

أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقاتها في دراسة الجودة الشاملة في
تحقيق رضا العملاء في شركة أرامكو السعودية

إعداد الطالبة/ سماهر حسين احمد العقيل

إشراف
د/ عبدالرحيم نادر

العام الدراسي
2026

تُعد أخلاقيات البحث العلمي منظومة من المبادئ والقواعد الناظمة لسلوك الباحث في جميع مراحل العملية البحثية، بدءاً من اختيار الموضوع وصياغة المشكلة، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بنشر النتائج ومناقشتها. ولا تقتصر هذه الأخلاقيات على كونها قيوداً شكلية أو إجراءات روتينية تُفرض على الباحث، بل هي جوهر العملية العلمية ذاتها وضامناتها الحقيقي، إذ إن البحث الذي يفتقر إلى الالتزام الأخلاقي يفقد قيمته العلمية والمعرفية بصرف النظر عن دقة أدواته أو تطور أساليبه الإحصائية. وتتبع أهمية أخلاقيات البحث العلمي من كونها تحمي ثلاثة أطراف رئيسية في آن واحد: الباحث نفسه من الوقوع في أخطاء قد تمس مصداقيته ومستقبله الأكاديمي، والمجتمع العلمي الذي يعتمد على نتائج الأبحاث المنشورة كأساس للبناء المعرفي التراكمي، والمشاركين أو الأطراف التي يُجرى عليها البحث ويُستمد منها البيانات، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات. ويهدف هذا التقرير إلى تقديم عرض شامل ومنهجي لمفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها ومبادئها الأساسية والقضايا الأخلاقية المرتبطة بها، والقواعد واللوائح المنظمة لها، مع تطبيق عملي لهذه المبادئ على بحث ميداني حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء في شركة أرامكو السعودية، بما يعكس فهماً تطبيقياً لا نظرياً فقط لهذا الموضوع الحيوي.

ولا يمكن فهم أخلاقيات البحث العلمي بمعزل عن السياق التاريخي الذي أفرز الحاجة إلى تقنينها وصياغتها في صورة مدونات ومواثيق رسمية؛ فقد شكّلت بعض الانتهاكات الجسيمة التي وقعت في تاريخ البحث العلمي، خصوصاً في مجالات الطب والعلوم الاجتماعية، نقطة تحول جوهريّة دفعت المؤسسات الأكاديمية والمنظمات الدولية إلى التحرك نحو وضع أطر تنظيمية صارمة تحمي المشاركين في البحوث وتضمن نزاهة العملية العلمية برمتها. ومنذ ذلك الحين، تطورت هذه الأطر تدريجياً لتشمل ليس فقط البحوث التي تُجرى على البشر مباشرة، بل أيضاً البحوث التي تتعامل مع بيانات حساسة تخص أفراداً أو مؤسسات، كالاستبانات الميدانية والمقابلات والدراسات التطبيقية في بيئات الأعمال.

ومن المهم التمييز بين ثلاثة مستويات متكاملة تتداخل فيما بينها لتشكل المنظومة الأخلاقية الكاملة للبحث العلمي: المستوى الفردي المتعلق بضمير الباحث الشخصي وقيمه الذاتية، والمستوى المؤسسي المتمثل في اللوائح والسياسات التي تضعها الجامعات ومراكز البحث لمراقبة الالتزام الأخلاقي، والمستوى المهني المتجسد في المعايير والمواثيق التي تتبناها الجمعيات العلمية والمجالات المحكّمة في تخصصات معينة. وتتكامل هذه المستويات الثلاثة لتشكل نظاماً رقابياً متعدد الطبقات يصعب على أي باحث تجاوزه دون أن يتعرض لمساءلة أو مراجعة في إحدى هذه المستويات على الأقل، وهو ما يفسر التشديد المتزايد على هذا الجانب في برامج إعداد الباحثين الجدد بالجامعات حول العالم.

