

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال



أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية بالتطبيق على بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

محمد إبراهيم بن عبيد

الرقم الجامعي: ٢٥٣٠٠٠٨٣٥

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

المقدمة

يُعدّ البحث العلمي أحد أهم الركائز التي تقوم عليها نهضة الأمم وتطور المجتمعات، إذ يمثل الأداة الرئيسية لإنتاج المعرفة وتطويرها وتوظيفها في خدمة الإنسان وحلّ مشكلاته. ومع تنامي الإنتاج البحثي على المستويين الأكاديمي والمهني، أصبحت الحاجة ملحة إلى وجود منظومة من القيم والمبادئ التي تضبط مسار الباحث وتوجّه سلوكه، وهو ما يُعرف بـ"أخلاقيات البحث العلمي" (Research Ethics) "فالباحث الجاد لا يكفيهِ امتلاك الأدوات المنهجية والإحصائية، بل يحتاج إلى التحلي بمنظومة قيمية تحكم تعامله مع البيانات والأفراد والمصادر العلمية على حدٍ سواء.

وتُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة من المبادئ والقيم والمعايير التي تنظّم سلوك الباحث أثناء قيامه بإجراء البحث، بدءًا من اختيار الموضوع ومرورًا بجمع البيانات وتحليلها وانتهاءً بنشر النتائج، بما يضمن صدق المعرفة العلمية واحترام كرامة المشاركين وحقوقهم" (العساف، ٢٠٢٠). ويرى (Resnik 2020) أن أخلاقيات البحث تتمثل في "المعايير التي تميّز بين السلوك المقبول وغير المقبول في الممارسة البحثية، وتستند إلى قيم كونية مثل الصدق والموضوعية والاحترام والمسؤولية الاجتماعية."

ولم تعد أخلاقيات البحث العلمي ترفًا أكاديميًا أو شأنًا فرديًا يخص الباحث وحده، بل أصبحت شرطًا جوهريًا لقبول البحوث في الدوريات المحكمة، ومعياريًا أساسيًا تستند إليه لجان الترقية الأكاديمية ولجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards – IRB) في الجامعات ومراكز البحث حول العالم. وقد تعاضمت أهمية هذه المنظومة في ظل التطور التكنولوجي الراهن، خاصة مع انتشار أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي التي فتحت آفاقًا جديدة أمام الباحثين، لكنها في الوقت نفسه أوجدت تحديات أخلاقية غير مسبقة تتعلق بمصادقية المحتوى المنتج وحقوق الملكية الفكرية.

ويهدف هذا التقرير إلى تقديم رؤية متكاملة حول أخلاقيات البحث العلمي من خلال استعراض مفاهيمها وأهميتها، ومناقشة مبادئها الأساسية، وتحليل أبرز القضايا الأخلاقية المرتبطة بها، ثم الانتقال إلى التطبيق العملي لهذه المبادئ على موضوع الدراسة الحالية الخاصة بأثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية بالتطبيق على بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية. وتتبع أهمية هذا التطبيق من كون الدراسة تتعامل مع بيانات بشرية مستقاة من موظفين في قطاع حساس هو القطاع المصرفي، وهو ما يستوجب التزامًا صارمًا بالضوابط الأخلاقية في كل مرحلة من مراحل البحث.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتجلى أهمية أخلاقيات البحث العلمي في كونها الضامن الأول لمصادقية النتائج البحثية وموثوقيتها. فالبحث الذي يفقر إلى الالتزام الأخلاقي يفقد قيمته العلمية مهما كانت الأدوات الإحصائية المستخدمة فيه دقيقة، لأن الشك في نزاهة الباحث ينعكس مباشرة على الشك في صحة بياناته واستنتاجاته. ومن ثم، فإن الأخلاقيات تمثل البنية التحتية القيمة التي تقوم عليها المعرفة العلمية المتراكمة.

وتتعدد أوجه أهمية أخلاقيات البحث العلمي، ويمكن إجمالها فيما يلي:

أولاً، حماية المشاركين في البحث: حيث تضمن الأخلاقيات أن لا يتعرض أيّ من المشاركين في الدراسة لأي ضرر مادي أو معنوي أو نفسي نتيجة مشاركتهم. ويتحقق ذلك من خلال الحصول على موافقتهم المستنيرة قبل البدء في جمع البيانات، وضمان سرية المعلومات التي يدلون بها، وعدم استخدامها لأغراض أخرى غير الأغراض البحثية المعلنة (بدر، 2019).

