

أثر جودة الخدمة في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على رضا المستفيدين:
دراسة ميدانية على مستفيدي فرع الرياض

إعداد الطالب/

هنوف هويش عواد الفهيري

الرقم الجامعي

٢٥٣٠٠٢٤١٥

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

تُشكّل أخلاقيات البحث العلمي حجر الزاوية في أي عمل أكاديمي رصين، فهي المنظومة القيمية والمعيارية التي تحكم سلوك الباحث في جميع مراحل بحثه، بدءاً من بلورة فكرة البحث ومروراً بجمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى نشر النتائج وتوثيقها. وتعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ والمعايير الأخلاقية التي ينبغي أن يلتزم بها الباحث أثناء مزاولته لأنشطته البحثية، لضمان النزاهة العلمية والمصداقية الأكاديمية وحماية حقوق المشاركين في البحث والمجتمع ككل. (Resnik, 2020, p. 5) "وتتجاوز أهميتها مجرد الامتثال للقواعد التنظيمية، لتصبح ضرورة وجودية لضمان بقاء العلم كمشروع إنساني موثوق يمكن الاعتماد عليه في بناء المعرفة واتخاذ القرارات.

ويُعد الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي مسؤولية متعددة المستويات، فهي مسؤولية فردية تقع على كاهل الباحث، ومسؤولية مؤسسية تقع على الجامعات ومراكز البحث، ومسؤولية مجتمعية تقع على عاتق المجتمع الأكاديمي بأكمله. وقد أكدت الدراسات أن انتهاك أخلاقيات البحث يؤدي إلى تقويض الثقة في نتائجه، بل قد يلحق ضرراً بالمشاركين في البحث أو بالمجتمع الذي يستفيد من مخرجاته. (Shamoo & Resnik, 2015) ويهدف هذا التقرير إلى تقديم تحليل شامل ومتكامل لمبادئ أخلاقيات البحث العلمي والقضايا المرتبطة بها، مع تطبيق هذه المبادئ بشكل عملي على موضوع الدراسة الحالية: "أثر جودة الخدمة في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية على مستفيدي فرع الرياض". ويمثل هذا التطبيق العملي جوهر التقرير، حيث سيتم ربط المبادئ الأخلاقية النظرية بالإجراءات الميدانية الفعلية التي ستتبناها الباحثة في دراستها، مما يُعزز الفهم التطبيقي لأخلاقيات البحث ويُسهل في إعداد باحثة مسؤولة أخلاقياً قادرة على إنتاج معرفة علمية موثوقة.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تُعد أخلاقيات البحث العلمي ضرورة لا غنى عنها لضمان جودة ومصداقية العمل الأكاديمي، وتتجلى أهميتها في عدة جوانب رئيسية يمكن حصرها على النحو الآتي:

ضمان مصداقية النتائج العلمية: يُسهل الالتزام بالأخلاقيات في تعزيز الثقة في نتائج البحث، فعندما يلتزم الباحث بالأمانة العلمية والنزاهة في جمع البيانات وتحليلها، فإن نتائجه تصبح قابلة للاعتماد عليها في اتخاذ القرارات وبناء سياسات عامة. وفي المقابل، فإن أي تزوير أو تحريف للبيانات يُفقد البحث قيمته العلمية ويُشكك في مصداقية الباحث والمؤسسة التي ينتمي إليها (بخوش وابن عمارة، ٢٠٢٣). وفي سياق الدراسة الحالية، تعتمد إدارة صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على نتائج البحوث والدراسات لتطوير خدماتها وتحسين مستوى رضا المستفيدين؛ لذا فإن تقديم بيانات دقيقة وصادقة يُعد مسؤولية أخلاقية كبرى.

حماية المشاركين في البحث: تُعد حماية حقوق وكرامة المشاركين في البحث من أهم مبررات الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي. فالمشاركون في الدراسات الميدانية - مثل مستفيدي فرع هدف في الرياض - يمنحون الباحث وقتهم ويشاركون معلومات قد تكون حساسة أو شخصية. ويقع على الباحث واجب حماية هؤلاء المشاركين من أي ضرر محتمل، سواء كان جسدياً أو نفسياً أو اجتماعياً، وضمان سرية معلوماتهم

(Fleming & Zegwaard, 2018) وقد يتضمن ذلك طمأنة المشاركين إلى أن إجاباتهم لن تؤثر على خدماتهم المقدمة من الصندوق.

