

عنوان التقرير: رضا العملاء

إعداد الطالب/ رائد عبدالله القاضي

إشراف/
د. عبدالرحيم نادر

السنة الثالثة _ الفصل الثاني 2026

جدول المحتويات

1.1	المقدمة	2
1.2	أهمية أخلاقيات البحث العلمي	3
1.3	المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث	4
1.4	القضايا الأخلاقية في البحث العلمي	5
1.5	القواعد واللوائح المنظمة للبحث	6
1.6	التطبيق العملي على موضوع البحث	7
1.7	الخاتمة	9
1.8	المراجع	10

1.1 المقدمة:

تعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها العملية البحثية، إذ تمثل مجموعة المبادئ والقيم التي توجه سلوك الباحث أثناء جميع مراحل البحث العلمي، بدءًا من اختيار موضوع الدراسة وجمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى عرض النتائج وتوثيق المراجع. وتسهم هذه الأخلاقيات في تعزيز مصداقية البحوث العلمية وضمان نزاهتها، كما تحمي حقوق المشاركين وتحافظ على سرية معلوماتهم وخصوصيتهم.

وتزداد أهمية الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في الدراسات التي تعتمد على جمع البيانات من الأفراد، مثل دراسات رضا العملاء، حيث يتطلب الأمر الحصول على موافقة المشاركين، وضمان سرية بياناتهم، واستخدام المعلومات التي يقدمونها لأغراض البحث العلمي فقط. كما أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية يساعد في بناء الثقة بين الباحث والمشاركين ويعزز دقة النتائج وموضوعيتها.

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهم مبادئه، مع بيان كيفية تطبيق هذه المبادئ عملياً في دراسة تتناول رضا العملاء، بما يضمن تحقيق التوازن بين الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة وبين المحافظة على حقوق المشاركين وخصوصيتهم.

العميل هو متلقي المنتج والمستفيد من منافعه، ويُعد العنصر الأساسي في النظام التسويقي، حيث تتكرر عملية الشراء من المكان نفسه كلما شعر بالحاجة إلى المنتج، كما أن رد فعله تجاه المنتج يُعد مؤشراً مهماً لتقييمه (عبيدات وآخرون (2014)

رضا العميل هو درجة الرضا التي يشعر بها العملاء تجاه الأداء المدرك للمنتج أو الخدمة مقارنة بتوقعاتهم المسبقة، ويهدف إلى تحقيق التوافق بين توقعات العميل والأداء الذي تقدمه المؤسسة (ميرزا، 2013)

يمثل رضا العميل استجابة عاطفية للتجارب التي يمر بها العميل من خلال المنتجات أو الخدمات المقدمة له من المنظمة، وتنتج هذه الاستجابة عن عملية التقييم والإدراك المعرفي للأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة (الصميدعي وآخرون، 2008)

يعبر سلوك العميل ورضاه عن مجموعة الأعمال والتصرفات التي يقوم بها الأفراد أثناء العملية الشرائية، والتي تعد استجابة للمحفزات البيئية والعوامل الذهنية (Alsamydai et al., 2012). بهدف تحقيق الإشباع والرضا وتلبية الاحتياجات والرغبات

1.2 أهمية أخلاقيات البحث العلمي:

تعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها العملية البحثية، إذ تسهم في ضمان النزاهة والموضوعية والدقة في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها. كما تساعد الباحث على الالتزام بالصدق العلمي وتجنب الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي أو تزوير البيانات أو تحريف النتائج.

وتبرز أهمية أخلاقيات البحث العلمي في تعزيز مصداقية البحوث وموثوقية نتائجها، حيث يؤدي التزام الباحث بالمبادئ الأخلاقية إلى زيادة الثقة في النتائج التي يتوصل إليها وإمكانية الاعتماد عليها في تطوير المعرفة العلمية واتخاذ القرارات المناسبة. كما تسهم هذه الأخلاقيات في حماية حقوق المشاركين والمحافظة على خصوصية معلوماتهم وسريتها، مما يعزز الثقة بين الباحث والمجتمع.