ثانياً، ضمان موثوقية النتائج العلمية: فالباحث الذي يلتزم بالأمانة العلمية في جمع البيانات وتحليلها يقدم نتائج يمكن الاعتماد عليها في بناء قرارات إدارية واقتصادية واجتماعية. أما البحث الذي تشوبه ممارسات غير أخلاقية مثل تزوير البيانات أو التلاعب بها، فإنه يؤدي إلى نتائج مضلّة قد تترتب عليها قرارات خاطئة ذات تكلفة عالية. ثالثاً، حماية المجتمع من المخرجات الضارة: إذ إن البحوث التي تُجرى دون ضوابط أخلاقية قد تُنتج معارف أو تطبيقات تضر بالأفراد والمجتمعات، خاصة في المجالات الحيوية مثل الطب والاقتصاد والتكنولوجيا. ومن الأمثلة التاريخية الشهيرة على ذلك تجربة "تاسكيجي" في الولايات المتحدة، التي أُجريت على مرضى السل من ذوي البشرة السمراء دون علمهم أو موافقتهم، والتي أدت إلى صدور تشريعات صارمة لتنظيم أخلاقيات البحث على البشر. (Resnik, 2020).

رابعاً، تعزيز الثقة بين الباحثين والمجتمع الأكاديمي: حيث تُسهم الأخلاقيات في بناء جسور من الثقة بين الباحث ومجتمعه الأكاديمي ومجتمعه المحلي، وهو ما ينعكس على استمرارية تمويل البحوث ودعمها مؤسسياً.

خامساً، حماية حقوق الملكية الفكرية: من خلال التوثيق الأمين للمصادر والاعتراف بجهود الباحثين السابقين، مما يحفظ للجميع حقوقهم الفكرية ويُشجّع على الإبداع والابتكار.

سادساً، دعم التراكم المعرفي: حيث إن البحث الأخلاقي يُبنى على أبحاث سابقة ويفتح الطريق لأبحاث لاحقة، في سلسلة معرفية متصلة لا يمكن أن تستمر إلا في وجود التزام أخلاقي صارم من جميع الباحثين.

وفي السياق المصرفي الذي تتناوله الدراسة الحالية، تكتسب أخلاقيات البحث أهمية مضاعفة، لأن البيانات التي تُجمع من موظفي البنوك قد تتعلق بمعلومات حساسة حول أنظمة العمل والسياسات الداخلية والتقنيات المستخدمة، وهو ما يستوجب درجة عالية من الحرص على سرية المعلومات وعدم استخدامها بطرق قد تُلحق الضرر بالمؤسسة أو بالأفراد العاملين فيها.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

ترتكز أخلاقيات البحث العلمي على منظومة من المبادئ المترابطة التي تشكّل في مجملها الإطار القيمي للممارسة البحثية، ومن أهم هذه المبادئ:

أولاً: مبدأ الأمانة العلمية (Scientific Honesty)

يُعدّ هذا المبدأ حجر الزاوية في البحث العلمي، ويعني التزام الباحث بالصدق في جميع مراحل بحثه، بدءاً من صياغة الفرضيات ومروراً بجمع البيانات وتحليلها وانتهاءً بعرض النتائج. ويتضمن هذا المبدأ عدم تحريف البيانات أو اختلاقتها أو حذف ما يتعارض منها مع توقعات الباحث. (Resnik, 2020) ومن الأمثلة التطبيقية: أن يقوم

الباحث في الدراسة الحالية بعرض جميع الاستجابات التي وردت من موظفي بنك الإنماء كما هي، حتى تلك التي قد لا تدعم فرضياته حول الأثر الإيجابي للذكاء الاصطناعي.

ثانيًا: مبدأ النزاهة (Integrity)

يتعلق هذا المبدأ بالاستقامة الأخلاقية للباحث في تعامله مع زملائه ومع المؤسسات البحثية ومع المشاركين في الدراسة. ويشمل ذلك الوفاء بالالتزامات والوعود التي يقطعها الباحث، وعدم إخلاله بأي تعهدات مرتبطة بسرية المعلومات أو بطرق استخدامها (العساف، ٢٠٢٠). فمثلاً، إذا تعهد الباحث للموظفين بعدم ذكر أسمائهم في الدراسة، فإن النزاهة تقتضي الالتزام التام بهذا التعهد، حتى لو طلب منه أحد ذلك لاحقاً.

