي وتتشابك، ولا يمكن النظر إليها باعتبارها قيوداً إجرائية شكلية، بل هي شرط جوهري لإنتاج معرفة ذات قيمة حقيقية. وفيما يلي تحليل لأبرز هذه الأوجه في ضوء الدراسات الميدانية التي تعتمد على الاستبيانات:

1. تعزيز المصداقية العلمية

تُسهم الممارسات الأخلاقية السليمة في تعزيز مصداقية الدراسة ونتائجها؛ فحين يلتزم الباحث بالشفافية في عرض منهجيته وأدواته وإجراءاته، يتمكن المجتمع الأكاديمي من إعادة التحقق من النتائج أو تكرارها (Steneck, 2006). وفي الدراسات التي تعتمد على الاستبيانات، فإن الإفصاح الدقيق عن طريقة اختيار العينة وتصميم الأداة يمنح النتائج مصداقيةً منهجية لا يمكن تحقيقها في غياب هذا الشفافية.

2. تحسين جودة النتائج

ثمة علاقة وثيقة بين الالتزام الأخلاقي وجودة البيانات؛ فاحترام مبدأ الموافقة المستنيرة يُؤثر إيجاباً في صدق الاستجابات، إذ يميل المشاركون الذين أُحيطوا علماً بأهداف الدراسة وأُكِّد لهم احترام خصوصيتهم إلى تقديم استجابات أكثر صدقاً ودقة (APA, 2017). وفي دراسات قطاع الضيافة، يكتسب هذا الجانب أهميةً بالغة نظراً لحساسية البيانات التشغيلية والتنافسية.

3. حماية المشاركين

تنص مبادئ جمعية علم النفس الأمريكية (APA, 2017) على أن حماية المشاركين من الأضرار الجسدية والنفسية والاجتماعية التزامٌ أخلاقي راسخ لكل باحث. وفي دراسات منشآت الضيافة، قد تتطوّر المشاركة على مخاطر مهنية للموظفين والمديرين الذين يُدلون بآراء تتعلق بأداء مؤسساتهم، مما يستلزم توافر ضمانات كافية تكفل سلامتهم المهنية.

4. بناء الثقة بين الباحث والمجتمع

يُشكّل الالتزام الأخلاقي جسراً للثقة بين الباحث والمجتمع الذي يدرسه؛ وهذا ما يرصده (Bryman, 2016) حين يلاحظ أن المؤسسات والأفراد يميلون إلى التعاون مع الباحثين الذين يُثبتون جديةً في احترام الأعراف الأخلاقية. وفي بيئة الأعمال السعودية، لهذا البُعد ثقافي خاص مرتبط بأعراف الثقة والصون.

5. حماية المؤسسات محل الدراسة

تملك المنشآت حقاً مشروعاً في حماية بياناتها التشغيلية والتنافسية من الكشف غير المقصود. وقد أكد Hay و Israel (2006) أن مبدأ السرية لا يحمي المشاركين الأفراد فحسب، بل يمتد ليشمل المعلومات المؤسسية التي يُفصح عنها في سياق المشاركة البحثية.

6. تعميم النتائج والاستفادة منها

تتوقف قابلية تعميم نتائج الدراسة على مدى سلامة إجراءاتها الأخلاقية والمنهجية معاً؛ إذ إن أي تحيز منهجي أو تلاعب في البيانات من شأنه أن يُعيّد النطاق الذي يمكن تعميم النتائج عليه، فيُفقد الدراسة قيمتها العملية (Creswell & Creswell, 2018).