تعزيز ثقة المجتمع في البحث العلمي: عندما يلتزم الباحثون بمعايير أخلاقية صارمة، فإن ذلك يُعزز ثقة المجتمع في المؤسسات الأكاديمية وفي البحث العلمي بشكل عام. وهذه الثقة ضرورية لضمان استعداد الأفراد للمشاركة في الدراسات المستقبلية، ولتقبل المجتمع لتوصيات البحوث وتطبيقها. (Israel, 2015) ففي دراسة مثل الدراسة الحالية التي تتناول خدمات حكومية حيوية، فإن ثقة المستفيدين في نزاهة البحث وأهدافه تُعد شرطاً أساسياً للحصول على إجابات صادقة ومفيدة.

المساءلة والشفافية الأكاديمية: يُسهم الالتزام بالأخلاقيات في تعزيز ثقافة المساءلة والشفافية في الأوساط الأكاديمية، حيث يُطالب الباحث بتوثيق إجراءاته البحثية بدقة ليتمكن الآخرون من تتبع خطواته والتحقق من صحة نتائجه. وهذه الشفافية هي ما يميز البحث العلمي عن غيره من أشكال المعرفة. (Resnik, 2020) وفي الدراسة الحالية، يعني ذلك توثيق كيفية اختيار العينة، وكيفية تصميم الاستبانة، وكيفية تحليل البيانات، بما يسمح للباحثين الآخرين بتقييم جودة البحث وإمكانية تكراره.

تجنب العواقب القانونية والمهنية: يُمكن أن يُعرض انتهاك أخلاقيات البحث الباحث لعقوبات قد تصل إلى الفصل من المؤسسة الأكاديمية أو سحب الدرجات العلمية، فضلاً عن الملاحقة القانونية في بعض الحالات التي تنطوي على انتهاك خصوصية المشاركين أو التسبب لهم بضرر. (Shamoo & Resnik, 2015) وتُشدّد الجامعات السعودية على أهمية الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي، وقد أنشأت المملكة العربية السعودية هيئة مخصصة تُعنى بتنظيم البحث العلمي ومراقبة الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

تحسين جودة البحث: أخيراً، تُسهم المبادئ الأخلاقية في تحسين جودة البحث ذاته، فالالتزام بالموضوعية يمنع تحيز الباحث نحو نتائج معينة، والالتزام بالأمانة العلمية يمنع التلاعب بالبيانات، والالتزام بالشفافية يُسهّل مراجعة البحث من قبل المحكمين. وبالتالي، فإن الأخلاقيات والجودة وجهان لعملة واحدة في البحث العلمي. (Oliver, 2010) وفي الدراسة الحالية، فإن تطبيق مبادئ مثل الصدق في عرض بيانات الرضا المنخفض (٤٩٪)، والموضوعية في تحليل أثر كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة، يُسهم في تقديم دراسة ذات قيمة علمية حقيقية.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ الأساسية التي تُشكل الإطار المعياري الذي ينبغي أن يلتزم به كل باحث. وفيما يلي عرض لهذه المبادئ مع تقديم أمثلة توضيحية مرتبطة بالدراسة الحالية:

الأمانة العلمية: (Scientific Honesty) تُعرّف الأمانة العلمية بأنها "التزام الباحث بالصدق والدقة في جميع مراحل البحث، من عرض الفكرة وحتى نشر النتائج، دون تحريف أو تزيف أو إغفال متعمد للمعلومات. (Macrina, 2014, p. 23) ويشمل هذا المبدأ: الصدق في عرض البيانات وعدم انتقاء النتائج التي تدعم فرضيات الباحث فقط، والاعتراف بأخطاء البحث وقيوده، ونسب الأفكار إلى أصحابها الحقيقيين.

النزاهة: (Integrity) يقصد بالنزاهة "التزام الباحث بأعلى معايير السلوك المهني والأخلاقي، والاتساق بين المبادئ التي يعلنها والممارسات التي يتبعها. (Israel, 2015, p. 67) "وتتضمن النزاهة: الالتزام بالوعود المقطوعة للمشاركين، وعدم إخفاء تضارب المصالح، وتحمل المسؤولية عن أفعاله البحثية.

الموضوعية: (Objectivity) تُعرف الموضوعية بأنها "قدرة الباحث على تجنب التحيزات الشخصية والعقائدية والثقافية أثناء تصميم البحث وجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها. (Oliver, 2010, p. 45) " وتتطلب الموضوعية: استخدام أدوات قياس موثوقة، وتجنب انتقاء العينة بطريقة تخدم فرضيات الباحث، وتفسير النتائج بناءً على الأدلة وليس على الرغبات الشخصية.