ثالثًا: مبدأ الموضوعية (Objectivity)

يقصد بالموضوعية تجرّد الباحث من أهوائه الشخصية وميوله الفكرية أثناء إجراءاته للبحث، بحيث يكون حكمه على البيانات قائماً على ما تكشفه فعلاً لا على ما يرغب هو في الوصول إليه. ويُعدّ التحيز أحد أكبر التهديدات لهذا المبدأ، سواء كان تحيزاً في اختيار العينة أو في تفسير النتائج (بدر، ٢٠١٩). ومن الأمثلة على ذلك: أن يتجنب الباحث في الدراسة الحالية اختيار موظفين من فئة معينة فقط (مثل المؤيدين للتحويل الرقمي) لأن ذلك سيؤدي إلى نتائج غير ممثلة لواقع البنك.

رابعًا: مبدأ السرية (Confidentiality)

يعني هذا المبدأ التزام الباحث بحماية المعلومات التي يحصل عليها من المشاركين، وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث دون إذنهم، واستخدامها فقط للأغراض البحثية المعلنة. (Israel, 2020) ومن التطبيقات العملية: أن يقوم الباحث بتشفير الاستبانات أو ترميزها بأرقام بدلاً من الأسماء، وتخزين البيانات في ملفات محمية بكلمات مرور، وإتلاف البيانات الأولية بعد انتهاء الفترة المحددة للاحتفاظ بها.

خامسًا: مبدأ الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

يُلزم هذا المبدأ الباحث بإطلاع المشاركين في الدراسة على جميع المعلومات المتعلقة بالبحث قبل مشاركتهم فيه، بما في ذلك أهداف البحث، وطبيعة المعلومات المطلوبة، والوقت المتوقع للمشاركة، وأي مخاطر محتملة، وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات. ويجب أن تكون الموافقة طوعية تمامًا ومبنية على فهم كامل (Resnik, 2020). ومن الأمثلة: أن يُرفق الباحث في مقدمة الاستبانة فقرة توضح هذه المعلومات، ويمنح المشارك حرية القبول أو الرفض دون أي ضغط.

سادسًا: مبدأ احترام كرامة الإنسان (Respect for Human Dignity)

يتمثل هذا المبدأ في تعامل الباحث مع المشاركين باحترام تام، بصرف النظر عن خلفياتهم الاجتماعية أو الثقافية أو الدينية، وعدم استخدام أساليب تتضمن إذلالاً أو إكراهاً أو تلاعباً نفسياً.

سابعًا: مبدأ المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility)

يستلزم هذا المبدأ أن يكون الباحث واعياً بالتأثيرات المحتملة لبحثه على المجتمع، وأن يسعى إلى أن تكون مخرجات بحثه ذات نفع عام، وأن يتجنب إجراء بحوث قد تُلحق ضرراً بفئات اجتماعية معينة.

✍️ القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

رغم وضوح المبادئ الأخلاقية، إلا أن الممارسة البحثية تشهد العديد من القضايا والإشكاليات التي تتطلب من الباحث وعياً متقدماً وحذراً دائماً، ومن أبرز هذه القضايا:

أولاً: الانتحال العلمي (Plagiarism)

يُعدّ الانتحال العلمي من أخطر القضايا الأخلاقية، ويعني نسبة أفكار أو نصوص أو نتائج بحثية إلى الباحث رغم أنها في الحقيقة من إنتاج باحث آخر، دون الإشارة إلى مصدرها الأصلي. وللانتحال صور متعددة، منها: النسخ الحرفي دون توثيق، وإعادة الصياغة دون الإشارة إلى المصدر، والاستيلاء على أفكار الآخرين، وحتى الانتحال الذاتي وهو إعادة نشر الباحث لأعماله السابقة باعتبارها جديدة (الشمري، ٢٠٢١). ومن الأمثلة الواقعية: قضية الباحث الكوري الشهير "هوانغ وو سوك" الذي تم فضح تزويره لأبحاثه في مجال الاستنساخ عام ٢٠٠٥، مما أدى إلى فصله من جامعة سيؤول وسحب أبحاثه من المجلات العلمية. ولمواجهة هذه الظاهرة، طوّرت الجامعات أنظمة برمجية متقدمة مثل Turnitin و iThenticate لاكتشاف الانتحال.