لذلك فإن أخلاقيات البحث العلمي تعد عنصراً أساسياً لضمان جودة البحث العلمي وتحقيق الفائدة المرجوة منه، كما أنها تسهم في خدمة المجتمع من خلال إنتاج معرفة علمية موثوقة يمكن الاستفادة منها في معالجة المشكلات وتطوير مختلف المجالات (عبيدات وآخرون، 2014؛ أبو علام، 2020)

1.3 المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي:

1- الأمانة العلمية

تعني التزام الباحث بالصدق في نقل المعلومات وتوثيق المصادر وعدم نسب أفكار الآخرين إليه مثال: توثيق أي فكرة أو تعريف مأخوذ من الدراسات السابقة داخل البحث بشكل صحيح.

2- النزاهة العلمية

تعني الالتزام بعدم التلاعب أو تغيير البيانات أو النتائج وعرضها كما هي دون تحريف مثال: عرض نتائج الاستبيان كاملة دون حذف النتائج غير المتوافقة مع توقعات الباحث. (Creswell, 2018).

3- الموضوعية

تعني اعتماد الباحث على البيانات والحقائق العلمية في التحليل والتفسير دون تحيز شخصي مثال: تفسير نتائج رضا العملاء بناءً على الأرقام والإحصائيات فقط.

4- السرية

تعني الحفاظ على خصوصية بيانات المشاركين وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي مثال: استخدام رموز بدل أسماء العملاء في الاستبيان.

5- الموافقة المستنيرة

تعني إبلاغ المشاركين بطبيعة البحث وأهدافه والحصول على موافقتهم قبل المشاركة. مثال: توضيح أن المشاركة اختيارية وأن البيانات تستخدم لأغراض البحث فقط.

1.4 القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

1- الانتحال العلمي

هو قيام الباحث باستخدام أفكار أو نصوص أو نتائج تخص باحثين آخرين دون توثيق المصدر الأصلي، مما يعد مخالفة صريحة للأمانة العلمية
مثال: نسخ فقرة من دراسة سابقة حول رضا العملاء دون الإشارة إلى صاحبها

2- تزوير البيانات

يقصد به قيام الباحث بتغيير أو اختلاق بيانات أو نتائج البحث بما يتوافق مع رغباته أو فرضياته، وهو من أخطر المخالفات الأخلاقية
مثال: تعديل نتائج استبيان رضا العملاء لإظهار أن جميع العملاء راضون رغم وجود نتائج سلبية

3- التحيز في البحث

هو تأثر الباحث بأرائه الشخصية أو توقعاته أثناء جمع البيانات أو تحليلها مما يؤدي إلى نتائج غير دقيقة
مثال: تفسير نتائج رضا العملاء بشكل إيجابي فقط لأن الباحث يتوقع نتائج جيدة مسبقاً

4- انتهاك الخصوصية

يعني الكشف عن معلومات المشاركين أو استخدامها دون إذنهم أو بطريقة لا تحافظ على سريتهم
مثال: نشر أسماء أو بيانات العملاء المشاركين في الاستبيان دون موافقتهم

5- تضارب المصالح

يحدث عندما تتعارض مصالح الباحث الشخصية أو المالية مع موضوع البحث، مما قد يؤثر على حيادية النتائج
مثال: تعديل نتائج الدراسة لصالح جهة معينة تربطها علاقة بالباحث

1.5 القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث:

تُعد القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي إطارًا أساسيًا يهدف إلى ضبط العملية البحثية وضمان التزام الباحثين بالمبادئ الأخلاقية، بما يحافظ على حقوق المشاركين ويرفع من موثوقية النتائج العلمية.