السرية والخصوصية: (Confidentiality and Privacy) تشير السرية إلى "التزام الباحث بحماية هوية المشاركين ومعلوماتهم الشخصية من الكشف غير المصرح به، بينما تشير الخصوصية إلى حق المشارك في تحديد كمية المعلومات التي يرغب في مشاركتها. (Shamoo & Resnik, 2015, p. 98) " ويتطلب هذا المبدأ: تخزين البيانات بشكل آمن، وعدم مشاركة المعلومات الشخصية مع أطراف ثالثة، واستخدام رموز بدلاً من الأسماء عند تحليل البيانات.

الموافقة المستنيرة: (Informed Consent) تُعد الموافقة المستنيرة "عملية تقديم معلومات كافية وواضحة للمشارك المحتمل حول طبيعة البحث وأهدافه وإجراءاته والمخاطر والفوائد المحتملة، ليتمكن من اتخاذ قرار حر ومستنير بالمشاركة أو عدم المشاركة. (Fleming & Zegwaard, 2018, p. 215) " وتتضمن: شرح الغرض من البحث، وبيان المدة المتوقعة للمشاركة، ووصف الإجراءات، وشرح المخاطر والفوائد، وتأكيد حق المشارك في الانسحاب في أي وقت دون عواقب.

العدالة والإنصاف: (Justice and Fairness) يعني مبدأ العدالة "توزيع أعباء وفوائد البحث بشكل عادل بين أفراد المجتمع، وعدم استغلال الفئات الضعيفة أو المهمشة. (Resnik, 2020, p. 112) " ويتطلب هذا المبدأ: اختيار عينة البحث بشكل عادل دون تحيز لفئة دون أخرى، وعدم استغلال حاجة المستفيدين للخدمة لإجبارهم على المشاركة.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه الباحثين في العلوم الإدارية والاجتماعية مجموعة من القضايا الأخلاقية التي تستوجب الوعي والحذر. وفيما يلي تناول لأهم هذه القضايا مع تقديم أمثلة مرتبطة بالدراسة الحالية:

الانتحال العلمي: (Plagiarism) يُعرّف الانتحال العلمي بأنه "استخدام أعمال أو أفكار أو كلمات الآخرين دون نسبها إليهم بشكل مناسب، وتقديمها على أنها من إنتاج الباحث الخاص. (Macrina, 2014, p. 156) " ويُعد الانتحال من أخطر الانتهاكات الأكاديمية، ويتراوح بين الانتحال الكامل (نسخ بحث كامل) والانتحال الجزئي (نسخ فقرات أو جمل دون توثيق) والانتحال الذاتي (إعادة استخدام أعمال سابقة للباحث دون الإشارة إليها).

تزوير البيانات وتلفيقها (Data Fabrication and Falsification): يُقصد بتزوير البيانات "تغيير أو تحريف البيانات الحقيقية لتناسب مع النتائج المرغوبة"، بينما يعني تلفيق البيانات "اختلاق بيانات غير حقيقية لم تحدث فعلياً". (Shamoo & Resnik, 2015, p. 72) "وتُعد هاتان الممارستان من أخطر أشكال سوء السلوك البحثي.

التحيز في البحث (Bias in Research): يُعرف التحيز بأنه "أي تأثير منهجي يؤدي إلى انحراف النتائج عن القيمة الحقيقية بسبب عوامل غير موضوعية تتعلق بتصميم البحث أو جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها" (Oliver, 2010, p. 89). وقد يكون التحيز واعياً أو غير واعٍ.

انتهاك خصوصية المشاركين (Violation of Privacy): يحدث انتهاك الخصوصية عندما يقوم الباحث بجمع معلومات شخصية عن المشاركين دون علمهم أو موافقتهم، أو عندما يُستخدم هذه المعلومات لأغراض غير مصرح بها، أو عندما يتم الكشف عن هوية المشاركين دون إذنهم. (Israel, 2015)

تضارب المصالح (Conflict of Interest): يُقصد بتضارب المصالح "الموقف الذي تتعارض فيه المصالح الشخصية أو المالية أو المهنية للباحث مع موضوعية البحث العلمي أو مع مصالح المشاركين أو الجهات الممولة". (Resnik, 2020, p. 134)