ثانياً: تزوير البيانات وتلفيقها (Data Fabrication and Falsification)

يُقصد بتزوير البيانات اختلاق نتائج لم تُجرَ عليها أي تجربة فعلية، أما التلفيق فيعني تعديل البيانات الحقيقية بحذف ما لا يتوافق مع توقعات الباحث أو إضافة بيانات وهمية. ومن الأمثلة الافتراضية على ذلك في سياق الدراسة الحالية: لو قام باحث بحذف الاستبانة التي تُظهر استجابات سلبية تجاه استخدام الذكاء الاصطناعي في بنك الإنماء، أو قام بإدخال بيانات وهمية لرفع معامل الارتباط، فهذا يُعدّ تلفيقاً للبيانات ينسف القيمة العلمية للدراسة بالكامل.

ثالثاً: التحيز البحثي (Research Bias)

يحدث التحيز عندما يميل الباحث، عن قصد أو عن غير قصد، إلى الوصول إلى نتائج معينة، ويظهر في عدة صور: تحيز اختيار العينة، وتحيز صياغة الأسئلة بطريقة موجهة، وتحيز تفسير النتائج. ومن الأمثلة: أن يصيغ الباحث سؤالاً في الاستبانة بصيغة "ألا توافق على أن الذكاء الاصطناعي يحسّن جودة الخدمات؟"، فهذه الصياغة موجهة للإجابة بالموافقة، وتُعدّ مخالفة للموضوعية.

رابعاً: انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

يتمثل هذا الانتهاك في كشف معلومات شخصية عن المشاركين دون إذنتهم، أو ربط البيانات بهوياتهم بطريقة تسمح بالتعرف عليهم. ومثال ذلك في الدراسة الحالية: لو قام الباحث بنشر أسماء موظفي بنك الإنماء الذين شاركوا في الاستبانة مع إجاباتهم الفردية، فهذا انتهاك صريح لخصوصيتهم وقد يُعرّضهم لمشكلات وظيفية.

خامساً: تضارب المصالح (Conflict of Interest)

ينشأ تضارب المصالح عندما تكون للباحث مصالح شخصية أو مالية أو مهنية قد تؤثر على موضوعيته في إجراء البحث أو تفسير نتائجه. ومن الأمثلة: لو كان الباحث الذي يدرس فاعلية تقنية معينة في بنك الإنماء يمتلك أسهمًا في الشركة الموردة لهذه التقنية، فهذا تضارب مصالح يجب الإفصاح عنه.

سادسًا: إساءة استخدام السلطة (Authorship Abuse)

يتجلى ذلك في إدراج أسماء أشخاص لم يشاركوا فعليًا في البحث (Ghost Authorship)، أو حذف أسماء باحثين شاركوا فعليًا (Honorary Authorship)، أو ترتيب الأسماء بشكل لا يعكس الإسهام الحقيقي.

سابعًا: التحديات الأخلاقية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي التوليدي

برزت في السنوات الأخيرة قضية جديدة تتعلق باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي مثل ChatGPT وغيرها في كتابة البحوث، وما يطرحه ذلك من تساؤلات حول الأمانة العلمية ومدى مسؤولية الباحث عن المحتوى المنتج آليًا. (Floridi, 2023) فاستخدام هذه الأدوات لتلخيص مراجع أو صياغة فقرات دون الإفصاح عن ذلك يُعدّ شكلاً حديثاً من أشكال انتهاك أخلاقيات البحث.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

سعت المؤسسات العلمية حول العالم إلى وضع قواعد ولوائح تنظم الممارسة البحثية وتضمن التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية، ومن أبرز هذه القواعد:

أولاً: لجان أخلاقيات البحث المؤسسية (Institutional Review Boards – IRB)

تُعدّ هذه اللجان الأداة الرئيسية للرقابة على البحوث في الجامعات ومراكز البحث، وتتولى مراجعة بروتوكولات البحوث قبل البدء في تنفيذها للتأكد من التزامها بالمعايير الأخلاقية، خاصة تلك التي تتعلق بالبحوث على البشر. وتتمتع هذه اللجان بصلاحيات رفض البحوث التي لا تستوفي الشروط الأخلاقية، أو اشتراط تعديلها قبل الموافقة عليها. (Israel, 2020) وفي السياق السعودي، تُلزم هيئة تقويم التعليم والتدريب وكذلك وزارة التعليم جميع الجامعات بإنشاء مثل هذه اللجان.

