

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص الإدارة



أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على دراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على مستشفى سليمان الحبيب في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/ أروى عبد المجيد أحمد

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

1. المقدمة

تعد أخلاقيات البحث العلمي من الأسس الجوهرية التي تقوم عليها العملية البحثية، حيث تمثل مجموعة من المبادئ والقواعد التي توجه الباحث نحو السلوك العلمي السليم أثناء إعداد الدراسات والبحوث، وتساعد هذه الأخلاقيات في ضمان نزاهة البحث ومصداقية نتائجه، كما تسهم في حماية حقوق المشاركين والمحافظة على خصوصية بياناتهم، وقد أصبحت أخلاقيات البحث العلمي من المتطلبات الأساسية في المؤسسات الأكاديمية والبحثية نظرًا لدورها الكبير في تعزيز الثقة بالمعرفة العلمية والنتائج المستخلصة من الدراسات المختلفة.

وتشير أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من المعايير التي تحكم سلوك الباحث أثناء جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج وتوثيق المصادر العلمية المستخدمة، وتشمل هذه المعايير الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية واحترام حقوق المشاركين والالتزام بالسرية وعدم التحيز، كما تسهم في الحد من الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي وتزوير البيانات والتلاعب بالنتائج.

وتزداد أهمية الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في ظل التطور التقني المتسارع والاعتماد المتزايد على البيانات الرقمية، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد على الدراسات العلمية في اتخاذ القرارات وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، ولذلك فإن أي خلل أخلاقي في البحث قد يؤدي إلى نتائج غير دقيقة تنعكس سلبًا على الأفراد والمؤسسات والمجتمع.

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها والمبادئ الأساسية التي تقوم عليها، بالإضافة إلى مناقشة أبرز القضايا الأخلاقية التي تواجه الباحثين، واستعراض القواعد واللوائح المنظمة لها، ثم تطبيق هذه المبادئ على دراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب بالمملكة العربية السعودية، باعتبارها من الموضوعات الحديثة التي تتطلب التعامل مع بيانات العملاء ومعلوماتهم بصورة أخلاقية ومسؤولة.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تمثل أخلاقيات البحث العلمي عنصرًا أساسيًا في نجاح أي دراسة علمية، حيث تضمن تنفيذ البحث وفق معايير مهنية وعلمية تسهم في تحقيق نتائج دقيقة وموثوقة، ويؤدي الالتزام بالأخلاقيات البحثية إلى تعزيز الثقة بين الباحث والمشاركين والمؤسسات العلمية، مما يساعد على إنتاج معرفة علمية يمكن الاعتماد عليها في تطوير المجتمعات واتخاذ القرارات المناسبة.

كما تسهم أخلاقيات البحث العلمي في حماية المشاركين من أي أضرار محتملة قد تنتج عن المشاركة في الدراسات العلمية، سواء كانت أضرارًا نفسية أو اجتماعية أو مادية، ويشمل ذلك الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية وضمان استخدام البيانات للأغراض العلمية فقط.

وتؤثر الأخلاقيات بشكل مباشر على جودة النتائج ومصداقيتها، إذ إن التزام الباحث بالصدق والموضوعية والأمانة العلمية يساعد على تقديم نتائج تعكس الواقع الفعلي للدراسة، وفي المقابل فإن تجاهل الأخلاقيات قد يؤدي إلى ظهور نتائج مضللة أو غير دقيقة، مما يضعف الثقة بالبحث العلمي ويقلل من قيمته الأكاديمية.

كما تلعب أخلاقيات البحث العلمي دورًا مهمًا في حماية المجتمع من الآثار السلبية الناتجة عن المعلومات غير الدقيقة أو الدراسات غير الموثوقة، حيث تساعد على ضمان أن تكون النتائج المقدمة مبنية على أسس علمية سليمة وقابلة للاستفادة منها في تطوير السياسات والخدمات المختلفة.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ الأساسية التي توجه الباحث أثناء تنفيذ الدراسة، وتساعد على تحقيق النزاهة والموثوقية في النتائج العلمية، ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

• أولاً الأمانة العلمية:

تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بالصدق في جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج، مع توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة في البحث، وتعد الأمانة العلمية من أهم القيم التي تحافظ على مصداقية العمل الأكاديمي وتمنع الوقوع في الانتحال العلمي.

مثال: قيام الباحث بالإستشهاد بمرجع علمي عند استخدام فكرة أو معلومة مأخوذة منه وعدم نسبها لنفسه.

• ثانياً النزاهة:

يقصد بالنزاهة التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية والمهنية وعدم التلاعب بالبيانات أو النتائج لتحقيق أهداف شخصية أو أكاديمية، كما تشمل الاعتراف بالأخطاء وتصحيحها عند اكتشافها.

مثال: عرض نتائج الدراسة كما ظهرت فعلياً حتى لو كانت مخالفة لتوقعات الباحث أو فرضياته.