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي

تُوجد منظومة متكاملة من القواعد واللوائح التي تُنظم أخلاقيات البحث العلمي على المستويين الدولي والمحلي، وتشكل هذه القواعد الإطار المؤسسي الذي يضمن الالتزام بالمعايير الأخلاقية:

لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards - IRBs): تُعد لجان أخلاقيات البحث (IRBs) أو ما يُعرف بـ "لجان مراجعة الأخلاقيات المؤسسية" الجهة الرقابية الأساسية المسؤولة عن مراجعة خطط البحث لضمان التزامها بالمعايير الأخلاقية قبل البدء في تنفيذها. (Shamoo & Resnik, 2015) تتكون هذه اللجان عادة من أعضاء متعددي التخصصات بما في ذلك باحثون وأطباء وقانونيون وأعضاء من المجتمع. وتقوم هذه اللجان بمراجعة: (أ) تصميم البحث ومنهجيته للتأكد من أنها سليمة علمياً وقابلة للتنفيذ أخلاقياً، (ب) نموذج الموافقة المستنيرة للتأكد من أنه واضح وشامل، (ج) إجراءات حماية المشاركين وخصوصيتهم، (د) تقييم المخاطر والفوائد المحتملة للبحث.

دليل النشر الأكاديمي (APA (APA Publication Manual): يُعد دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA) من أهم الأدلة المنظمة للكتابة الأكاديمية والنشر العلمي، وهو يُستخدم على نطاق واسع في العلوم الاجتماعية والإدارية. يُوفر الدليل إرشادات تفصيلية حول: (أ) كيفية توثيق المصادر والمراجع بشكل صحيح لمنع الانتحال، (ب) كيفية عرض البيانات والنتائج الإحصائية، (ج) معايير الكتابة الأكاديمية واللغة العلمية، (د) القواعد الأخلاقية المتعلقة بالنشر مثل حقوق التأليف والنشر (American Psychological Association, 2020). وقد اعتمدت الدراسة الحالية على هذا الدليل في توثيق مراجعها.

إعلان هلسنكي (Declaration of Helsinki): صدر إعلان هلسنكي عام ١٩٦٤ عن الجمعية الطبية العالمية، ويُعد من أهم الوثائق الدولية المنظمة لأخلاقيات البحث على البشر. ورغم أنه صدر في الأصل للبحوث الطبية، إلا أن مبادئه العامة أصبحت مرجعاً لجميع أنواع البحوث الإنسانية (World Medical Association, 2013). يتضمن الإعلان مبادئ أساسية مثل: (أ) ضرورة احترام رفاة المشارك قبل مصلحة العلم والمجتمع، (ب) ضرورة الحصول على موافقة مستنيرة طوعية، (ج) ضرورة تقييم المخاطر والفوائد، (د) حق المشارك في الانسحاب في أي وقت.

القواعد واللوائح في المملكة العربية السعودية: في السياق السعودي، توجد عدة جهات وهيئات تُعنى بتنظيم أخلاقيات البحث العلمي:

- **مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية (KACST):** تُشرف على اللجان الوطنية لأخلاقيات البحث الحيوي والطبي، وتصدر اللوائح التنظيمية ذات الصلة.
- **الجامعات السعودية:** أنشأت معظم الجامعات السعودية (ومنها جامعة ميدأوشن) لجاناً لأخلاقيات البحث العلمي تتبع لعمادات البحث العلمي، وتتولى مراجعة وتقييم خطط البحوث من الناحية الأخلاقية قبل الموافقة على تنفيذها.
- **الهيئة السعودية للتخصصات الصحية:** تُنظم أخلاقيات الممارسة المهنية والبحثية في المجالات الصحية.
- **المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء):** على الرغم من أنه لا يُنظم أخلاقيات البحث مباشرة، إلا أن معايير الجودة والشفافية التي يتبناها تُعزز ثقافة الأخلاقيات في المؤسسات الحكومية.