ثانيًا: دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA Publication Manual)

يُعدّ هذا الدليل من أهم المراجع التي تضع معايير دقيقة للكتابة الأكاديمية، بما في ذلك قواعد التوثيق والاقتباس وحماية حقوق المشاركين. ويستخدمه ملايين الباحثين حول العالم، خاصة في تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية والإدارية. (American Psychological Association, 2020)

ثالثًا: إعلان هلسنكي (Declaration of Helsinki)

صدر هذا الإعلان عن الجمعية الطبية العالمية عام ١٩٦٤ وخضع لتعديلات متعددة، ويُعدّ المرجع الدولي الأهم في تنظيم البحوث الطبية على البشر، لكن مبادئه امتدت لتُطبّق في مجالات بحثية أخرى.

رابعًا: تقرير بلمونت (Belmont Report)

صدر هذا التقرير في الولايات المتحدة عام 1979، ويرتكز على ثلاثة مبادئ أساسية: احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة. ويُعدّ مرجعاً أساسياً لمعظم لجان أخلاقيات البحث حول العالم.

خامساً: ميثاق نزاهة البحث العلمي السعودي

أصدرت هيئة المدن والمناطق التقنية (KACST) والجامعات السعودية ميثاق محلية تنظم البحث العلمي وتُلزم الباحثين بالمعايير الدولية مع مراعاة الخصوصية الثقافية للمجتمع السعودي.

وتكمن أهمية هذه القواعد في كونها توفر مرجعية موحدة يحتكم إليها الباحثون والمحكمون وصناع القرار، كما تحمي حقوق المشاركين وتضمن نزاهة المخرجات البحثية، وتسهم في رفع مستوى الثقة بالمؤسسات الأكاديمية محلياً ودولياً.

التطبيق العملي على موضوع البحث

ينتقل هذا الجزء من العرض النظري إلى التطبيق العملي للمبادئ الأخلاقية على دراسة "أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية بالتطبيق على بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية"، وذلك من خلال استعراض كيفية مراعاة الباحث للضوابط الأخلاقية في كل مرحلة من مراحل الدراسة.

أولاً: في مرحلة اختيار الموضوع وصياغة المشكلة

حرص الباحث على اختيار موضوع ذي قيمة علمية وعملية، يخدم القطاع المصرفي السعودي ويتواءم مع توجهات رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو التحول الرقمي. وقد تم التأكد من أن الموضوع لم يُدرَس سابقاً بالشكل نفسه على بنك الإنماء، مما يضمن إسهاماً معرفياً أصيلاً. كما تمت صياغة المشكلة البحثية بحيادية تامة، دون الانطلاق من فرضية مسبقة بإثبات الأثر الإيجابي، بل بصياغتها كسؤال علمي قابل للإثبات أو النفي.

ثانياً: في مرحلة مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

التزم الباحث بالأمانة العلمية في توثيق جميع الدراسات التي رجع إليها، سواء كانت عربية أو أجنبية، وذلك وفق أسلوب APA المعتمد. وحرص على عدم النقل الحرفي للنصوص دون إشارة، وعلى إعادة الصياغة مع توثيق المصدر، وعرض آراء الباحثين السابقين بأمانة دون تحوير أو اقتطاع. كما حرص على تقديم تعقيب موضوعي على الدراسات السابقة يُبرز أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية، والإشارة إلى الفجوة البحثية التي يسعى البحث إلى سدّها.

ثالثاً: في مرحلة تصميم أداة الدراسة

تم تصميم الاستبانة بعبارات واضحة ومحايدة، تتجنّب التوجيه أو الإيحاء بإجابة معينة. وقد تم عرض الاستبانة في صورتها المبدئية على المشرف الأكاديمي وعدد من المحكمين المتخصصين للتأكد من الصدق الظاهري وسلامة الصياغة العلمية واللغوية، وذلك تطبيقاً لمبدأ الموضوعية. كما تم اختبار ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وبلغت قيمته 0.947، وهي قيمة مرتفعة تعكس درجة عالية من الموثوقية.