• ثالثاً الموضوعية:

تعني الموضوعية الابتعاد عن التحيز الشخصي أو التأثيرات الخارجية عند جمع البيانات أو تحليلها، بحيث تكون النتائج مبنية على الأدلة والحقائق العلمية فقط.

مثال: تحليل إجابات المشاركين في الاستبانة دون تفضيل فئة معينة أو استبعاد نتائج لا تتوافق مع رأي الباحث.

• رابعاً السرية:

ويقصد بها حماية المعلومات والبيانات الخاصة بالمشاركين وعدم الكشف عنها أو استخدامها لأغراض غير مرتبطة بالبحث العلمي.

مثال: الاحتفاظ ببيانات المشاركين في ملفات آمنة وعدم نشر أسمائهم أو معلوماتهم الشخصية.

• خامساً الموافقة المستنيرة:

تعني إبلاغ المشاركين بجميع المعلومات المتعلقة بالدراسة، مثل أهدافها وإجراءاتها وفوائدها والمخاطر المحتملة، والحصول على موافقتهم قبل المشاركة.

مثال: تقديم نموذج موافقة للمشاركة يوضح طبيعة الدراسة ويؤكد أن مشاركته اختيارية بالكامل.

وتسهم هذه المبادئ مجتمعة في تعزيز جودة البحث العلمي وضمان إحترام حقوق المشاركين وتحقيق نتائج دقيقة يمكن الإعتماد عليها في بناء المعرفة العلمية.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يواجه الباحثون العديد من القضايا الأخلاقية التي قد تؤثر على جودة البحث العلمي ومصداقيته، ولذلك يجب التعرف عليها وتجنبها أثناء تنفيذ الدراسات المختلفة.

• أولاً الانتحال العلمي:

يعد الانتحال العلمي من أكثر المخالفات الأكاديمية انتشاراً، ويحدث عندما يقوم الباحث بنقل أفكار أو نصوص أو نتائج باحثين آخرين دون الإشارة إلى مصادرها الأصلية، ويؤدي ذلك إلى فقدان الثقة في البحث العلمي ويعتبر انتهاكاً للأمانة العلمية.

مثال: نسخ فقرات من دراسة منشورة وإدراجها في البحث دون توثيق المرجع.

• ثانياً تزوير البيانات:

ويقصد به التلاعب بالبيانات أو اختلاق نتائج غير حقيقية من أجل دعم فرضيات معينة أو تحقيق أهداف محددة، ويعد من أخطر الممارسات غير الأخلاقية في البحث العلمي.

مثال: تعديل نتائج الاستبيانات أو حذف بعض الإجابات للحصول على نتائج مرغوبة.

• ثالثاً التحيز:

يحدث التحيز عندما تؤثر الآراء أو المعتقدات الشخصية للباحث على تصميم الدراسة أو جمع البيانات أو تحليلها، مما يؤدي إلى نتائج غير دقيقة.

مثال: اختيار المشاركين الذين يتوقع الباحث أنهم سيدعمون فرضياته وإهمال الفئات الأخرى.

• رابعاً انتهاك الخصوصية:

تتمثل هذه المشكلة في الكشف عن معلومات المشاركين أو استخدام بياناتهم دون إذن منهم، وهو ما قد يسبب لهم أضراراً اجتماعية أو نفسية.

مثال: نشر معلومات شخصية عن المشاركين ضمن التقرير أو مشاركتها مع جهات أخرى.

• خامساً تضارب المصالح:

يحدث تضارب المصالح عندما تكون للباحث أو الجهة الممولة للدراسة مصالح قد تؤثر في موضوعية البحث ونتائجه.

مثال: قيام مؤسسة بتمويل دراسة عن خدماتها مع محاولة التأثير على النتائج النهائية لصالحها.

ويعد الالتزام بالمبادئ الأخلاقية السابقة من أهم الوسائل التي تساعد الباحث على تجنب هذه المشكلات والمحافظة على جودة البحث العلمي.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

وضعت المؤسسات الأكاديمية والبحثية العديد من القواعد واللوائح التي تهدف إلى تنظيم البحوث العلمية وضمان التزام الباحثين بالأخلاقيات المهنية، وتساعد هذه اللوائح في حماية المشاركين والمحافظة على نزاهة العملية البحثية.

ومن أبرز الجهات المسؤولة عن ذلك **لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB)**، والتي تتولى مراجعة الدراسات قبل تنفيذها للتأكد من مراعاتها للمعايير الأخلاقية وعدم تعرض المشاركين لأي مخاطر غير مبررة، كما تراجع طرق جمع البيانات وآليات الحفاظ على الخصوصية والسرية.

وتوجد كذلك معايير دولية تنظم إعداد البحوث العلمية، ومن أشهرها دليل **APA** الذي يوضح أساليب التوثيق العلمي الصحيحة ويهدف إلى حماية حقوق الملكية الفكرية ومنع الانتحال العلمي، ويساعد الالتزام بهذه المعايير على تحسين جودة البحوث وتعزيز الثقة في نتائجها.