2. أهمية الأخلاقيات البحث العلمي

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية بالغة لكونها العمود الفقري الذي تقوم عليه مصداقية المعرفة الإنسانية المتراكمة. فالبحث العلمي بطبيعته نشاط تراكمي يبني فيه كل باحث على ما سبقه من نتائج، وإذا شابته هذه النتائج شبهة التزوير أو التحريف أو الإهمال المنهجي، فإن الأثر السلبي لا ينحصر في الدراسة المعنية وحدها، بل يمتد لينخر في جسد البناء المعرفي بأكمله، ويُضِلُّ الباحثين اللاحقين الذين يعتمدون على تلك النتائج المغلوطة كمنطلق لأبحاثهم.

وترتبط أخلاقيات البحث ارتباطاً وثيقاً بمصداقية النتائج وجودتها؛ فالالتزام بالأمانة العلمية والشفافية في عرض البيانات ومناقشتها، بصرف النظر عن توافقها مع فروض الباحث المسبقة، هو ما يمنح النتائج البحثية قوتها التفسيرية ويجعلها قابلة للتعميم والتطبيق. كما تلعب هذه الأخلاقيات دوراً جوهرياً في حماية المجتمع من الأضرار المحتملة التي قد تنتج عن استخدام نتائج بحثية غير دقيقة في صياغة السياسات العامة، أو في اتخاذ قرارات طبية أو اقتصادية أو اجتماعية مصيرية. ومن هنا فإن ربط الأخلاقيات بموثوقية البحث العلمي ليس ترفاً فكرياً، بل هو شرط أساسي لاستمرار الثقة المجتمعية في المؤسسات العلمية والأكاديمية ومخرجاتها.

وعلى مستوى المؤسسات البحثية والجامعات، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث يحمي سمعة المؤسسة ومكانتها العلمية، إذ إن أي فضيحة أخلاقية متعلقة بانتحال أو تزوير بيانات تنسب إلى باحث منتسب لمؤسسة معينة تنعكس سلباً على تصنيف هذه المؤسسة وثقة الجهات الداعمة والممولة بها، وقد تمتد تأثيراتها لتشمل سحب درجات علمية أو إلغاء نشر أبحاث سابقة. كذلك، فإن الجهات المانحة والممولة للبحوث، سواء كانت حكومية أو خاصة، تشترط بصورة متزايدة وجود ضمانات أخلاقية واضحة كشرط أساسي لتمويل أي مشروع بحثي، بما يعكس أن الالتزام الأخلاقي تحوّل من مجرد قيمة مضافة إلى شرط جوهري للحصول على فرص البحث والتمويل أصلاً.

وفي السياق العملي وقطاع الأعمال على وجه التحديد، تزداد أهمية الأخلاقيات البحثية حين تتعلق الدراسات بقياس آراء العملاء أو الموظفين أو الشركاء، نظراً لأن هذه الفئات غالباً ما تكون في وضع غير متكافئ مع الجهة الباحثة أو الممولة للبحث، وقد تتأثر إيجاباتهم بمخاوف من تبعات قد تطرأ على علاقتهم التجارية أو الوظيفية. وبالتالي فإن الضمانات الأخلاقية في هذا النوع من الدراسات لا تخدم فقط الجانب الأكاديمي للبحث، بل تضمن أيضاً الحصول على بيانات صادقة وغير منحازة تعكس الواقع الفعلي، وهو ما يصب في مصلحة الجهة المبحوثة نفسها حين تسعى إلى تحسين أدائها بناءً على نتائج موثوقة لا مجاملات أو إجابات متحفظة.

3_ المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تعد أخلاقيات البحث العلمي مجموعة من المبادئ الأساسية التي تنظم سلوك الباحث أثناء جميع مراحل الدراسة، بدءاً من تصميم البحث وصولاً إلى نشر النتائج وتهدف هذه المبادئ إلى ضمان النزاهة العلمية وحماية حقوق المشاركين، وتعزيز موثوقية النتائج