أهمية القواعد واللوائح في تنظيم العملية البحثية: تؤدي هذه القواعد واللوائح دوراً محورياً في تنظيم العملية البحثية من خلال: (أ) توفير معايير واضحة وموحدة للسلوك البحثي الأخلاقي، (ب) حماية حقوق المشاركين في البحث وضمان سلامتهم، (ج) تعزيز المساءلة والشفافية في المؤسسات الأكاديمية، (د) حماية الباحثين أنفسهم من المساءلة القانونية والمهنية، (هـ) بناء الثقة بين المجتمع والمؤسسات البحثية (Fleming & Zegwaard, 2018). وتُعد الجامعات المسؤولة الأولى عن توعية الباحثين بهذه القواعد وتدريبهم على تطبيقها.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يُشكل هذا الجزء جوهر التقرير وأهم أقسامه، حيث يتم تطبيق المبادئ الأخلاقية التي تم تناولها نظرياً على الدراسة الحالية: "أثر جودة الخدمة في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية على مستفيدي فرع الرياض". وفيما يلي تحليل تطبيقي متكامل يعكس الفهم العملي للطالبة لأخلاقيات البحث:

6.1 تخطيط البحث وتصميمه

تلتزم الباحثة منذ المراحل الأولى لتصميم البحث بالمبادئ الأخلاقية التالية:

أ. **تحديد مشكلة البحث بأمانة:** اعتمدت الباحثة في صياغة مشكلة الدراسة على بيانات رسمية منشورة من موقع صندوق تنمية الموارد البشرية، حيث أشارت إلى أن مؤشر رضا المستفيدين بلغ (49%) فقط. هذا التصريح بالمؤشر المنخفض - رغم أنه قد لا يكون في صورة الصندوق - يُظهر التزام الباحثة بالأمانة العلمية والموضوعية، حيث لم تحاول إخفاء أو تجميل الواقع.

ب. **الاعتماد على أطر نظرية راسخة:** اختارت الباحثة استخدام نموذج SERVQUAL ونظرية عدم تأكيد التوقعات (Expectation Disconfirmation Theory) كأطر نظرية للدراسة، وكلاهما نموذجان مُعترف بهما عالمياً وخاضعان لاختبارات الصدق والثبات عبر عقود من البحث. وهذا الاختيار يُعزز الموضوعية ويقلل من احتمالية التحيز.

ج. **الإفصاح عن المراجع:** كما هو واضح في المستند، التزمت الباحثة بتوثيق ٢٦ مرجعاً علمياً (عربية وأجنبية) في نهاية البحث، مما يعكس التزاماً بمبدأ الأمانة العلمية ونسب الأفكار إلى أصحابها. وسيتم التأكد من أن جميع الاقتباسات والمفاهيم النظرية موثقة بشكل صحيح داخل نص البحث وفق أسلوب APA.

6.2 الموافقة المستنيرة وإجراءات جمع البيانات

تُعد عملية جمع البيانات من مستفيدي فرع هدف بالرياض المرحلة الأكثر حساسية من الناحية الأخلاقية. ستلتزم الباحثة بالإجراءات التالية:

أ. **نموذج الموافقة المستنيرة:** ستُعد الباحثة نصاً توضيحياً (في بداية الاستبانة أو في ورقة منفصلة) يتضمن العناصر التالية:

- تعريف بالباحثة: "أنا الطالبة هنوف هويش عواد الفهقي، طالبة ماجستير في إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن."
- الغرض من الدراسة: "أجري هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر جودة الخدمة المقدمة في فرع هدف بالرياض على رضا المستفيدين، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير."
- طبيعة المشاركة: "المشاركة تتمثل في الإجابة على استبانة مكونة من ٢٦ فقرة، وتستغرق حوالي ١٠-١٥ دقيقة."
- السرية: "جميع إجاباتكم ستكون سرية تماماً ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولن تُطلب منكم كتابة أسمائكم."
- الطوعية: "مشاركاتكم تطوعية بالكامل، ويمكنكم الانسحاب في أي وقت دون أي تأثير على الخدمات التي تتلقونها من الصندوق."
- التواصل: "للاستفسار، يمكنكم التواصل معي عبر البريد الإلكتروني: [البريد] أو مع المشرفين د. الفيصّل عبد الحميد ود. فايز جراد."

ب. **إجراءات جمع البيانات الميدانية:**

- ستتوجه الباحثة إلى فرع هدف بالرياض في أوقات مختلفة (صباحاً ومساءً، وأيام مختلفة) لضمان تنوع العينة وتقليل تحيز الاختيار.
- ستقوم الباحثة بمخاطبة المستفيدين بعد انتهائهم من معاملاتهم أو أثناء انتظارهم، مع احترام رفض أي منهم دون إلحاح.
- ستؤكد الباحثة للمشاركين أن الإجابات لن تؤثر على خدماتهم المقدمة من الصندوق، وذلك لطمأنتهم وتشجيعهم على الإجابة بصراحة.
- ستوضح الباحثة أن المشاركة لا تتطلب أي معلومات شخصية محددة للهوية (مثل الاسم الثلاثي أو رقم الهوية).