7. انعكاس الالتزام الأخلاقي على السمعة الأكاديمية

يُساهم الالتزام الأخلاقي في بناء سمعة الباحث المهنية وسمعة مؤسسته الأكاديمية. وفي المقابل، تُشير نتائج دراسة Fanelli (2012) إلى أن الانتهاكات الأخلاقية تُلحق بالباحث أضراراً مهنية قد تمتد لسنوات، وقد تُمس سمعة المؤسسات التي ينتمي إليها.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على جملة من المبادئ المترابطة التي تُشكّل في مجموعها منظومة متكاملة تضمن سلامة العملية البحثية من بدايتها حتى نهايتها:

1. الأمانة العلمية

تُعرّف الأمانة العلمية بأنها الالتزام بنقل المعلومات والبيانات والنتائج كما هي، دون تحريف أو إضافة أو حذف مقصود يُغير من دلالتها (Steneck, 2006). وهي تعني في جوهرها أن يكون الباحث صادقاً في كل مرحلة من مراحل البحث: من صياغة الفرضيات، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج ومناقشتها.

وفي الدراسة الحالية، تتجلى الأمانة العلمية في إعداد استبيان يقيس المتغيرات المستهدفة بصدق، وفي توثيق الأدبيات السابقة المتعلقة بإدارة تجربة العميل والميزة التنافسية بالإحالة إلى مصادرها الأصلية، وفي عرض نتائج التحليل الإحصائي كما هي دون انتقاء انتقائي للنتائج الموافقة للفرضيات.

2. النزاهة العلمية

تتجاوز النزاهة العلمية حدود الأمانة في نقل المعلومات لتشمل صون استقلالية الباحث واستقلالية التصميم البحثي من أي ضغوط خارجية أو مصالح متعارضة. ويُحدد (Resnik, 2015) النزاهة بوصفها الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية بصرف النظر عن الضغوط أو المكاسب المحتملة.

وفي سياق الدراسة الحالية، تقتضي النزاهة العلمية أن يُبقي الباحث معالجته للبيانات بعيدة عن أي تأثير مؤسسي أو اعتبار تجاري، وأن يلتزم بنتائج التحليل حتى حين تخالف التوقعات الأولية، وأن يكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح ابتداءً من خطة البحث.

3. الموضوعية

تعني الموضوعية في البحث العلمي الفصل بين ملاحظات الباحث وتفسيراته من جهة، وتحيزاته الشخصية ومعتقداته المسبقة من جهة أخرى (Bryman, 2016). وهي ليست انعدام المنظور بقدر ما هي وعي دائم بالتحيزات المحتملة وسعي منهجي للتخفيف من أثرها.

وعلى مستوى التطبيق في الدراسة الحالية، تستلزم الموضوعية تصميم مقياس محايد لأبعاد تجربة العميل والميزة التنافسية بعيداً عن الأسئلة الموجهة التي توجي بإجابة بعينها، فضلاً عن تفسير نتائج التحليل في ضوء ما توصلت إليه البيانات فعلاً لا ما يرغب الباحث في إثباته.

4. السرية

السرية في البحث العلمي حق مكفول للمشاركين يُلزم الباحث بعدم الكشف عن هويتهم أو المعلومات التي أدلوا بها لأطراف خارجية دون إذن مسبق (APA, 2017). وتتميز السرية عن الخصوصية في كونها تتعلق بما يُشاركه الفرد مع الباحث، بينما تتعلق الخصوصية بما يحتفظ به الفرد لنفسه.

وفي الدراسة الحالية التي تستهدف منشآت الضيافة في أقدس البقاع الإسلامية، تكتسب السرية حساسيةً مضاعفة؛ إذ قد يتضمن الاستبيان بيانات تشغيلية أو تنافسية تمسّ مصالح المنشآت المشاركة، مما يوجب على الباحث اعتماد آليات صارمة لحماية هذه البيانات.

5. الموافقة المستنيرة

تُعرّف الموافقة المستنيرة بأنها قبول الفرد المشاركة في الدراسة بعد أن يكون قد أُعلم بطبيعتها وأهدافها والمخاطر والمنافع المترتبة عليها، وبحقه في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات (National Commission, 1979). وهي مبدأ لا يُستعاض عنه بأي إجراء آخر.