رابعاً: في مرحلة جمع البيانات

تم تطبيق مبدأ الموافقة المستنيرة من خلال إرفاق مقدمة في الاستبانة توضح للمشاركين أهداف الدراسة، والجهة التي يُجرى البحث لصالحها (جامعة ميدأوشن)، وأن البيانات ستُستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً، مع التأكيد على سرية المعلومات الواردة. كما تم منح المشاركين الحرية الكاملة في القبول أو الرفض دون أي ضغط أو إلزام، وأُتيح لهم الانسحاب من المشاركة في أي مرحلة دون تبعات. وقد تم توزيع الاستبانات على عينة من ٥٠ موظفاً من العاملين في بنك الإنماء، بما يشمل المديرين التنفيذيين ورؤساء الأقسام والموظفين في الإدارات المختلفة، وذلك لضمان تمثيل شامل لمجتمع الدراسة.

خامساً: في الحفاظ على السرية وحماية الخصوصية

التزم الباحث بعدم طلب أي بيانات تكشف هوية المشاركين، حيث اقتصرَت البيانات الديموغرافية على الجنس والمؤهل والعمر وسنوات الخبرة والمستوى الوظيفي وطبيعة العمل، دون ذكر أسماء أو أرقام وظيفية. كما تم تخزين الاستبانات المعبأة في ملفات محمية، ولن يُسمح بالاطلاع عليها لأي طرف خارج فريق البحث، وستُتلف بعد الانتهاء من مناقشة الرسالة وفق المدة المحددة في لوائح الجامعة.

سادساً: في مرحلة تحليل البيانات

اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي SPSS في معالجة البيانات بطرق علمية موضوعية، دون أي تدخل يدوي يُغيّر من النتائج. وقد عُرضت جميع النتائج كما أظهرها التحليل الإحصائي، بما في ذلك العبارات التي حصلت على متوسطات أقل، دون انتقائية أو إخفاء. كما تم استخدام اختبارات إحصائية مناسبة (معامل الارتباط، الانحدار الخطي، ألفا كرونباخ) لضمان دقة النتائج.

سابعاً: في مرحلة عرض النتائج ومناقشتها

التزم الباحث بالموضوعية في تفسير النتائج، وربطها بالدراسات السابقة دون مبالغة في تأكيد الفرضيات. كما تمت الإشارة إلى حدود الدراسة المتعلقة بحجم العينة (٥٠ مفردة) واقتصارها على بنك واحد، مما يُمثّل اعترافاً أُميئاً بمحدودية التعميم، وهو ما يتماشى مع مبدأ النزاهة العلمية.

ثامناً: في توثيق المراجع

تم توثيق جميع المراجع العربية والأجنبية وفق أسلوب APA، مع الحرص على الاستناد إلى مراجع حديثة (معظمها خلال الفترة 2020-2025) ومتنوعة (كتب، رسائل ماجستير، دوريات محكمة، تقارير مؤسسية)، مما يعكس عمق المراجعة الأدبية وأمانة التوثيق.

تاسعاً: في إدارة المخاطر المحتملة

لم تتطو الدراسة على مخاطر صحية أو نفسية أو مادية على المشاركين، باعتبارها دراسة تعتمد على الاستبانة الورقية ضمن بيئة العمل الطبيعية. ومع ذلك، حرص الباحث على عدم طرح أي أسئلة قد تُسبب إحراجاً للمشاركين أو تتعلق بمعلومات سرية عن البنك، مكتفياً بقياس آرائهم العامة حول استخدام الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات.

عاشراً: الإفصاح عن عدم وجود تضارب مصالح

يُقرّ الباحث بعدم وجود أي تضارب مصالح مالي أو وظيفي يتعلق بهذه الدراسة، وأن الهدف منها هو خدمة الغرض الأكاديمي وتقديم توصيات عملية تُفيد القطاع المصرفي السعودي.