كما تشدد الجامعات والمؤسسات البحثية على أهمية الالتزام بالموافقة المستنيرة وحماية البيانات الشخصية والحفاظ على سرية المعلومات وعدم استخدام البيانات إلا للأغراض العلمية المصرح بها.

وتسهم هذه القواعد واللوائح في توفير بيئة بحثية آمنة وعادلة تضمن احترام حقوق جميع الأطراف المشاركة في العملية البحثية.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث يعد هذا الجزء هو الأهم في التقرير.

تتناول هذه الدراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب بالمملكة العربية السعودية، ولذلك فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يعد عنصرًا أساسيًا لضمان مصداقية النتائج وحماية حقوق المشاركين، ونظرًا لأن الدراسة تعتمد على آراء العملاء وتقييماتهم للخدمات الرقمية التي يقدمها المستشفى، فإن تطبيق المبادئ الأخلاقية يجب أن يكون حاضرًا في جميع مراحل البحث.

سيتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية توزع على العملاء الذين سبق لهم استخدام الخدمات الرقمية للمستشفى، مثل حجز المواعيد إلكترونياً أو استخدام التطبيق الذكي أو الموقع الإلكتروني، وتم اختيار الاستبانة الإلكترونية لأنها تتناسب مع طبيعة الدراسة وتسهل الوصول إلى عدد أكبر من المشاركين خلال فترة زمنية مناسبة.

وفيما يتعلق بالموافقة المستنيرة، سيتم توضيح الهدف من الدراسة للمشاركين قبل البدء في الإجابة على الاستبانة، مع بيان أن المشاركة اختيارية بالكامل وأن للمشارك الحق في التوقف عن الإجابة أو الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي آثار سلبية، كما سيتم توضيح أن البيانات المجمعة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

أما من ناحية السرية وحماية البيانات، فسيتم عدم طلب أي معلومات شخصية قد تكشف هوية المشاركين مثل الاسم أو رقم الهوية أو رقم الهاتف، والاكتماء بالمعلومات الضرورية المرتبطة بأهداف الدراسة، كما سيتم حفظ البيانات في ملفات مخصصة للاستخدام البحثي وعدم مشاركتها مع أي جهة أخرى، بما يضمن حماية خصوصية المشاركين والمحافظة على سرية معلوماتهم.

ومن المبادئ الأخلاقية المهمة في هذه الدراسة الالتزام بالموضوعية والأمانة العلمية أثناء تحليل البيانات، حيث سيتم عرض النتائج كما هي دون تعديل أو حذف أو تحريف أي استجابات بهدف التأثير على النتائج النهائية، كما سيتم الاعتماد على البيانات الفعلية المستخلصة من المشاركين عند مناقشة النتائج واستخلاص التوصيات.

وتتمثل أبرز المخاطر المحتملة في هذه الدراسة في تخوف بعض المشاركين من الإفصاح عن آرائهم الحقيقية بشأن الخدمات الرقمية أو قلقهم من إمكانية استخدام بياناتهم الشخصية، ولتقليل هذه المخاطر سيتم التأكيد للمشاركين على سرية المعلومات وعدم إمكانية التعرف على هوياتهم من خلال الاستبانة، بالإضافة إلى استخدام البيانات بصورة جماعية عند تحليل النتائج وعرضها.

ويرى الباحث أن مبدأي السرية والموافقة المستنيرة يمثلان من أهم المبادئ الأخلاقية في هذه الدراسة، لأن نجاح البحث يعتمد على الحصول على آراء العملاء الحقيقية حول جودة التجربة الرقمية، وكلما شعر المشاركون بالثقة والأمان عند الإجابة على الاستبانة زادت دقة البيانات وارتفعت موثوقية النتائج، ولذلك فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يسهم بشكل مباشر في نجاح الدراسة وتحقيق أهدافها المتعلقة بفهم أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب.

7. الخاتمة

أظهرت هذه الدراسة أهمية أخلاقيات البحث العلمي باعتبارها أساساً لنجاح الدراسات الأكاديمية وضمان مصداقية نتائجها. كما تبين أن الالتزام بمبادئ الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة يسهم في حماية حقوق المشاركين وتحقيق نتائج دقيقة وموثوقة.

كما أوضح التقرير أن القضايا الأخلاقية مثل الانتحال العلمي وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح تمثل تحديات حقيقية أمام الباحثين، مما يستدعي الالتزام بالقواعد واللوائح المنظمة للعملية البحثية.

ومن خلال تطبيق هذه المبادئ على دراسة أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء في مستشفى سليمان الحبيب، يتضح أن الالتزام بالأخلاقيات البحثية يسهم في الحصول على نتائج موثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات الرقمية وتحسين تجربة العملاء في القطاع الصحي، بما يحقق أهداف المؤسسات الصحية ويرفع مستوى رضا المستفيدين من خدماتها.

8. المراجع

- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Resnik, D. B. (2020). *What Is Ethics in Research & Why Is It Important?* National Institute of Environmental Health Sciences.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research Ethics for Social Scientists*. Sage Publications.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford University Press.