وفي دراسات الاستبيانات الميدانية كالدراسة الحالية، تتحقق الموافقة المستنيرة عبر ديباجة واضحة في مقدمة الاستبيان تُعرّف المشارك بهوية الباحث والمؤسسة وأهداف الدراسة والاستخدامات المقصودة للبيانات، وتؤكد اختيارية المشاركة وحرية الانسحاب.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

رصدت الأدبيات الأكاديمية طيفاً واسعاً من القضايا الأخلاقية التي تعترض مسار البحث العلمي، ويُعدّ الوعي بها خطوة استباقية ضرورية للحدّ من وقوعها:

• أولاً: الانتحال العلمي

يُعرّف الانتحال بأنه الاستيلاء على أفكار الآخرين أو كلماتهم أو أعمالهم مع إيهام القارئ بأنها من إنتاج الباحث نفسه (APA, 2017). وتمتد مظاهره من السرقة الحرفية الكاملة إلى الانتحال الجزئي عبر إعادة الصياغة دون توثيق، بل يشمل الانتحال الذاتي بنشر أعمال سبق نشرها.

وتتجلى مخاطره في تزوير الإسناد الأكاديمي وتفريغ الأدبيات السابقة من معناها، مما يُؤثر سلباً في تراكم المعرفة العلمية. وفي الدراسة الحالية، ينبغي توثيق مفاهيم تجربة العميل والميزة التنافسية وكل ما يُستند إليه من أدبيات توثيقاً دقيقاً وفق معايير APA7.

• ثانياً: تزوير البيانات

يشمل تزوير البيانات كل صورة من صور التلاعب الإجرائي أو النتائجي، سواء بافتراء بيانات لم تُجمع أصلاً، أو بتعديل البيانات المجمعة لتُوافق النتائج المرجوة، أو بحذف الحالات التي تتعارض مع الفرضيات (Fanelli, 2012). ومخاطر هذه القضية جسيمة؛ إذ تُقوّض ثقة المجتمع في المؤسسة البحثية برمتها، وقد تُفضي إلى قرارات تنظيمية أو استثمارية خاطئة تستند إلى بيانات مزوّرة. وفي الدراسة الحالية، يُمثّل التلاعب بنتائج التحليل الإحصائي المتعلق بأداء منشآت الضيافة انتهاكاً بالغ الخطورة لما قد ينجّر عنه من آثار اقتصادية وتنافسية.

• ثالثاً: التحيز البحثي

التحيز البحثي هو الميل المنهجي نحو نتائج أو تفسيرات بعينها بطريقة تُشوّه الصورة الحقيقية التي ينبغي للبحث أن يكشفها (Bryman, 2016). وقد يكون التحيز واعياً أو غير واعٍ، ومصدره الباحث أو أداة القياس أو طريقة اختيار العينة. وفي دراسات قطاع الضيافة، يظهر التحيز حين تُصاغ أسئلة الاستبيان بطريقة توحي بإجابة إيجابية عن جودة الخدمات، أو حين تُختار العينة من منشآت يُرجَّح أنها ستقدّم أداءً متميزاً دون الاستناد إلى معايير موضوعية.

• رابعاً: انتهاك الخصوصية

يحدث انتهاك الخصوصية حين تُستخدم بيانات المشاركين لأغراض تتجاوز ما وافقوا عليه، أو حين يُكشف عن هوياتهم دون إذن، أو حين يصل إلى بياناتهم أطراف غير مخوَّلة (Israel & Hay, 2006). وفي الدراسة الحالية، ينطوي انتهاك الخصوصية على مخاطر مؤسسية خاصة؛ إذ قد تشمل البيانات المجمّعة معلوماتٍ عن نقاط ضعف تشغيلية أو استراتيجيات تنافسية لمنشآت الضيافة، وكشف مثل هذه المعلومات قد يلحق بها أضراراً تجارية جسيمة.