أولاً: الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بالصدق والدقة في جميع مراحل بحثه، من عرض البيانات كما هي دون تحريف أو انتقاء مخل، إلى توثيق المصادر التي استند إليها بدقة، والإقرار بجهود الآخرين دون انتحالها. فعلى سبيل المثال، إذا توصل باحث في دراسة استقصائية إلى نتائج لا تدعم فرضيته الأساسية، فإن الأمانة العلمية تقتضي عرض هذه النتائج بصراحة ومناقشة أسبابها المحتملة، بدلاً من حذفها أو التلاعب بها لتبدو متوافقة مع التوقعات المسبقة. ويمتد مبدأ الأمانة العلمية أيضاً إلى الإفصاح عن حدود الدراسة وقيودها المنهجية بصراحة، كصغر حجم العينة أو محدودية أداة القياس المستخدمة، بدلاً من تضخيم قابلية النتائج للتعميم بصورة تتجاوز ما تسمح به البيانات الفعلية. كما يشمل هذا المبدأ الأمانة في توزيع الفضل العلمي بين جميع المشاركين في إنتاج البحث، بحيث يُذكر كل من ساهم في جمع البيانات أو تحليلها أو كتابة النص النهائي، بالترتيب وبالقدر الذي يعكس حجم مساهمته الفعلية، دون إقحام أسماء لم تساهم فعلياً في العمل البحثي أو إغفال أسماء ساهمت فيه بصورة جوهرية.

ثانياً: الموضوعية

تعد الموضوعية إلى ضرورة تجرد الباحث من ميوله وأحكامه المسبقة عند تصميم البحث وتحليل بياناته وتفسير نتائجه، والاعتماد على الحقائق والبراهين بدلاً من الانطباعات الشخصية. ومثال توضيحي على ذلك: باحث يدرس أثر برنامج تدريبي طورته شركته بنفسه، فالموضوعية تقتضي منه أن يقيم فعالية البرنامج بمعايير محايدة وأدوات قياس موثوقة، حتى لو كانت النتائج أقل إيجابية مما كان يتوقع أو يرغب. وتتجلى الموضوعية بصورة خاصة في مرحلتي تصميم أداة البحث وتفسير نتائجه؛ فعند صياغة أسئلة الاستبانة مثلاً، يجب أن تُصاغ الأسئلة بلغة متوازنة لا تحمل في طياتها توجيهاً ضمنيّاً نحو إجابة معينة، وأن تتاح للمشارك خيارات متنوعة تعكس تدرجاً حقيقياً في الرأي بدلاً من خيارات ثنائية متطرفة. وفي مرحلة التفسير، تقتضي الموضوعية الامتناع عن انتقاء النتائج التي تدعم فرضية الباحث وتجاهل أو التقليل من شأن النتائج المخالفة لها، والإقرار بأن بعض النتائج قد تكون غير حاسمة أو متناقضة، وأن هذا في ذاته نتيجة علمية مشروعة يجب توصيلها بنفس الدرجة من الوضوح.

ثالثاً: السرية

يُلزم مبدأ السرية الباحث بحماية خصوصية المشاركين في الدراسة وعدم الكشف عن هويتهم أو بياناتهم الشخصية دون إذن صريح، مع ضمان عدم استخدام المعلومات المُجمعة في غير الغرض البحثي المحدد. ومثال على ذلك: عند إجراء استبانة على عملاء شركة لقياس رضاهم، يجب على الباحث تجميع البيانات وعرضها بشكل إحصائي مُجمّع لا يتيح التعرف على هوية أي مُجيب بعينه، خاصة إذا تضمنت الاستبانة آراء نقدية تجاه الشركة. ولا تنحصر السرية في حماية الاسم الصريح للمشارك فقط، بل تتسع لتشمل أي تفصيل أو مجموعة تفاصيل قد تتيح عند تجميعها، التعرف على هوية المشارك بصورة غير مباشرة، كالجمع بين القسم الوظيفي والمنصب وسنوات الخبرة في عرض واحد لمشارك ضمن عينة صغيرة. ويستدعي هذا من الباحث التخطيط المسبق لكيفية تخزين البيانات وحمايتها تقنياً، عبر استخدام رموز ترفيمية بدلاً من الأسماء، وتقييد صلاحية الوصول إلى الملفات الخام على فريق البحث الأساسي فقط، وتحديد مدة زمنية للاحتفاظ بالبيانات قبل إتلافها بصورة آمنة، بما يتوافق مع متطلبات الجهة الأكاديمية المشرفة على البحث.

