

عنوان التقرير

أثر رضا العملاء على ولاء العملاء دراسة تطبيقية على عملاء شركة STC في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

هلا عماد احمد عزيز

إشراف/

دعبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

## المقدمة

تعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تضمن نزاهة العملية البحثية ومصادقية نتائجها. ويقصد بها مجموعة المبادئ والمعايير التي توجه الباحث أثناء تنفيذ البحث العلمي، بما يحقق الأمانة العلمية ويحفظ حقوق المشاركين ويضمن سلامة البيانات المستخدمة. وتزداد أهمية الالتزام بأخلاقيات البحث في الدراسات الميدانية التي تعتمد على جمع البيانات من الأفراد، مثل دراسة أثر رضا العملاء على ولاء العملاء لدى شركة STC في مدينة الرياض. ويهدف هذا التقرير إلى توضيح مبادئ أخلاقيات البحث العلمي والقضايا المرتبطة بها، مع تطبيقها على موضوع الدراسة الحالية.

## أهمية أخلاقيات البحث العلمي

. تسهم أخلاقيات البحث العلمي في تعزيز الثقة بنتائج الدراسات العلمية وضمان مصداقيتها. كما تساعد على حماية المشاركين من أي أضرار محتملة، وتحافظ على سرية معلوماتهم الشخصية. وفي مجال التسويق وإدارة الأعمال، تمثل الأخلاقيات عاملاً مهماً لضمان صحة البيانات التي يتم جمعها من العملاء، مما ينعكس على جودة النتائج والقرارات المستندة إليها. كما أن الالتزام بالأخلاقيات يعزز من موثوقية الدراسة ويزيد من إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير الأداء المؤسسي.

## المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

### 1. الأمانة العلمية

يقصد بها نقل المعلومات والنتائج بدقة دون تحريف أو تلاعب، مع الإشارة إلى المصادر الأصلية.

مثال:

عند استخدام دراسات سابقة حول رضا العملاء أو ولاء العملاء، يجب توثيقها وفق أسلوب APA وعدم نسب أفكار الباحثين الآخرين إلى الباحث نفسه.

## 2. النزاهة

تعني الالتزام بالصدق في جميع مراحل البحث وعدم تغيير النتائج بما يخدم أهدافاً شخصية.

مثال:

إذا أظهرت نتائج الاستبيان انخفاض مستوى رضا العملاء عن بعض خدمات STC، فيجب عرض النتائج كما هي دون تعديل.

## 3. الموضوعية

يقصد بها تجنب التحيز أثناء جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها.

مثال:

عدم التأثير على إجابات المشاركين من خلال توجيه أسئلة توجي بإجابة معينة.

## 4. السرية

تعني حماية المعلومات الشخصية للمشاركين وعدم الكشف عنها.

مثال:

عدم تسجيل أسماء العملاء المشاركين في الاستبيان والاكتفاء بترميز الاستجابات.

## 5. الموافقة المستنيرة

يقصد بها إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة والحصول على موافقتهم قبل المشاركة.

مثال:

توضيح أن المشاركة في الاستبيان اختيارية وأن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

## القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

### 1. الانتحال العلمي

هو استخدام أفكار أو نصوص الآخرين دون الإشارة إلى مصادرها.

مثال:

نسخ أجزاء من دراسات سابقة عن رضا العملاء دون توثيقها.

### 2. تزوير البيانات

يحدث عندما يقوم الباحث بإضافة أو تعديل البيانات بشكل غير حقيقي.

مثال:

إدخال استجابات وهمية للاستبيان لزيادة حجم العينة.

### 3. التحيز

يتمثل في التأثير على النتائج بسبب توجهات الباحث الشخصية.

مثال:

اختيار عملاء راضين فقط عن خدمات STC واستبعاد العملاء غير الراضين.

#### 4. انتهاك الخصوصية

يحدث عند الكشف عن بيانات المشاركين دون إذنتهم.

مثال:

نشر أرقام هواتف العملاء أو معلوماتهم الشخصية.

#### 5. تضارب المصالح

يحدث عندما تتأثر موضوعية الباحث بمصالح شخصية أو مادية.

مثال:

قيام الباحث بإخفاء نتائج سلبية عن الشركة لتحقيق منفعة شخصية.

## القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تلعب لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB) دوراً مهماً في مراجعة الدراسات والتأكد من التزامها بالمعايير الأخلاقية. كما توفر أدلة التوثيق العلمي مثل APA إطاراً واضحاً لضمان احترام حقوق الملكية الفكرية وتوثيق المصادر بطريقة صحيحة. وتسهم هذه اللوائح في حماية المشاركين وتحسين جودة الأبحاث العلمية.

### التطبيق العملي على موضوع البحث

يعد هذا الجزء من أهم أجزاء التقرير، وفيما يلي تطبيق مبادئ أخلاقيات البحث العلمي على دراسة "أثر رضا العملاء على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على عملاء شركة STC في مدينة الرياض":

#### أولاً: جمع البيانات

سيتم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني يوجه إلى عملاء شركة STC في مدينة الرياض، مع توضيح الهدف العلمي للدراسة.

#### ثانياً: الموافقة المستنيرة

سيتم تضمين مقدمة في الاستبيان توضح هدف الدراسة وطبيعة المشاركة، مع التأكيد أن المشاركة اختيارية بالكامل.

#### ثالثاً: السرية وحماية البيانات

لن يتم طلب أسماء المشاركين أو أي معلومات تعريفية مباشرة، وسيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط مع حفظها في ملفات آمنة.

#### رابعاً: تجنب التحيز

سيتم توزيع الاستبيان على عينة متنوعة من العملاء لضمان تمثيل مختلف الفئات العمرية والمهنية وعدم التأثير على إجابات المشاركين.

#### خامساً: المخاطر المحتملة

لا توجد مخاطر جسدية أو نفسية متوقعة من المشاركة في الدراسة، حيث تقتصر المشاركة على الإجابة عن أسئلة تتعلق بتجربة العملاء مع خدمات STC.

#### سادساً: الأمانة العلمية

سيتم عرض النتائج الفعلية للدراسة كما هي دون تعديل أو تحريف، مع توثيق جميع المصادر المستخدمة وفق أسلوب APA.

ومن خلال الالتزام بهذه المبادئ يمكن ضمان إجراء الدراسة بطريقة أخلاقية تسهم في الوصول إلى نتائج موثوقة حول العلاقة بين رضا العملاء وولائهم لشركة STC.

### الخاتمة

أظهرت هذه الدراسة أهمية الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في جميع مراحل العملية البحثية، بدءاً من جمع البيانات وحتى عرض النتائج. كما تبين أن تطبيق مبادئ الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة يسهم في تعزيز مصداقية الدراسات العلمية. وفي الدراسة الحالية المتعلقة بأثر رضا العملاء على ولاء العملاء لدى شركة STC في مدينة الرياض، يعد الالتزام بهذه المبادئ ضرورياً لضمان الحصول على نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها في تطوير الخدمات وتعزيز ولاء العملاء.

## المراجع.

1. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Sage Publications
2. Resnik, D. B. (2020). The Ethics of Research with Human Subjects. Springer
3. American Psychological Association. (2020). Publication Manual of the American Psychological Association (7th ed.). American Psychological Association
4. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students (8th ed.). Pearson
5. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis (8th ed.). Cengage Learning