• خامساً: تضارب المصالح

يُشير تضارب المصالح إلى الوضع الذي تؤثر فيه مصالح الباحث الشخصية أو المهنية أو المالية تأثيراً فعلياً أو محتملاً في مسار البحث ونتائجه (Resnik, 2015). وهو لا يعني بالضرورة وقوع انتهاك، بل يستدعي الكشف الصريح عنه. وفي الدراسة الحالية، قد ينشأ تضارب المصالح إذا كان الباحث يرتبط بعلاقة مهنية أو تجارية بإحدى منشآت الضيافة المشمولة بالدراسة، وهو ما يُوجب الكشف عنه صراحةً للمشرفين واللجنة الأخلاقية، والنظر في إمكانية استبعاد تلك المنشأة أو اتخاذ إجراءات ضابطة مناسبة.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تحتاج الممارسة البحثية إلى إطار مؤسسي ينظم تطبيق المبادئ الأخلاقية ويلزم بها، وقد تطورت على مر العقود منظومة من الهيئات والمعايير تضطلع بهذا الدور:

1. لجان أخلاقيات البحث (IRB)

لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards) هيئاتٌ مستقلة تُنشئها المؤسسات الأكاديمية والبحثية بهدف مراجعة البروتوكولات البحثية التي تشمل بشراً والتحقق من التزامها بالمعايير الأخلاقية المعتمدة (National

(Commission, 1979). وتتوزع مهامها على ثلاث محاور رئيسية: مراجعة البروتوكولات البحثية قبل البدء في تنفيذها، والرصد المستمر لسير الدراسات الجارية، والتحقيق في المخالفات الأخلاقية المُبلَّغ عنها. وتحرص لجان أخلاقيات البحث بوجه خاص على التحقق من وجود آليات سليمة للموافقة المستنيرة، وضمان حماية خصوصية المشاركين، وتقييم مدى تناسب الفوائد المرجوة من الدراسة مع المخاطر التي تستتبعها، وهو معيار يُعرف بمبدأ التوازن الأخلاقي.

2. مبادئ APA لأخلاقيات البحث

أصدرت جمعية علم النفس الأمريكية (APA) مدونة أخلاقية شاملة تُحدد معايير سلوك الباحثين في العلوم الاجتماعية والإنسانية (APA, 2017). وتشمل هذه المعايير في ما يخص البحث الميداني: الحصول على موافقة الخاضعين للبحث قبل البدء، وحمايتهم من الأضرار، والحفاظ على سرية بياناتهم، وتجنب الاستخدامات المضللة لنتائج البحث.

3. مسؤولية الجامعات والمؤسسات البحثية

تقع على عاتق الجامعات مسؤولية مؤسسية مباشرة تجاه أخلاقيات البحث؛ إذ يتعين عليها وضع سياسات واضحة لمكافحة الانتحال وتزوير البيانات، وتوفير برامج تدريبية على أخلاقيات البحث للطلاب والباحثين، وإرساء آليات فاعلة للإبلاغ عن المخالفات والتحقيق فيها (Steneck, 2006).

وفي سياق الدراسة الحالية، تضطلع الجامعة بمهمة توفير الإطار المؤسسي الذي يُمكن الطالب الباحث من الالتزام الأخلاقي، وذلك عبر توجيهات المشرفين، وتوفير نماذج الموافقة المستنيرة، والإشراف على بروتوكولات حفظ البيانات وحمايتها.

4. أهمية الموافقات الأخلاقية

تُمثل الحصول على الموافقة الأخلاقية المسبقة من الجهات المختصة ضرورةً إجرائية ومنهجية في آنٍ واحد؛ فمن الناحية الإجرائية، يُضفي على الدراسة شرعيةً مؤسسية ضرورية لقبولها للنشر في المجلات العلمية المحكمة. ومن الناحية المنهجية، يُعزز ثقة المشاركين في الدراسة ويرفع نسبة استجابتهم (Israel & Hay, 2006).