رابعاً: الموافقة المستنيرة

تعني الموافقة المستنيرة وجوب إعلام المشاركين في البحث بطبيعة الدراسة وأهدافها والمخاطر أو الفوائد المحتملة منها، وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت، والحصول على موافقتهم الصريحة والطوعية قبل جمع أي بيانات منهم. فمثلاً، قبل توزيع استبانة على موظفي قسم معين في شركة، يجب إخبارهم بالغرض من الاستبانة وكيفية استخدام بياناتهم، وأن مشاركتهم اختيارية ولا تترتب عليها أي تبعات وظيفية إن رفضوا المشاركة. وتتطلب الموافقة المستنيرة الحقيقية أن يكون المشارك في وضع نفسي وذهني يسمح له باتخاذ قرار حر دون أي ضغط مباشر أو غير مباشر، وهو أمر يستحق عناية خاصة حين يكون هناك تفاوت في موقع السلطة بين الباحث والمشارك، كأن يكون الباحث مسؤولاً مباشراً عن المشارك في بيئة العمل، فهنا قد يشعر المشارك بأن رفضه المشاركة، أو إجابته بصدق على أسئلة حساسة، قد يحمل تبعات ضمنية على وضعه الوظيفي، حتى لو لم يصرح الباحث بذلك. ولذلك يُفضل في مثل هذه الحالات أن تتم عملية جمع البيانات عبر وسيط محايد أو بصورة لا تكشف هوية الباحث المباشر، حفاظاً على حرية القرار الفعلية للمشارك لا الشكلية فقط.

4_ القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه البحوث العلمية عدداً من القضايا الأخلاقية التي تؤثر مصداقية النتائج، ومن المهم الالتزام بالمعايير الأخلاقية لتجنبها (وزارة التعليم 2024)

أولاً: الانتحال العلمي

يُقصد بالانتحال العلمي استخدام الباحث لأفكار أو نصوص أو نتائج باحثين آخرين وتقديمها على أنها من إنتاجه الخاص دون توثيق أو إشارة للمصدر الأصلي. ومثال افتراضي: طالب دراسات عليا ينسخ فصلاً كاملاً من أدبيات دراسة سابقة منشورة ويُدّرجه في بحثه دون اقتباس أو توثيق، مما يشكل انتهاكاً جسيماً للملكية الفكرية وأمانة البحث. أبو علام (2021) بقضايا الانتحال والتزوير

ثانياً: تزوير البيانات

يتمثل تزوير البيانات في تلفيق نتائج لم تُجمع فعلياً، أو تعديل البيانات الحقيقية لتتوافق مع نتيجة مرغوبة مسبقاً. ومثال على ذلك: باحث يضيف استجابات وهمية لاستبانة لزيادة حجم العينة المعلن، أو يُعدل قيمة رقمية في جدول النتائج لتعزيز دلالة إحصائية لم تتحقق فعلياً في التحليل الأصلي

ثالثاً: التحيز

يحدث التحيز عندما يتأثر تصميم البحث أو جمع البيانات أو تفسير النتائج بميول الباحث الشخصية أو مصالحه، بشكل يُفقد الدراسة حيادها العلمي. ومثال توضيحي: باحث يصوغ أسئلة استبانة بطريقة توجيهية تدفع المشاركين نحو إجابات إيجابية محددة مسبقاً تجاه جهة ممولة للبحث، بدلاً من صياغة أسئلة محايدة تسمح بتنوع الإجابات.

رابعاً: انتهاك الخصوصية

يتجلى انتهاك الخصوصية في الكشف عن معلومات شخصية أو حساسة خاصة بالمشاركين دون موافقتهم، أو في استخدام بياناتهم بطريقة تنتج التعرف على هويتهم رغم وعود السرية. فمثلاً، نشر دراسة تتضمن اقتباسات حرفية من مقابلات مع موظفين مع ذكر أسماء أقسامهم ومناصبهم بدقة تسمح بتحديد هويتهم، يُعد خرقاً لخصوصيتهم حتى لو لم يُذكر الاسم الصريح.

خامساً: تضارب المصالح

ينشأ تضارب المصالح حين تكون للباحث علاقة مالية أو وظيفية أو شخصية مع الجهة أو الموضوع الذي يبحثه، بما قد يؤثر على حياديته دون إفصاح عن هذه العلاقة. ومثال افتراضي: باحث يعمل موظفاً في الشركة التي يجري عليها دراسة قياس رضا العملاء، فهذا الوضع يستوجب الإفصاح الصريح عن طبيعة هذه العلاقة الوظيفية حتى يتمكن القارئ من تقييم النتائج في سياقها الصحيح.