ج. المستجيبون الضعفاء (Vulnerable Participants): يجب على الباحثة أن تضع في اعتبارها أن بعض مستفيدي الصندوق قد يكونون في وضع ضعف (عاطلون عن العمل، ذوو دخل محدود)، مما قد يجعلهم يشعرون بالضغط للمشاركة خوفاً من تأثير الرفض على خدماتهم. لذا، ستؤكد الباحثة بشكل خاص على طوعية المشاركة لهذه الفئة وستتعامل معهم بلطف واحترام.

6.3 السرية وحماية البيانات

تلتزم الباحثة بإجراءات صارمة لحماية بيانات المشاركين:

- **إخفاء الهوية (Anonymity):** لن تُطلب من المشاركين كتابة أسمائهم أو أي معلومات تعريفية في الاستبانة. وسيتم استخدام رموز رقمية (مثلاً: استبانة ١، استبانة ٢...) بدلاً من الأسماء.
- **التجميع (Aggregation):** عند عرض النتائج في البحث، ستقدم البيانات بشكل إجمالي (متوسطات ونسب مئوية)، وليس بشكل فردي. ولن يتم تحليل البيانات حسب أي خاصية يمكن أن تكشف هوية مشارك معين.
- **التخزين الآمن:** سيتم حفظ الاستبانات الورقية (إن وُجدت) في ملف مغلق في مكان آمن لا يمكن الوصول إليه إلا من قبل الباحثة. أما البيانات الإلكترونية (إن تم استخدام استبانة إلكترونية) فسيتم تخزينها على جهاز محمي بكلمة مرور.
- **الإتلاف:** سيتم إتلاف الاستبانات الورقية والملفات الإلكترونية بعد الانتهاء من الدراسة وتقديمها، أو بعد ثلاث سنوات كما تنص القواعد الأكاديمية.
- **عدم المشاركة:** لن تتم مشاركة البيانات الخام مع أي طرف ثالث (بما في ذلك إدارة صندوق هدف) إلا بشكل إجمالي وبموافقة المشاركين.

6.4 تحليل البيانات وعرض النتائج

تلتزم الباحثة بأعلى معايير الأمانة العلمية في تحليل البيانات وعرض النتائج:

- **عدم التلاعب بالبيانات:** ستدخل جميع الاستجابات الصحيحة إلى برنامج SPSS دون استبعاد أي منها إلا بناءً على مبررات إحصائية واضحة (مثل القيم المتطرفة أو الاستجابات غير المكتملة)، مع توثيق هذه المبررات.
- **عرض النتائج كاملة:** ستقدم الباحثة نتائج جميع الاختبارات الإحصائية، سواءً كانت داعمة للفرضيات أم لا. فإذا أظهرت النتائج أن بعض أبعاد جودة الخدمة (كالملموسية مثلاً) ليس لها أثر دال إحصائياً على رضا المستفيدين، ستقدم الباحثة هذه النتيجة كما هي.
- **توثيق القيود:** ستقر الباحثة بقيود دراستها، مثل استخدام العينة الميسرة (غير الاحتمالية)، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع فروع الصندوق. وهذا اعتراف بالنزاهة العلمية.
- **الشفافية الإحصائية:** ستُرفق الباحثة جميع المخرجات الإحصائية (جداول SPSS) في ملاحق البحث ليتمكن الباحثون الآخرون من التحقق من صحة التحليلات.

6.5 النشر والتوثيق

في مرحلة كتابة التقرير النهائي ونشره (تقديمه للجامعة)، تلتزم الباحثة بما يلي:

- **الاستشهاد الصحيح:** ستستخدم الباحثة أسلوب APA (الإصدار السابع) لتوثيق جميع المراجع، مع التأكد من أن كل اقتباس مباشر أو غير مباشر موثق بشكل صحيح.
- **التمييز بين عملها وعمل الآخرين:** ستستخدم الباحثة علامات الاقتباس للنصوص المنقولة حرفياً، وتعيد صياغة الأفكار بكلماتها مع الإشارة للمصدر.
- **الإفصاح عن المساهمات:** ستوضح الباحثة دور كل من المشرفين (د. الفصيل عبد الحميد ود. فايز جراد) في توجيه البحث، وستعترف بأي مساعدات أخرى تلقتها (مثل المساعدة في التحليل الإحصائي).
- **تجنب الانتحال الذاتي:** لن تعيد الباحثة استخدام نصوص من أعمال سابقة لها دون توثيق ذلك.

