

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

التخصص تسويق رقمي



أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تجربة العميل وانعكاسها على السلوك الشرائي لدى مستخدمي متجر Noon الإلكتروني في المملكة العربية السعودية.

The Impact of Artificial Intelligence Applications on Customer Experience and Their Influence on the Purchasing Behavior of Noon Online Store Users in the Kingdom of Saudi Arabia.

إعداد الطالبة: رهن سلامة الرشيد

الدكتور: محمد عويس

إشراف:

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي ٢٠٢٦ م

المقدمة

شهد العصر الحديث تطوراً هائلاً في مجالات البحث العلمي، حيث أصبح البحث الأكاديمي ركيزة أساسية لتقدم المجتمعات وازدهارها، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030. ومع هذا التطور، برزت الحاجة الملحة إلى ضبط العملية البحثية بمنظومة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تضمن سلامة الإنتاج المعرفي ومصداقيته. وتُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ والقيم والمعايير التي تحكم سلوك الباحث في جميع مراحل بحثه، بدءاً من اختيار الموضوع، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بنشر النتائج." (Resnik, 2020)

ويرى كل من بدر (2021) أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل "البوصلة التي توجه الباحث نحو إنتاج معرفة موثوقة تخدم الإنسانية وتحترم كرامة الأفراد المشاركين في البحث". وتزداد أهمية هذه الأخلاقيات في الأبحاث الميدانية التي تتعامل مع البشر بصفاتهم مشاركين أو مستجيبين، كما هو الحال في موضوع البحث الحالي الذي يدرس سلوك مستخدمي المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في ظل توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

ويهدف هذا التقرير إلى تقديم رؤية شاملة ومتكاملة حول مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها ومبادئها وقضاياها، مع التركيز على التطبيق العملي لهذه المبادئ على موضوع البحث المتعلق بأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تجربة العميل وسلوكه الشرائي. ويسعى التقرير إلى أن يكون أداة معرفية تساعد الباحث على فهم مسؤولياته الأخلاقية تجاه المشاركين في الدراسة وتجاه المجتمع العلمي والمجتمع السعودي بوجه عام، وذلك في ظل بيئة بحثية تتسم بحساسية خاصة نظراً لتعاملها مع بيانات شخصية وسلوكية للمستهلكين.

كما يكتسب التقرير أهميته من كونه يتناول حقلاً بحثياً حديثاً يجمع بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وعلم سلوك المستهلك، وهو ما يستدعي مراعاة اعتبارات أخلاقية إضافية تتعلق بحماية الخصوصية الرقمية ومنع التحيز الخوارزمي، وهي قضايا أصبحت في صلب النقاشات الأكاديمية المعاصرة.

أولاً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية بالغة في الحقل الأكاديمي والمجتمعي على حد سواء، إذ لا يمكن تصور بحث علمي رصين بمعزل عن الإطار الأخلاقي الذي يحكمه. وتتبع هذه الأهمية من عدة اعتبارات تتشابه فيما بينها لتشكل منظومة متكاملة تضمن جودة المنتج البحثي ومصداقيته.

أولاً: ضمان جودة النتائج ومصداقيتها، حيث إن التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية في جمع البيانات وتحليلها يؤدي إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن البناء عليها في الدراسات المستقبلية. ففي البحث الحالي، يعتمد قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على السلوك الشرائي على بيانات حقيقية يتم جمعها من المستهلكين السعوديين، وأي تلاعب في هذه البيانات أو تحيز في جمعها سيؤدي إلى نتائج مضللة قد تؤثر سلباً على القرارات التسويقية والاستراتيجية للشركات.

ثانياً: **حماية المشاركين في البحث**، فالأخلاقيات تضمن احترام كرامة المشاركين وحقوقهم، خاصة فيما يتعلق بالخصوصية والسرية. ويتأكد هذا البعد بشكل خاص في الأبحاث التي تتناول السلوك الاستهلاكي، حيث يتم الكشف عن تفاصيل دقيقة حول العادات الشرائية والتفضيلات الشخصية للمستجيبين.