5_ القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تقوم لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB – Institutional Review Board) بدور رقابي جوهري في المؤسسات الأكاديمية والبحثية، حيث تتولى مراجعة بروتوكولات البحث قبل بدء التنفيذ للتأكد من توافقها مع المعايير الأخلاقية المتعارف عليها، خصوصاً في الدراسات التي تتضمن مشاركين من البشر. وتفحص هذه اللجان عناصر مثل آلية الحصول على الموافقة المستنيرة، وكفاية إجراءات حماية السرية، ومدى تناسب المخاطر المحتملة مع الفوائد العلمية المتوقعة من الدراسة، قبل أن تمنح الباحث الموافقة على المضي قدماً في تنفيذ بحثه.

وإلى جانب الدور الرقابي للجان المؤسسية، تُسهم المعايير الدولية المتعارف عليها، مثل دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA) في التوثيق والكتابة العلمية، في تنظيم العملية البحثية من جانبها الشكلي والمنهجي، بما يضمن الإشارة الدقيقة والمتسقة إلى مصادر المعلومات وحماية حقوق الباحثين الأصليين من الانتحال. وتكمن أهمية هذه القواعد واللوائح مجتمعةً في كونها توفر إطاراً مرجعياً موحداً يسهل على الباحثين الالتزام بالمعايير الأخلاقية بصورة منهجية ومتسقة، بدلاً من تركها لتقدير كل باحث فردي، كما تنجح للمجتمع العلمي والمؤسسات وسيلة موضوعية لمحاسبة الباحثين الذين يخالفون هذه المعايير ومراجعة أعمالهم.

6_ التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا الجزء التطبيق العملي لمبادئ أخلاقيات البحث العلمي على الدراسة الميدانية الموسومة "إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق رضا العملاء في شركة أرامكو السعودية بالمملكة العربية السعودية"، وهي دراسة تعتمد المنهج الوصفي التحليلي وتسعى لاختبار العلاقة السببية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة الأربعة (التركيز على العميل، التحسين المستمر، القيادة الإدارية الفعالة، ومشاركة وتمكين العاملين) ومستويات رضا العملاء، عبر استبانة ميدانية تُوزَّع على عينة عشوائية بسيطة بحجم 384 مفردة من ممثلي الشركات والعملاء والشركاء الاستراتيجيين المتعاقدين مع الشركة. وتمثل هذه الدراسة حالة عملية غنية لتطبيق المبادئ الأخلاقية التي تم استعراضها نظرياً في الأجزاء السابقة من هذا التقرير، نظراً لطبيعة البيانات المطلوب جمعها وحساسية الجهة المبحوثة وكون العينة المستهدفة من فئة بيئة التعاملات بين الشركات (B2B) لا من جمهور المستهلكين العاديين.

أولاً: آلية جمع البيانات والحفاظ على السرية

تعتمد الدراسة على استبانة ميدانية موجهة إلى عملاء وشركاء شركة أرامكو السعودية، مقسمة إلى ثلاثة أجزاء: جزء أول للبيانات الديموغرافية والتنظيمية (نوع العميل، سنوات التعامل، طبيعة النشاط، حجم التعاقد)، وجزء ثانٍ يقيس عشرين عبارة موزعة على أبعاد الجودة الشاملة الأربعة، وجزء ثالث يقيس خمس عشرة عبارة لمؤشرات رضا العملاء، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. وحفاظاً على مبدأ السرية، يجب تصميم الجزء الديموغرافي بصورة لا تتطلب إدراج أسماء المشاركين أو اسم الشركة الممثلة بصريح العبارة أو أي معرّفات مباشرة تتيح التعرف على هوية المُجيب، خصوصاً أن الجمع بين نوع النشاط وحجم التعاقد وسنوات التعامل قد يتيح، في حال عينة محدودة العدد ضمن قطاع ضيق، تخمين هوية الشركة الممثلة. كما يقتضي الأمر تجميع البيانات وتحليلها إحصائياً على مستوى المجموعات الكلية لا الأفراد أو الشركات المنفردة، وتخزين الاستجابات في ملفات مشفرة أو محمية بكلمات مرور، وعدم تمكين أي طرف خارج فريق البحث من الوصول إلى البيانات الخام، مع الإفادة بأن النتائج لن تُستخدم إلا في الأغراض البحثية والأكاديمية المعلنة دون مشاركتها مع أطراف تسويقية أو تجارية أو مع الشركة نفسها بصورة تكشف هوية مُجيب بعينه