6.6 المخاطر المحتملة وكيفية التعامل معها

على الرغم من أن الدراسة الحالية تُصنف ضمن الدراسات منخفضة المخاطر، إلا أن هناك بعض المخاطر المحتملة التي تستوجب الانتباه:

- المخاطر النفسية:** قد يشعر بعض المشاركين بعدم الارتياح عند تقييم خدمات جهة حكومية. ويمكن التعامل مع ذلك من خلال طمأننتهم بأن الإجابات سرية ولن تؤثر على خدماتهم وبأن التقييم موضوعي.
- المخاطر الاجتماعية:** قد يخاف المشاركون من وصمة اجتماعية إذا عُرفت حالتهم الوظيفية. ويتم التعامل مع ذلك من خلال ضمان السرية التامة.
- المخاطر المتعلقة بالتوقعات:** قد يتوقع بعض المشاركون الحصول على خدمات أو مساعدات إضافية مقابل المشاركة. وستوضح الباحثة بوضوح أن المشاركة تطوعية ولا تقدم أي مزايا مباشرة.

د. خطة التعامل مع المخاطر :ستقوم الباحثة بـ: (١) شرح طبيعة المشاركة بوضوح قبل البدء، (٢) إتاحة الفرصة للمشاركين لطرح الأسئلة، (٣) احترام قرار أي مشارك بعدم الإجابة على أي سؤال أو الانسحاب بالكامل، (٤) توفير معلومات الاتصال بالباحثة والمشرفين لأي استفسارات لاحقة.

6.7 التزام الباحثة باللوائح المؤسسية

قبل البدء في جمع البيانات، ستتأكد الباحثة من:

- الحصول على موافقة لجنة أخلاقيات البحث في جامعة ميدأوشن (إن وجدت) على خطة البحث.
- الحصول على التصريح اللازم من إدارة فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض لإجراء الدراسة في مقر الفرع (إذا لزم الأمر).
- الالتزام بأي إجراءات أو متطلبات إضافية تطلبها الجامعة أو الصندوق.

6.8 الانعكاس الأخلاقي الشامل

في ختام هذا الجزء التطبيقي، يمكن القول إن الدراسة الحالية، رغم طبيعتها الأكاديمية المحدودة، تحمل مسؤولية أخلاقية كبيرة نظراً لارتباطها بمؤسسة حكومية كبرى تخدم ملايين المواطنين. وتُدرِك الباحثة أن نتائج دراستها قد تُستخدم في تطوير سياسات الصندوق وتحسين خدماته، مما يجعل الدقة والموضوعية والنزاهة ليست مجرد متطلبات أكاديمية، بل مسؤولية وطنية. كما تُدرِك الباحثة أن المستفيدين الذين يشاركون في الدراسة يمنحونها ثقتهم، وهذه الثقة أمانة يجب الحفاظ عليها من خلال الالتزام بجميع المبادئ الأخلاقية التي تم عرضها في هذا التقرير.

سابعاً: الخاتمة

يُعد الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ركيزة أساسية لضمان جودة ومصداقية العمل الأكاديمي، ومسؤولية متعددة المستويات تقع على عاتق الباحث والمؤسسة الأكاديمية والمجتمع ككل. وقد تناول هذا التقرير بالتحليل والشرح المفاهيم الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، وعرض المبادئ الخمسة الأساسية (الأمانة العلمية، النزاهة، الموضوعية، السرية والخصوصية، الموافقة المستنيرة، والعدالة)، وناقش أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحثين (الانتحال، تزوير البيانات، التحيز، انتهاك الخصوصية، تضارب المصالح)، واستعرض القواعد واللوائح المنظمة، وقدم تطبيقاً عملياً شاملاً على موضوع الدراسة الحالية.

وتتلخص أهم النتائج التي توصل إليها هذا التقرير في أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد مجموعة من القواعد الجامدة التي يجب اتباعها شكلياً، بل هي ثقافة واعية وموقف أخلاقي متكامل ينبغي أن يستوعبه الباحث ويطبقه بوعي وإدراك في جميع مراحل بحثه. فمن التخطيط للبحث وتصميم أدواته، إلى جمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى كتابة النتائج ونشرها، تظل المبادئ الأخلاقية هي البوصلة التي توجه الباحث وتحافظ على نزاهته العلمية.