التطبيق العملي على الدراسة الحالية

تستهدف دراسة "أثر إدارة تجربة العميل على تحقيق الميزة التنافسية في منشآت الضيافة بمدينة مكة المكرمة والمدينة المنورة" قطاعاً خدمياً يتسم بخصائص مميزة تستلزم عناية أخلاقية استثنائية. وفيما يلي استعراض تحليلي لأبعاد تطبيق المبادئ الأخلاقية على هذه الدراسة:

أولاً: تطبيق مبدأ الأمانة العلمية

a. إعداد الاستبيان

تُعدّ مرحلة إعداد الاستبيان من أكثر المراحل حساسيةً من منظور الأمانة العلمية؛ إذ تقتضي أن تكون الفقرات مستمدةً من أدبيات نظرية موثقة ومن مقاييس معتمدة في الدراسات السابقة. وفي الدراسة الحالية، يعني ذلك أن تكون أبعاد قياس تجربة العميل مستندةً إلى نماذج نظرية راسخة كنموذج Homburg وآخرين (2017) أو ما شابهه من نماذج مرجعية، وأن تُوثّق هذه الاستنادات صراحةً في الدراسة. كما يوجب مبدأ الأمانة الإفصاح عن الخبراء الذين تحكّموا في الاستبيان وعدد فقراته وطريقة تصحيحه.

b. توثيق الأدبيات السابقة

يقتضي الالتزام بمبدأ الأمانة أن يُوثّق كل مفهوم أو إطار نظري يُستخدم في الدراسة بالإحالة إلى مصادره الأصلية. فمثلاً، لا يكفي الاستناد إلى تعريف ثانوي لمفهوم الميزة التنافسية دون الرجوع إلى المصدر الأصلي الذي صاغه، كأعمال Porter (1985) في هذا الميدان. كما يُوجب مبدأ الأمانة الإشارة الصريحة إلى الدراسات السابقة التي توصلت إلى نتائج مغايرة، لا الاقتصار على ذكر الدراسات المؤيدة.

c. عرض النتائج بصدق

تقتضي الأمانة العلمية عرض نتائج التحليل الإحصائي كاملةً دون انتقاء انتقائي للنتائج الداعمة للفرضيات وإغفال الأخرى. فإن كشف التحليل عن علاقة ضعيفة بين أحد أبعاد تجربة العميل والميزة التنافسية، وجب الإفصاح عن ذلك صراحةً ومناقشة أسبابه المحتملة في ضوء الأدبيات، لا إهمال هذه النتيجة أو التهوين منها.

ثانياً: تطبيق مبدأ النزاهة العلمية

تستلزم النزاهة العلمية في الدراسة الحالية جملةً من الالتزامات المنهجية؛ فعلى صعيد المعالجة الإحصائية، يتعين على الباحث اعتماد أساليب التحليل المناسبة لطبيعة البيانات والمقاييس المستخدمة، وعدم تغيير الأسلوب الإحصائي بعد الاطلاع على النتائج بحثاً عن نتائج أكثر دلالة. كما تقتضي النزاهة الإفصاح عن محدودية الدراسة بوضوح وصراحة، لا سيما ما يتعلق بحجم العينة ومدى تمثيلها لمجتمع منشآت الضيافة في الحرمين الشريفين.

وعلى صعيد الأنشطة التنافسية، تقتضي النزاهة أيضاً أن يُقرّ الباحث بالقيود المنهجية للمنهج الوصفي التحليلي المعتمد، ولا سيما عززه عن إثبات العلاقات السببية، مما يُوجب صياغة الاستنتاجات بحذر علمي دقيق يتجنب الادعاءات المتجاوزة لما تُبيحه البيانات.

ثالثاً: تطبيق مبدأ الموضوعية

أ. تصميم الاستبيان بطريقة محايدة

يستلزم تطبيق مبدأ الموضوعية في تصميم الاستبيان تجنب صياغة الأسئلة على نحو يُميز مسبقاً الإجابات الإيجابية عن السلبية. فعلى سبيل المثال، لا ينبغي صياغة الفقرة بأسلوب "تقدم منشأتنا تجربة متميزة للعميل" الذي يُحرج المستجيب ويدفعه نحو الموافقة، بل يُستحسن اعتماد صياغة محايدة من قبيل "تسعى منشأتنا إلى تحقيق تجربة متسقة للعميل في كل نقاط التفاعل".