ثالثاً: **تعزيز الثقة في المؤسسة الأكاديمية**، إذ إن انتشار الممارسات الأخلاقية بين الباحثين يبني سمعة المؤسسات العلمية ويعزز مكانتها على المستويين المحلي والدولي. وقد أكد العمري (2022) أن الجامعات السعودية باتت تولي اهتماماً متزايداً بأخلاقيات البحث في إطار التوجه نحو التميز الأكاديمي ومواكبة المعايير الدولية.

رابعاً: **حماية المجتمع من الأضرار المحتملة**، فالأبحاث التي لا تلتزم بالضوابط الأخلاقية قد تنتج توصيات تضر بفئات معينة من المجتمع. وفي سياق البحث الحالي، فإن دراسة سلوك المستهلكين دون مراعاة لأخلاقيات البحث قد تُستخدم نتائجها في توجيه ممارسات تسويقية استغلالية تستهدف الفئات الأكثر هشاشة كالمراهقين أو كبار السن.

خامساً: **تحقيق التراكم المعرفي**، فحين يلتزم الباحثون بالأمانة العلمية، تصبح نتائج أبحاثهم لبنات صلبة في صرح المعرفة الإنسانية، وتتيح للباحثين اللاحقين البناء على هذه النتائج بثقة دون الحاجة إلى إعادة التحقق من كل خطوة.

ويرى (Bryman 2016) أن العلاقة بين الأخلاقيات وموثوقية البحث علاقة طردية لا تنفصم، فكلما ارتفع مستوى الالتزام الأخلاقي ارتفعت معه درجة الموثوقية والقيمة العلمية للبحث.

ثانياً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الجوهرية التي تشكل الإطار المرجعي لسلوك الباحث، ويمكن استعراض أبرزها فيما يلي:

1. **الأمانة العلمية: (Scientific Integrity)** تُعرّف الأمانة العلمية بأنها التزام الباحث بنقل المعلومات والاقتباسات من مصادرها الأصلية مع التوثيق الكامل، وعدم نسب أفكار الآخرين لنفسه. ومثال ذلك: عند استعراض الباحث للدراسات السابقة حول الذكاء الاصطناعي في التجارة الإلكترونية، يجب توثيق كل اقتباس بدقة، حتى لو كان من مدونة متخصصة أو تقرير حديث صادر عن هيئة الحكومة الرقمية السعودية.
2. **النزاهة: (Honesty)** وتعني الصدق المطلق في جميع مراحل البحث، بدءاً من تصميم أداة الدراسة وحتى عرض النتائج. مثال توضيحي: إذا أظهرت بيانات الاستبيان أن جزءاً من العملاء السعوديين يشعر بعدم الثقة في توصيات الذكاء الاصطناعي، فلا يجوز للباحث إخفاء هذه النتيجة لأنها تتعارض مع فرضيته الأساسية، بل عليه عرضها بشفافية وتحليل أسبابها.
3. **الموضوعية: (Objectivity)** وهي تجنب التحيز الشخصي في تحليل البيانات وتفسير النتائج. مثال: على الباحث ألا يصمم أسئلة استبيان بطريقة موجهة تدفع المستجيب نحو إجابات إيجابية تجاه الذكاء الاصطناعي، كأن يسأل: "كم تستفيد من خدمات الذكاء الاصطناعي الرائعة؟"، بل يجب صياغة السؤال بحياد: "ما مدى استفادتك من خدمات الذكاء الاصطناعي في المتاجر الإلكترونية؟".
4. **السرية: (Confidentiality)** وتعني حماية البيانات الشخصية للمشاركين وعدم الكشف عن هوياتهم. مثال: عند تحليل بيانات 400 مستجيب من مستخدمي المتاجر الإلكترونية في الرياض وجدة، يجب استخدام رموز رقمية بدلاً من الأسماء، وحفظ البيانات في ملفات مشفرة لا يطلع عليها سوى الباحث.