ثانياً: الموافقة المستنيرة للمشاركين

يستوجب الالتزام الأخلاقي تضمين الاستبانة مقدمة توضيحية مختصرة تُعرّف المشاركين بهدف الدراسة، والجهة القائمة عليها (طالبة بكلية الإدارة بإشراف أكاديمي)، والوقت التقديري اللازم لتعبئتها، مع التوضيح الصريح بأن المشاركة طوعية بالكامل وأن للمشارك الحق الكامل في الانسحاب أو عدم الإجابة عن أي سؤال يفضل عدم الإفصاح عنه دون أي التزام أو تبعات. ولأن عينة الدراسة المستهدفة تتكون أساساً من مسؤولين تنفيذيين ومديري مشتريات ومديري سلاسل إمداد يمثلون شركاتهم رسمياً، تزداد أهمية توضيح أن آراءهم المُعبّر عنها تمثل تقييماً مهنيّاً للخدمة لا موقفاً شخصياً قد يُحسب عليهم فردياً، وأن نتائج الدراسة ستُعرض في صورة إحصائية مجمّعة لا تنسب أي رأي نقدي إلى شركة أو فرد بعينه. ويُفترض أن تتيح الاستبانة، عند توزيعها إلكترونياً، فرصة واضحة للمشارك لاتخاذ قرار المشاركة بحرية تامة بعد فهمه الكامل لطبيعة الأسئلة، خصوصاً أن بعض العبارات تتعلق بتقييم نقدي لجودة خدمات الشركة التي يتعاملون معها تعاقدياً.

ثالثاً: المخاطر المحتملة وسبل التعامل معها

من أبرز المخاطر المحتملة في سياق هذه الدراسة احتمال تردد بعض ممثلي الشركات العملاء، باعتبارهم في عالقة تعاقدية وتجارية مستمرة مع شركة أرامكو السعودية، في تقديم إجابات نقدية صريحة حول أبعاد القيادة الإدارية أو التحسين المستمر خشية أن يؤثر ذلك سلباً على عالقة شركتهم بالشركة مستقبلاً أو على فرص تجديد العقود، وهو ما يُعرف بأثر التحفظ الناتج عن خشية المشارك من تبعات إجاباته. ولمعالجة هذا الخطر، ينبغي التأكيد الصريح والمتكرر على أن جميع الإجابات ستُعامل بسرية تامة ولن تُربط بأي بيانات تعريفية تكشف هوية المُجيب أو الشركة التي يمثلها بالاسم عند عرض النتائج النهائية، بل ستُعرض في صورة مؤشرات إحصائية مُجمّعة واختبارات فرضيات رقمية فقط (كاختبارات الانحدار المتعدد وتحليل التباين)، دون أي إسناد فردي. كما يجب على الباحثة الإفصاح بوضوح عن صفتها كطالبة باحثة مستقلة لا تعمل لدى شركة أرامكو السعودية ولا ترتبط بها بأي عالقة مصلحة، تجنباً لأي تضارب مصالح يُشكك في حيادية النتائج، وضماناً لموضوعية صياغة فقرات الاستبانة العشرين الخاصة بأبعاد الجودة والخمس عشرة الخاصة برضا العملاء، بحيث تسمح بتنوع الإجابات على مقياس ليكرت دون توجيه ضمني نحو إجابات إيجابية أو سلبية محددة مسبقاً.

وبصورة عامة، فإن تطبيق هذه المبادئ مجتمعةً – من السرية والموافقة المستنيرة إلى الحياد عن تضارب المصالح – على دراسة شركة أرامكو السعودية لا يحمي خصوصية المشاركين فحسب، بل يعزز أيضاً من مصداقية النتائج التي ستُستخدم لاحقاً في قبول أو رفض فرضيات الدراسة وصياغة توصيات تتعلق بتحسين ممارسات الجودة الشاملة، باعتبار أن أي نتيجة مبنية على بيانات غير دقيقة أو مشوبة بالتحيز أو بإجابات متحفظة ستُضعف من قيمتها العملية لصناع القرار في الشركة.