ب. تجنب الأسئلة الموجهة

الأسئلة الموجهة (Leading Questions) هي تلك التي تُشير إلى الإجابة المتوقعة، وتُعدّ انتهاكاً مباشراً لمبدأ الموضوعية (Creswell & Creswell, 2018). وفي دراسة الميزة التنافسية لمنشآت الضيافة، تتجسد الأسئلة الموجهة في صياغات من قبيل "ألا توافق على أن جودة تجربة العميل تحقق ميزة تنافسية واضحة؟"، وهي صياغة تُتّبط أي إجابة بالنفي وتُضغط على المستجيب دون أن يشعر.

ت. تحليل النتائج وتفسيرها

تتجلى الموضوعية في مرحلة التحليل في الالتزام بأسلوب إحصائي مُحدّد مسبقاً في بروتوكول البحث، ومقارنة النتائج بما توصلت إليه الدراسات السابقة في سياقات مشابهة، واعتماد تفسيرات تبقى في حدود ما تُشير إليه البيانات دون تعميم مبالغ فيه يتجاوز حدود العينة أو السياق.

رابعاً: تطبيق مبدأ الموافقة المستنيرة

تتحقق الموافقة المستنيرة في الدراسة الحالية عبر دياجعة واضحة تصدر الاستبيان تتضمن المعلومات التالية: اسم الباحث وانتماؤه المؤسسي، وهدف الدراسة المتمثل في فهم العلاقة بين إدارة تجربة العميل والميزة التنافسية، وطبيعة المشاركة ومدتها الزمنية التقريبية، والتأكيد الصريح على اختياريّة المشاركة وحق الانسحاب في أي مرحلة دون أي تبعات. كما يجب توضيح

كيفية استخدام البيانات، بأنها ستستخدم لأغراض بحثية علمية حصراً وأنها لن تُكشف بأي صورة تُتيح التعرف على هوية المشاركين أو مؤسساتهم.

ومن الناحية الإجرائية، يُستحسن اشتراط أن تكون الديباجة متاحة في شكل مكتوب قابل للاحتفاظ به من قِبل المشارك، سواء أكان الاستبيان ورقياً أم إلكترونياً؛ لأن ذلك يُعزز الشفافية ويُرسخ الثقة.

خامساً: تطبيق مبدأ السرية والخصوصية

تحمل الدراسة الحالية خصوصيةً من حيث حساسية بياناتها؛ إذ إن المعلومات المتعلقة بالأداء التنافسي والخدمي لمنشآت الضيافة في مكة المكرمة والمدينة المنورة تدرج في زمرة البيانات التجارية الحساسة التي تُولي لها المنشآت أهميةً بالغة. وتقتضي السرية في هذا السياق اعتماد آليات متعددة متكاملة: أولها اللجوء إلى الإخفاء الكامل للهوية بدلاً من الاكتفاء بالسرية، أي عدم جمع أي بيانات تُتيح التعرف على المشارك أو مؤسسته أصلاً متى أمكن. وثانيها ترميز البيانات وربطها برموز بدلاً من الأسماء أو التسميات المؤسسية. وثالثها حفظ بيانات الاستبيانات في منظومة آمنة لا يصل إليها سوى الباحث والمشرفين، مع الالتزام بإتلافها أو أرشفتها بعد انقضاء الفترة الزمنية اللازمة للتحقق من صحة الدراسة.

سادساً: المخاطر الأخلاقية المحتملة في الدراسة

أ. احتمال كشف بيانات حساسة

من أبرز المخاطر الأخلاقية في هذه الدراسة احتمال أن تُكشف بيانات حساسة تتعلق بالأداء التشغيلي لمنشآت بعينها، لا سيما إذا كان حجم العينة صغيراً بما يُتيح التعرف على هوية المنشأة انطلاقاً من بياناتها الوصفية. ويُستوجب الحدّ من هذه المخاطر حذرً استثنائي في مرحلة تصميم العينة وتحديد مستوى التفصيل في عرض النتائج.