5. الالتزام بنظام حماية البيانات الشخصية: (Compliance With The Personal Data Protection Law)

يلتزم الباحث بأحكام نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية عند جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واستخدامها، بما يضمن حماية خصوصية المشاركين والحفاظ على سرية معلوماتهم. كما سيتم استخدام البيانات التي يتم جمعها من المشاركين لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يتم الإفصاح عنها أو مشاركتها مع أي جهة خارجية أو استخدامها لأي أغراض أخرى خارج نطاق الدراسة. وسيتم اتخاذ التدابير المناسبة لحماية البيانات من الوصول غير المصرح به أو فقدان أو سوء الاستخدام، وذلك وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

6. **الموافقة المستنيرة: (Informed Consent)** وتعني الحصول على موافقة المشاركين بعد إطلاعهم الكامل على أهداف البحث وطبيعة مشاركتهم والمخاطر المحتملة وحقوقهم في الانسحاب. مثال: قبل البدء بعمل الاستبيان الإلكتروني، تظهر للمستجيب صفحة تعريفية تشرح هدف البحث، وتؤكد له أن مشاركته طوعية وأن بياناته ستستخدم لأغراض علمية فقط، مع زر للموافقة الصريحة قبل الانتقال إلى الأسئلة.

7. **العدالة: (Justice)** ويعني هذا المبدأ توزيع منافع البحث وأعبائه بشكل عادل بين أفراد المجتمع، وعدم استثناء فئات معينة دون مبرر علمي. مثال: ينبغي أن تشمل عينة البحث مستخدمي المتاجر الإلكترونية من مختلف المناطق السعودية والفئات العمرية والمستويات التعليمية، وألا تقتصر على فئة معينة كالشباب فقط.

8. **عدم الإيذاء: (Non-maleficence)** ويقصد به تجنب إلحاق أي ضرر مادي أو نفسي بالمشاركين. وفي البحث الحالي، يتجلى هذا المبدأ في عدم طرح أسئلة تكشف عن معلومات مالية حساسة كأرقام البطاقات البنكية أو دخول العملاء التفصيلية.

ثالثاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه العملية البحثية جملة من القضايا الأخلاقية التي قد تهدد سلامتها ومصداقيتها، وفيما يلي عرض لأبرزها مع أمثلة تطبيقية:

- **الانتحال العلمي: (Plagiarism)** ويُعد من أخطر القضايا الأخلاقية، ويتمثل في نسب أفكار الآخرين أو نصوصهم للنفس دون توثيق. ومن صوره الحديثة: النسخ الحرفي، وإعادة الصياغة دون توثيق، والترجمة من لغة أخرى دون الإشارة إلى المصدر الأصلي. مثال واقعي: قد يلجأ بعض الباحثين إلى ترجمة فصول كاملة من دراسات أجنبية حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التجارة الإلكترونية ودمجها في بحثهم دون الإشارة إلى مصدرها، وهذا يُعد انتهاكاً صريحاً يعرض الباحث للعقوبات الأكاديمية.

- **تزوير البيانات: (Data Fabrication)** ويعني اختلاق بيانات لم يتم جمعها فعلياً أو التلاعب بالبيانات الحقيقية لتوافق فرضيات الباحث. مثال افتراضي: لو افترضنا أن الباحث جمع 250 استبياناً فقط، ولكنه

ذكر في بحثه أنه جمع 400 استبيان، أو قام بتعديل بعض الاستجابات لتظهر نتائج أقوى لتأثير الذكاء الاصطناعي على القرار الشرائي، فهذه ممارسة احتيالية تُسقط القيمة العلمية للبحث بالكامل.