دورًا مهمًا في مراجعة البحوث قبل تنفيذها، حيث تتأكد من (IRB) تلعب لجان أخلاقيات البحث العلمي توافق الدراسة مع المعايير الأخلاقية مثل الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين، وضمان سرية بياناتهم، وعدم تعريضهم لأي ضرر أثناء جمع البيانات. وفي دراسة رضا العملاء، يتم التأكد من أن المشاركين يشاركون بشكل طوعي في الاستبيان، وأن بياناتهم تُستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

من أهم الإطارات (APA) كما تُعد المعايير الدولية مثل دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس التي تنظم كتابة الأبحاث العلمية، من خلال ضبط أسلوب التوثيق والاقتباس وتنظيم المراجع، مما يضمن الدقة والشفافية في عرض الدراسات المتعلقة برضا العملاء ومقارنة نتائجها بالدراسات السابقة.

وتكمن أهمية هذه القواعد واللوائح في أنها تضمن تنظيم البحث العلمي في دراسة رضا العملاء بشكل أخلاقي ومنهجي، وتحمي المشاركين من أي انتهاك لخصوصيتهم، كما تساهم في رفع جودة البحث وزيادة موثوقية نتائجه وإمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات

1.6 التطبيق العملي على موضوع البحث:

يتم تطبيق أخلاقيات البحث العلمي في دراسة رضا العملاء من خلال مجموعة من الإجراءات العملية التي تضمن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية أثناء جمع البيانات وتحليلها.

يتم جمع البيانات باستخدام استبانة موجهة لعملاء الخدمة، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية بالكامل ولا يوجد أي إجبار على الإجابة. كما يتم توضيح هدف الدراسة للمشاركين قبل البدء في تعبئة الاستبانة لضمان حصولهم على موافقة مستنيرة.

وضمن سرية بياناتهم وعدم تعرضهم لأي ضرر (Flick, 2018).

كما يتم الحفاظ على سرية وخصوصية المشاركين من خلال عدم طلب أسماء أو معلومات شخصية، والاكتفاء بالبيانات الضرورية فقط للدراسة. ويتم استخدام المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، مع عرض النتائج بشكل إجمالي دون الإشارة إلى هوية أي مشارك.

ويتم الالتزام بالموضوعية والدقة في تحليل البيانات دون أي تعديل أو تحريف للنتائج، بحيث تعكس النتائج الفعلية مستوى رضا العملاء بشكل واقعي. كما يتم مراعاة عدم وجود أي مخاطر أو أضرار على المشاركين، حيث إن الاستبانة لا تتضمن أسئلة حساسة أو محرجة.

وبذلك يتم تطبيق مبادئ أخلاقيات البحث العلمي بشكل عملي أثناء دراسة رضا العملاء، مما يضمن جودة البحث وموثوقية نتائجه.

1.7 الخاتمة:

تناول موضوع هذه التقرير أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها في تنظيم العملية البحثية وضمان نزاهة وموثوقية النتائج. كما تم توضيح مفهوم رضا العملاء وربطه بتطبيقات البحث العلمي، إضافة إلى عرض المبادئ الأساسية للأخلاقيات مثل الأمانة العلمية، النزاهة، الموضوعية، السرية، والموافقة المستنيرة.

وتوصل التقرير إلى أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يسهم بشكل كبير في رفع جودة البحث وزيادة موثوقية نتائجه، كما يحمي حقوق المشاركين ويعزز الثقة في المخرجات العلمية. كذلك تم توضيح القضايا الأخلاقية في البحث العلمي وكيف يمكن أن تؤثر سلبيًا على مصداقية الدراسة في حال عدم الالتزام بها.

وفي الختام، يؤكد هذا التقرير على أهمية الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في الدراسات المستقبلية لما لها من دور أساسي في دعم البحث العلمي وضمان دقته وموثوقيته وخدمته للمجتمع

1.8 المراجع:

المراجع العربية:

أبو علام، رجاء محمود. (2020). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. دار النشر للجامعات، القاهرة.

عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وكايد، عبد الحق. (2014). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر، عمان.

المراجع الأجنبية:

- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Neuman, W. L. (2014). Social research methods: Qualitative and quantitative approaches. Pearson.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). Research ethics for social scientists. SAGE Publications.
- Flick, U. (2018). An introduction to qualitative research. SAGE Publication