ب. احتمال التحيز في جمع البيانات

قد يتسرب تحيزٌ غير مقصود في مرحلة جمع البيانات إذا اعتمد الباحث على شبكة علاقاته الشخصية في تحديد عينة الدراسة، مما يُفضي إلى عينة غير تمثيلية تتحاز نحو المنشآت ذات الأداء الجيد. كما قد يُؤثر الموقع الجغرافي الاستثنائي للمنشآت (الحرمين الشريفين) في استجابات المشاركين الذين قد يُبالغون في الإيجابية تأديباً أو احترازاً.

ت. احتمال إساءة تفسير النتائج

ثمة مخاطرة أخلاقية تتمثل في احتمال توظيف نتائج الدراسة بطريقة تُضر ببعض المنشآت ذات الأداء المنخفض، إذا ما جرى تسريب تقارير تتضمن مقارنات تفصيلية. ويُقتضي الحدّ من هذه المخاطرة أن تُعرض النتائج على مستوى إجمالي لا على مستوى المنشآت المنفردة.

سابعاً: إجراءات الحد من المخاطر الأخلاقية

استجابةً للمخاطر المشار إليها، تُوصى الدراسة الحالية باعتماد منظومة متكاملة من الإجراءات الوقائية: أولها إخفاء هوية المشاركين والمنشآت بصورة كاملة عبر تخصيص رموز رقمية تحل محل الأسماء من لحظة جمع البيانات. وثانيها حفظ ملفات البيانات في بيئة رقمية مُشفّرة، مع الاحتفاظ بقائمة تربط الرموز بالمسميات الحقيقية في مستند مستقل يخضع لحماية مضاعفة ولا يُشارك مع أي جهة. وثالثها تحديد مدة احتفاظ محددة بالبيانات تتفق مع لوائح المؤسسة الأكاديمية، والالتزام بإتلاف البيانات التعريفية عند انقضاء تلك المدة. ورابعها إخضاع الدراسة لمراجعة لجنة أخلاقيات البحث في الجامعة قبل انطلاق مرحلة الجمع الميداني.

ثامناً: تقييم أخلاقي شامل للدراسة

على ضوء ما سبق، يمكن تقديم تقييم أخلاقي نقدي متكامل للدراسة الحالية يشمل نقاط القوة والتحديات والمقترحات:

■ نقاط القوة الأخلاقية

تتميز الدراسة بعدة نقاط قوة أخلاقية لافتة؛ فاعتمادها المنهج الوصفي التحليلي الكمي القائم على الاستبيان يُقلّل من مخاطر التحيز التفسيري الذاتي مقارنةً بالمنهج الكيفية. كما أن اتساع مجال الدراسة ليشمل مدينتين كبيرين هما مكة المكرمة والمدينة المنورة يُعزز إمكانية الحصول على عينة تمثيلية. ويُمثّل انضواء الدراسة تحت إشراف أساتذة أكاديميين متخصصين ضماناً أكاديمية مؤسسية تعزز الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

■ التحديات الأخلاقية المحتملة

في المقابل، تواجه الدراسة جملةً من التحديات الأخلاقية الجديرة بالمعالجة؛ أبرزها طبيعة القطاع الذي تدرسه، إذ قد تتحفظ بعض منشآت الضيافة في المشاركة حذراً من الكشف عن معلومات تنافسية. يُضاف إلى ذلك ما ينطوي عليه السياق الجغرافي والثقافي الخاص للحرمين الشريفين من ديناميكيات ذات صلة بالتوقعات الاجتماعية قد تؤثر في صراحة الاستجابات. كما أن طبيعة المنهج الوصفي التحليلي تُقيّد قدرة الدراسة على إثبات العلاقات السببية، مما يُلزم بصياغة الاستنتاجات بحذر يُعكس هذه المحدودية.