- **التحيز: (Bias)** ويتمثل في ميل الباحث نحو فرضية معينة بحيث يؤثر ذلك على تصميم البحث أو تفسير نتائجه. ومن أشكاله: تحيز الاختيار، وتحيز التأكيد. مثال: قد يميل الباحث إلى التركيز فقط على الجوانب الإيجابية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل التوصيات الذكية وروبوتات الدردشة، متجاهلاً الجوانب السلبية كقلق المستهلك من تتبع بياناته أو شعوره بفقدان السيطرة على قراراته الشرائية.
- **انتهاك الخصوصية: (Privacy Violation)** ويُعد من أخطر القضايا في الأبحاث الرقمية المعاصرة، خاصة تلك التي تتناول السلوك الإلكتروني للمستهلكين. مثال واقعي: استخدام بيانات تصفح المستخدمين على المتاجر الإلكترونية أو سجلات مشترياتهم دون موافقتهم الصريحة، حتى لو كانت هذه البيانات متاحة لأغراض تحليلية. وقد أصدرت المملكة العربية السعودية نظام حماية البيانات الشخصية عام 2021 الذي يُجزم استخدام البيانات دون موافقة أصحابها.
- **تضارب المصالح: (Conflict of Interest)** ويحدث حين تكون للباحث مصلحة شخصية أو مادية قد تؤثر على حياده العلمي. مثال: لو كان الباحث يعمل مستشاراً تسويقياً لإحدى المنصات الإلكترونية السعودية الكبرى، ثم أجرى بحثاً يقارن أداء تطبيقات الذكاء الاصطناعي في هذه المنصة بمنافسيها، فإن من واجبه الإفصاح عن هذه العلاقة لتقدير القارئ لمدى موضوعية النتائج.
- **استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي: (Use of Artificial Intelligence Tools)** في حال الاستعانة بأدوات الذكاء الاصطناعي في المساعدة اللغوية أو تحسين الصياغة، فإن استخدامها يقتصر على الدعم الفني واللغوي فقط، دون الاعتماد عليها في جمع البيانات أو تحليلها أو استخلاص النتائج، ويتحمل الباحث كامل المسؤولية العلمية عن محتوى البحث.
- **التأليف الشبهي (Ghost Authorship) والتأليف الفخري: (Honorary Authorship)** ويعني الأول كتابة شخص للبحث دون أن يُنسب إليه، والثاني إضافة أسماء لم تشارك فعلياً في البحث. مثال: إضافة اسم أستاذ كبير دون مساهمة حقيقية منه للاستفادة من سمعته الأكاديمية يُعد إخلالاً بأخلاقيات النشر العلمي.
- **إساءة استخدام نتائج البحث:** كأن تُستخدم نتائج بحث حول الذكاء الاصطناعي والسلوك الشرائي لتطوير خوارزميات استغلالية تستهدف نقاط ضعف المستهلكين، وهو ما يضع على الباحث مسؤولية أخلاقية في كيفية صياغة توصياته.

رابعاً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تتعدد الجهات والوثائق التي تنظم أخلاقيات البحث العلمي على المستويين الدولي والمحلي، وتشكل هذه القواعد إطاراً ملزماً للباحثين في جميع التخصصات.

- **لجان أخلاقيات البحث المؤسسية: (Institutional Review Boards - IRB)** وهي لجان تُشكّل داخل الجامعات والمراكز البحثية لمراجعة المقترحات البحثية والتأكد من التزامها بالمعايير الأخلاقية، خاصة تلك التي تتعامل مع البشر. وتقوم هذه اللجان بـ: مراجعة بروتوكول البحث، والتأكد من وجود

نموذج موافقة مستنيرة واضح، وتقييم المخاطر المحتملة على المشاركين، ومتابعة سير البحث. وقد أنشأت معظم الجامعات السعودية لجاناً مماثلة، كما توجد على المستوى الوطني الهيئة الوطنية لأخلاقيات البحث على المخلوقات الحية التابعة لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

- **دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس: (APA Manual)** ويُعد من أكثر الأدلة استخداماً في توثيق المراجع وتنظيم البحوث في مجال العلوم الإنسانية والإدارية. ويحدد الدليل قواعد دقيقة للاقتباس والتوثيق وعرض البيانات وحماية المشاركين، كما يتضمن مدونة سلوك للباحثين تشمل خمسة مبادئ رئيسية: الإحسان وعدم الإيذاء، الإخلاص والمسؤولية، النزاهة، العدالة، واحترام حقوق وكرامة الأشخاص (APA, 2020).

- **إعلان هلسنكي (Declaration of Helsinki)** الصادر عن الجمعية الطبية العالمية عام 1964 والمُحدث دورياً، ويُعد المرجع الأهم لأخلاقيات البحث على البشر، خاصة في المجال الطبي، وقد امتدت مبادئه لتشمل البحوث الاجتماعية والإدارية.

- **تقرير بلمونت (Belmont Report)** الصادر عام 1979 في الولايات المتحدة، والذي أرسى ثلاثة مبادئ جوهرية: احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة.