رابعاً: الموضوعية في صياغة أداة القياس وتفسير النتائج

تستوجب الموضوعية في هذه الدراسة تحديداً عناية خاصة بصياغة العشرين عبارة الخاصة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة الأربعة المعتمدة في نموذج الدراسة، وهي التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والقيادة الإدارية الفعالة، ومشاركة وتمكين العاملين، بحيث تُصاغ كل عبارة بصورة محايدة تسمح للمشارك بالتعبير عن تقييمه الحقيقي دون أن تحمل الصياغة في ذاتها افتراضاً مسبقاً بوجود مستوى مرتفع أو منخفض من الالتزام بهذا البعد. كما تقتضي الموضوعية، عند تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية إحصائياً، عرض جميع النتائج بما فيها تلك التي قد تشير إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأحد الأبعاد، أو إلى وجود فجوة بين الأداء الفعلي وتوقعات العملاء في بعض المؤشرات كموثوقية سلاسل الإمداد أو مرونة التعامل التعاقدية، وعدم حصر العرض على النتائج الإيجابية فقط.

ويُستحسن في هذا السياق أن تخضع أداة الدراسة (الاستبانة بأجزائها الثلاثة) لمراجعة أكاديمية مسبقة من المشرف العلمي، وأن تُختبر صدقها الظاهري وثباتها الإحصائي (كمعامل ألفا كرونباخ) على عينة استطلاعية محدودة قبل توزيعها فعلياً على عينة الدراسة الكاملة البالغة 384 مفردة، للتأكد من خلوها من أي صياغات موجهة أو متحيزة، ومن وضوح بنود الموافقة المستنيرة وإجراءات حماية السرية فيها، بما يحقق توافقاً كاملاً بين الإطار النظري لأخلاقيات البحث المستعرض في هذا التقرير وبين التطبيق الميداني الفعلي على أرض الواقع.

تناول هذا التقرير أخلاقيات البحث العلمي بوصفها منظومة جوهرية لا يمكن للعملية البحثية أن تحقق مصداقيتها وقيمتها العلمية دون الالتزام بها. واستُعرضت في هذا السياق أهمية أن هذه الأخلاقيات في حماية مصداقية النتائج والمجتمع العلمي، ثم المبادئ الأساسية المتمثلة في الأمانة العلمية والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة، تلتها أهم القضايا الأخلاقية التي قد تنتهك هذه المبادئ كالانتحال وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح، إضافة إلى استعراض دور اللجان المؤسسية والمعايير الدولية في تنظيم هذه العملية، وصولاً إلى تطبيق عملي ملموس لهذه المبادئ على دراسة ميدانية حقيقية حول إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في شركة أرامكو السعودية.

ويتضح من خلال هذا الاستعراض أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ليس عبئاً إجرائياً يُضاف إلى متطلبات البحث، بل هو الضامن الحقيقي لقيمته وأثره، وأن أي تفريط في هذه المبادئ، مهما بدا طفيفاً، من شأنه أن يقوض الثقة في النتائج ويُضعف من قابليتها للتطبيق والاستفادة منها. ومن هنا تأتي أهمية ترسيخ هذه القيم الأخلاقية في وعي الباحثين منذ بداياتهم الأكاديمية، وجعلها جزءاً لا يتجزأ من ثقافة البحث العلمي في الدراسات المستقبلية على اختلاف مجالاتها وتخصصاتها.

8_ المرجع

- الحسين، عبد الله محمد. (2022). إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات في المنظمات المعاصرة (ط. 3). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار الخرجي للنشر والتوزيع.
- السامرائي، ماجد خليل. (2021). مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم الإدارية. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- أبو علام (2021) بقضايا الانتحال والتزوير
- العساف، صالح بن حمد. (2022). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (ط. 5). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار الزهراء للنشر.
- أبو علام، رجاء محمود. (2021). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية (ط. 8). القاهرة، مصر: دار النشر للجامعات.
- Resnik, D. B. (2020). What is ethics in research and why is it important? National Institute of Environmental Health Sciences