الخاتمة

تناول هذا التقرير موضوع أخلاقيات البحث العلمي باعتباره ركيزة جوهرية لضمان جودة المعرفة العلمية وموثوقيتها وأثرها الإيجابي على المجتمع. وقد اتضح من خلال العرض النظري أن الأخلاقيات ليست مجرد قواعد شكلية يلتزم بها الباحث، بل هي منظومة قيمية متكاملة تتغلغل في جميع مراحل البحث، بدءًا من اختيار الموضوع ومرورًا بجمع البيانات وتحليلها وانتهاءً بنشر النتائج. وقد استعرض التقرير المبادئ الأساسية التي تقوم عليها أخلاقيات البحث، مثل الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة، إلى جانب القضايا الأخلاقية الرئيسية التي قد يواجهها الباحث، مثل الانتحال وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح والتحديات الحديثة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي التوليدي.

كما تمّت الإشارة إلى القواعد واللوائح المنظّمة لهذه الأخلاقيات على المستويين الدولي والمحلي، وما تقوم به لجان أخلاقيات البحث (IRB) ودليل APA وإعلان هلسنكي وتقرير بلمونت وميثاق نزاهة البحث السعودي من دور محوري في ضبط الممارسة البحثية وتعزيز المسؤولية الأخلاقية.

وفي الجزء التطبيقي، تمت محاولة إسقاط هذه المبادئ على دراسة الباحث الحالية حول أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات البنكية في بنك الإنماء بالمملكة العربية السعودية، من خلال توضيح آليات احترام المبادئ الأخلاقية في كل مرحلة من مراحل البحث: من تصميم الاستبانة بعبارات محايدة، إلى موافقة المستنيرة من موظفي البنك المشاركين، وحفظ سرية بياناتهم، وتحليل النتائج بموضوعية تامة، وتوثيق المراجع بأمانة، وعرض الحدود البحثية بصدق.

ويخلص التقرير إلى أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ليس عبئًا إضافيًا على الباحث، بل هو قيمة مضافة ترفع من جودة بحثه ومصداقيته، وتسهم في تعزيز ثقة المجتمع الأكاديمي والمؤسسي في مخرجاته. كما يُوصي التقرير بأن تكون أخلاقيات البحث مكونًا أساسيًا في برامج الدراسات العليا، وأن يُولي الباحثون اهتمامًا خاصًا بالتحديات الأخلاقية المستجدة، خاصة تلك المرتبطة بالتقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، التي تطرح إشكاليات لم تكن مطروحة من قبل وتستوجب وعيًا متجددًا والتزامًا مستمرًا بالقيم الأكاديمية الأصيلة.

وفي ضوء التطور المتسارع للممارسة البحثية، يبقى الباحث مطالبًا بالاطلاع المستمر على المستجدات في مجال أخلاقيات البحث، والتفاعل البنّاء مع لجان الأخلاقيات في الجامعات، وتطوير وعيه الذاتي بالقضايا الأخلاقية، انطلاقًا من قناعة راسخة بأن المعرفة الحقيقية لا تُبنى إلا على أساس متين من النزاهة والأمانة واحترام الإنسان.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- بدر، أحمد محمد. (2019). *أصول البحث العلمي ومناهجه*. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- الشمري، هدى علي. (٢٠٢١). الانتحال العلمي في البحوث الأكاديمية: المفهوم والأسباب وسبل المواجهة. *مجلة الدراسات التربوية والنفسية*، ١٥(2)، ١١٢-١٣٨.
- العساف، صالح بن حمد. (2020). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* (ط. ٥). الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- العنزي، فهد مرزوق. (٢٠٢٢). أخلاقيات البحث العلمي في الجامعات السعودية: دراسة تحليلية في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، ٣٨(1)، ٤٥-٧٢.
- محمود، حسن أحمد. (٢٠٢٣). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أخلاقيات النشر العلمي: تحديات ومقترحات. *مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة*، ١٢٢(٣)، ٢٠١-٢٢٨.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Floridi, L. (2023). AI as agency without intelligence: On ChatGPT, large language models, and other generative models. *Philosophy & Technology*, 36(1), 15-28. <https://doi.org/10.1007/s13347-023-00621-y>
- Israel, M. (2020). *Research ethics and integrity for social scientists: Beyond regulatory compliance* (2nd ed.). London: SAGE Publications.
- Resnik, D. B. (2020). *The ethics of research with human subjects: Protecting people, advancing science, promoting trust*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing.
- World Medical Association. (2018). *WMA Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects*. Retrieved from <https://www.wma.net/>