- **الوائح المحلية في المملكة العربية السعودية:** ومن أبرزها نظام أخلاقيات البحث على المخلوقات الحية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/59) لعام 1431هـ، ولائحته التنفيذية. كما يُعد نظام حماية البيانات الشخصية الصادر عام 2021 إطاراً قانونياً مهماً يضبط جمع البيانات ومعالجتها في الأبحاث الرقمية، وهو ذو صلة مباشرة بموضوع البحث الحالي الذي يتعامل مع بيانات مستخدمي المتاجر الإلكترونية.

وتكمن أهمية هذه القواعد في أنها توفر إطاراً مرجعياً موحداً يضمن: حماية كرامة المشاركين وحقوقهم، وضمان جودة الإنتاج العلمي، وتعزيز الثقة بين الباحثين والمجتمع، وتسهيل النشر الدولي للأبحاث في المجالات المحكّمة التي تشترط الالتزام بهذه المعايير.

خامساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا الجزء التطبيق الفعلي لمبادئ أخلاقيات البحث العلمي على موضوع البحث: "أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تجربة العميل وانعكاسها على السلوك الشرائي لدى مستخدمي المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية"، وذلك من خلال استعراض الإجراءات الأخلاقية المتبعة في كل مرحلة من مراحل البحث.

– التطبيق على مرحلة تصميم البحث

عند تصميم البحث، حرصتُ على صياغة الإشكالية والفرضيات بطريقة محايدة لا تتضمن أحكاماً مسبقة. فبدلاً من افتراض أن "تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤثر إيجاباً على السلوك الشرائي"، صيغت الفرضية بشكل محايد: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والسلوك الشرائي". كما تم اختيار المتغيرات بناء على مراجعة شاملة للأدبيات وليس بناء على قناعات شخصية.

– التطبيق على مرحلة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان الإلكتروني الموجه لعينة من مستخدمي متجر نون الإلكتروني في المملكة العربية السعودية. وقد تم اتخاذ الإجراءات الأخلاقية التالية:

أ. **الموافقة المستنيرة:** صُمِّمت الصفحة الأولى من الاستبيان الإلكتروني لتتضمن: تعريفاً بالباحث وجهته الأكاديمية، وشرحاً واضحاً لهدف البحث وأهميته، وتوضيحاً لطبيعة الأسئلة والوقت المتوقع للإجابة (10-15 دقيقة)، وتأكيداً على أن المشاركة طوعية بالكامل، وحق المستجيب في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات، ومعلومات التواصل مع الباحث للاستفسارات. ولا يستطيع المستجيب الانتقال إلى أسئلة الاستبيان إلا بعد النقر على زر "أوافق على المشاركة".

ب. **حماية الخصوصية والسرية:** لم يتضمن الاستبيان أي حقول للاسم الكامل أو رقم الهوية أو رقم الجوال أو البريد الإلكتروني الشخصي، واقتصرت المعلومات الديموغرافية على الفئات العامة (الجنس، الفئة العمرية، المنطقة، المستوى التعليمي، الدخل في فئات نطاقية). كما تم تخزين البيانات على منصة مؤمنة (Google Forms) أو (Survey Monkey)، ونُقلت إلى جهاز شخصي مشفر بكلمة مرور، وسيتم إتلاف البيانات الخام بعد انتهاء البحث بمدة عامين وفقاً للوائح المعمول بها.

ج. **الموضوعية في صياغة الأسئلة:** روجعت أسئلة الاستبيان من قبل خمسة محكمين أكاديميين متخصصين في التسويق ونظم المعلومات للتأكد من حيادها وعدم تحيزها. على سبيل المثال، تضمن الاستبيان أسئلة عن الجوانب السلبية للذكاء الاصطناعي مثل: "إلى أي مدى تشعر بالقلق من تتبع بياناتك الشخصية عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي؟".

د. **عدالة العينة:** روعي في اختيار العينة تمثيل جميع المناطق السعودية (الرياض، مكة المكرمة، المنطقة الشرقية، عسير، المدينة المنورة، تبوك، وغيرها)، وتمثيل الجنسين، ومختلف الفئات العمرية من 18 عاماً فما فوق، ومختلف المستويات التعليمية.