■ مقترحات لتعزيز الالتزام الأخلاقي في الدراسات المستقبلية

بناءً على هذا التقييم، يُقترح للدراسات المستقبلية في هذا الحقل اعتماد منهجية مختلطة تجمع بين الكم والكيف بما يُتيح فهماً أعمق للظاهرة مع الحفاظ على ضمانات الموضوعية الكمية. ويُقترح كذلك توسيع نطاق التنسيق مع الجهات الرسمية المشرفة على قطاع الضيافة في المشاعر المقدسة للحصول على تسهيلات رسمية تُعزز التمثيل وتُعمّق الثقة. فضلاً عن ذلك، يُنصح بإجراء دراسة تجريبية مسبقة (Pilot Study) على عينة صغيرة للكشف عن أي إشكاليات أخلاقية أو منهجية قبل تطبيق الاستبيان على نطاق واسع.

الخاتمة

يُسهّم هذا التقرير في تسليط الضوء على الأبعاد الأخلاقية لدراسة بحثية تتدرج في قطاع خدمي بالغ الأهمية والحساسية. وقد تناول التقرير أخلاقيات البحث العلمي من مداخل متعددة: مفهوماً وتاريخياً وتطبيقياً، مستحضراً أبرز المبادئ الأساسية كالأمانة والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة، ومناقشاً أبرز القضايا الأخلاقية كالانتحال وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح.

وقد كشف التحليل التطبيقي أن دراسة أثر إدارة تجربة العميل على الميزة التنافسية في منشآت ضيافة الحرمين الشريفين تتطوي على أبعاد أخلاقية متشعبة، تستلزم جهداً متعمداً في كل مرحلة من مراحل البحث: من اختيار الأدوات وتصميمها، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، ووصولاً إلى عرض النتائج وتفسيرها.

وتتجلى أهمية الالتزام الأخلاقي في أنه لا يقتصر أثره على سلامة الدراسة الراهنة وحدها، بل يمتد ليعزز إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير سياسات قطاع الضيافة، ويسهم في بناء ثقة المنشآت في المؤسسة الأكاديمية، ويفتح الباب أمام تعاون مستقبلي أوسع وأعمق.

وفي المحصلة، يُوصي هذا التقرير الباحثين في الدراسات الميدانية بأن ينظروا إلى الالتزام الأخلاقي لا بوصفه عقبة إجرائية ينبغي تجاوزها، بل باعتباره شرطاً جوهرياً للمصداقية العلمية وأداةً فاعلة تُوثّق العلاقة بين الجامعة والمجتمع. ويتعين على طلاب الدراسات العليا بوجه خاص أن يُدرجوا الفكر الأخلاقي عنصراً أصيلاً في تدريبهم البحثي، لا لحظةً آنية تُستحضر عند تعبئة النماذج الإجرائية.

المراجع العربية

الدوسري، ع. م. (2019). أخلاقيات البحث العلمي في الدراسات الإدارية: دراسة تحليلية. المجلة العربية للإدارة، 39(2)، 45-68.

السلمي، ن. ع. (2020). إدارة تجربة العميل في قطاع الضيافة: مفاهيم وتطبيقات. دار المنهج للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

American Psychological Association. (2017). Ethical principles of psychologists and code of conduct (2002, amended effective June 1, 2010, and January 1, 2017).

<https://www.apa.org/ethics/code>

Bryman, A. (2016). Social research methods (5th ed.). Oxford University Press.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Fanelli, D. (2012). Negative results are disappearing from most disciplines and countries. Scientometrics, 90(3), 891–904. <https://doi.org/10.1007/s11192-011-0494-7>

Israel, M., & Hay, I. (2006). Research ethics for social scientists. SAGE Publications.

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, Education, and Welfare.

<https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

Porter, M. E. (1985). Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance. Free Press.

Resnik, D. B. (2015). What is ethics in research & why is it important? National Institute of Environmental Health Sciences.

<https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis>

Steneck, N. H. (2006). Fostering integrity in research: Definitions, current knowledge, and future directions. Science and Engineering Ethics, 12(1), 53–74

<https://doi.org/10.1007/PL00022268>

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

<https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053> .2194