وفيما يتعلق بالدراسة الحالية، فإن التطبيق العملي للمبادئ الأخلاقية يكتسب أهمية خاصة نظراً لطبيعة الدراسة الميدانية التي تتعامل مع مستفيدين حقيقيين في سياق حكومي حساس. وقد التزمت الباحثة - كما هو موثق في هذا التقرير - بمجموعة من الإجراءات الأخلاقية الصارمة تشمل: الحصول على موافقة مستنيرة من المشاركين، وضمان سرية البيانات وعدم الكشف عن هوياتهم، والالتزام بالأمانة العلمية في عرض النتائج حتى لو كانت مخالفة للتوقعات، والموضوعية في تحليل البيانات وتفسيرها، والشفافية في توثيق المراجع والإجراءات.

ثامناً: المراجع

المراجع العربية

- أحمد، يوسف عوض الكريم أبو الحسن، محيي الدين، محيي الدين علي، الهادي، عثمان عبدالله محمد، و قرشي، إسلام حسن. (2025). رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل - السودان. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٩ (ملحق)، ١٢-٢٨.
- بخوش، سليمة، و ابن عمارة، عبد القادر. (2023). أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية بين الضرورة الأكاديمية والمسؤولية المجتمعية. *مجلة آفاق للبحوث والدراسات*، ٦ (2)، ٣٠١-٣١٨.
- جلابي، العالية، و زدوري، أسماء. (2024). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق أهراس. *مجلة دراسات اقتصادية*، ١٨ (3)، ٣٥٠-٣٦٨.
- زائري، أحمد محمد أحمد، و الحازمي، فهد ناصر. (٢٠٢٣). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد العزيز بجدة. *المجلة العلمية للبحوث التجارية*، ١٠ (4)، ٦٨١-٧١٦.
- الطيب، مرام أحمد علي. (٢٠٢٢). أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٦ (15)، ٨١-٩٨.
- عبد العليم، رضا عبد الصادق، و محمد، أمل رضوان أحمد. (٢٠٢٥). تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ١٦ (3)، ٢٧٦-٣٠٣.
- عبد القادر، نعار، و ملاح، رقية. (٢٠٢٥). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا السائح: دراسة حالة على عينة من سياح ولاية مستغانم. *مجلة آفاق للبحوث والدراسات*، ٨ (1)، ٤٥١-٤٦٦.
- محمد، أيوب محمود. (٢٠٢٠). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة إيرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة أربيل. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (18)، ٧٠-٩٢.

- نوير، إبراهيم حسن محمد، و المسدي، عادل عبد المنعم أحمد. (2025). *أثر التوجه الريادي في جودة الخدمة: دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة القومية للبريد - قطاع مناطق بريد غرب الدلتا* (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا.
- الورافي، محمد عبد الكريم علي، و مرقعة، منار رياض شعبان. (2020). *أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين: دراسة حالة: الملحقة الثقافية اليمنية في الأردن* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

المراجع الأجنبية

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Demirel, D. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction in digital age: Customer satisfaction based examination of digital CRM. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507-531.
- Fleming, J., & Zegwaard, K. E. (2018). Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 19(3), 205-218.
- Herman, H. (2022). Impact of service quality on customer satisfaction: A case study in educational institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39-45.
- Hossain, M. A., & Quaddus, M. (2012). Expectation–confirmation theory in information system research: A review and future research direction. In Y. K. Dwivedi, M. R. Wade, & S. L. Schneberger (Eds.), *Information systems theory* (pp. 441-469). Springer.

- Israel, M. (2015). *Research ethics and integrity for social scientists: Beyond regulatory compliance* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Macrina, F. L. (2014). *Scientific integrity: Text and cases in responsible conduct of research* (4th ed.). ASM Press.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01), 70-82.
- Oliver, P. (2010). *The student's guide to research ethics* (2nd ed.). Open University Press.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Resnik, D. B. (2020). *What is ethics in research & why is it important?* National Institute of Environmental Health Sciences.
- Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2015). *Responsible conduct of research* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Slack, N. J., & Singh, G. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction: Supermarkets in Fiji. *The TQM Journal*, 32(3), 543-558.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847.

- World Medical Association. (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191-2194.
- Zhang, M., He, X., Qin, F., Fu, H., & Liu, Z. (2022). Service quality evaluation and customer satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68, 103037.