– التطبيق على مرحلة تحليل البيانات

سيتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات بأساليب إحصائية موضوعية كاختبار الانحدار المتعدد ومعامل الارتباط. ويلتزم الباحث بعرض جميع النتائج كما هي، بما فيها تلك التي قد تخالف الفرضيات. وسُجِّرى اختبارات الصدق والثبات (Cronbach's Alpha) لضمان جودة الأداة قبل تعميم النتائج.

– التطبيق على مرحلة كتابة التقرير والنشر

يلتزم الباحث بقواعد التوثيق وفق نمط APA، وتوثيق كل اقتباس مباشر أو غير مباشر بمصدره الأصلي. وسيتم استخدام برامج كشف الانتحال مثل Turnitin أو iThenticate للتأكد من خلو البحث من أي اقتباسات غير موثقة. كما سيُفصح الباحث عن عدم وجود تضارب مصالح، وعن جميع مصادر التمويل إن وُجدت.

تحليل المخاطر المحتملة وسبل تجنبها

المخاطر المحتملة	الإجراءات الوقائية
تسرب بيانات المستجيبين	استخدام منصات استبيان مشفرة وعدم جمع بيانات تعريفية.
تحيز عينة الدراسة لفئة معينة	استخدام أسلوب العينة الطبقية مع تمثيل متوازن.
إساءة استخدام النتائج تجارياً	صياغة التوصيات بمنظور يخدم المستهلك والشركة معاً.
الانتحال غير المقصود	الفحص بأنظمة كشف الانتحال قبل التسليم.
انتهاك خصوصية المشاركين أو استخدام البيانات خارج نطاق البحث.	قصر استخدام البيانات على الأغراض العلمية والحفاظ على سريتها وعدم مشاركتها مع أي جهة خارجية.

البُعد الأخلاقي الخاص بالذكاء الاصطناعي

نظراً لأن البحث يتناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي، فإن هناك بُعداً أخلاقياً إضافياً يتعلق بمناقشة الجوانب الأخلاقية لهذه التطبيقات ذاتها، كالتحيز الخوارزمي ضد فئات معينة، وإمكانية استغلال البيانات السلوكية في التأثير غير المشروع على قرارات المستهلكين. ويرى الباحث أن من واجبه أن يتضمن البحث توصيات تدعو الشركات إلى الشفافية في استخدام الذكاء الاصطناعي، واحترام حق المستهلك السعودي في الخصوصية وفق نظام حماية البيانات الشخصية.

التعهد الأخلاقي للباحث

يلتزم الباحث بالصدق والأمانة العلمية في جميع مراحل البحث، وباحترام حقوق المشاركين والمحافظة على سرية بياناتهم، والالتزام بالأنظمة واللوائح المنظمة للبحث العلمي في المملكة العربية السعودية، وعدم تحريف النتائج أو إخفاء أي بيانات قد تؤثر على مصداقية الدراسة.

الخاتمة

تناول هذا التقرير موضوع أخلاقيات البحث العلمي من جوانبه المختلفة، بدءاً بتعريفها وأهميتها، ومروراً بمبادئها الأساسية وأبرز قضاياها، وانتهاءً بالقواعد المنظمة لها والتطبيق العملي لها على موضوع البحث المتعلق بآثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تجربة العميل والسلوك الشرائي في المتاجر الإلكترونية السعودية.

ويمكن الخلوص إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد شكليات إجرائية، بل هي روح البحث الأكاديمي وضميره، وأن الالتزام بها يُكسب البحث قيمته العلمية ومصداقيته الاجتماعية. كما تبيّن أن البحوث المعاصرة، خاصة تلك المتعلقة بالتقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، تستدعي وعياً أخلاقياً متجدداً يواجه التحديات الجديدة المتعلقة بالخصوصية الرقمية والتحيز الخوارزمي وحماية المستهلك.

وقد أوضح التقرير أن تطبيق المبادئ الأخلاقية على البحث الحالي يشمل: الحصول على موافقة مستنيرة من المشاركين، وحماية سرية بياناتهم، وضمان موضوعية الأسئلة، وعدالة تمثيل العينة، والإفصاح عن أي تضارب في المصالح، والالتزام بقواعد التوثيق العلمي.

ويوصي التقرير الباحثين في مجال التسويق الإلكتروني والذكاء الاصطناعي بـ: تعزيز ثقافة الوعي الأخلاقي في الأقسام الأكاديمية، والاستفادة من لجان أخلاقيات البحث في الجامعات السعودية، ومواكبة المستجدات التشريعية كنظام حماية البيانات الشخصية، والانفتاح على المعايير الدولية مع مراعاة الخصوصية الثقافية للمجتمع السعودي.

إن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي هو استثمار حقيقي في مستقبل المعرفة الإنسانية، وضمانة أساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030 في بناء اقتصاد معرفي قائم على البحث العلمي الرصين والابتكار المسؤول.

المراجع

المراجع العربية

بدر، أحمد محمد. (2021). *أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية* (ط. 3). القاهرة: دار الفكر العربي.

العمرى، خالد بن عبدالله. (2022). دور لجان أخلاقيات البحث العلمي في تعزيز جودة البحوث الأكاديمية في الجامعات السعودية. *المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية*، 15(2)، 45-78.

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2023). *المبادئ الأخلاقية للذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية*. الرياض: سدايا.

نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية. (2021). الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/19 وتاريخ 1443/2/9 هـ. *هيئة الخبراء بمجلس الوزراء*.

الزهراني، فاطمة سعيد. (2023). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على سلوك المستهلك الإلكتروني في المملكة العربية السعودية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 28(4)، 112-145.

المراجع الأجنبية

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

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford: Oxford University Press.

Resnik, D. B. (2020). *The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting People, Advancing Science, Promoting Trust*. Cham: Springer International Publishing.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Floridi, L., & Cows, J. (2022). A Unified Framework of Five Principles for AI Ethics. *Harvard Data Science Review*, 4(1), 1-15.

World Medical Association. (2013). *Declaration of Helsinki: Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects*. WMA General Assembly.

تعهد الباحث بالالتزام بالأخلاقيات الأكاديمية وجودة البحث العلمي

اسم الباحث/ة: رهدف سلامة الرشيدى

الرقم الجامعي: 253002381

البرنامج الأكاديمي: ماجستير التسويق الرقمي

عنوان البحث: : اثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تجربة العميل وانعكاسها على السلوك الشرائي لدى مستخدمى متجر نون الإلكتروني في المملكة العربية السعودية

انطلاقاً من مسؤوليتي الأكاديمية والمهنية كباحث في مجال التسويق الرقمي، أتعهد بأن هذا البحث يمثل نتاج جهدي العلمي الخاص، وأن جميع مراحل قد أنجزت وفق المعايير الأخلاقية والمنهجية المعتمدة في البحث العلمي.

كما أؤكد التزامي بما يلي:

1. إعداد موضوع الدراسة وصياغة أهدافها وأسئلتها البحثية بصورة مستقلة وفي إطار التوجيه الأكاديمي المسموح به.
 2. الالتزام بتوثيق جميع المصادر والمراجع والأفكار المقتبسة وفق الأساليب العلمية المعتمدة وعدم استخدام أي مادة علمية دون الإشارة إلى مصدرها.
 3. المحافظة على دقة البيانات والمعلومات المستخدمة في الدراسة وعدم تحريفها أو تعديلها أو إخفاء أي نتائج قد تؤثر في موضوعية البحث.
 4. الالتزام بالمعايير الأخلاقية عند جمع البيانات وتحليلها واستخدامها، خاصة فيما يتعلق بالبيانات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي.
 5. استخدام البرامج والأدوات التقنية والذكاء الاصطناعي بوصفها وسائل مساندة للبحث فقط، دون أن تكون بديلاً عن الجهد العلمي أو التحليل الفكري للباحث.
 6. احترام حقوق الملكية الفكرية لجميع الأفراد والمؤسسات والجهات العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
 7. تحمل المسؤولية الكاملة عن جميع النتائج والاستنتاجات والتوصيات الواردة في هذا البحث.
- وأقر بأن أي إخلال بما سبق يعد مخالفة للأنظمة الأكاديمية واللوائح المنظمة للدراسات العليا، وأتحمل كامل المسؤولية المترتبة على ذلك.

اسم الباحث/ة: رهدف سلامة الرشيدى

التوقيع: 

التاريخ: 22...../6.../2026 م